

## **PLIEGO DE BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, DESPACHO Y COORDINACIÓN DE LLAMADAS Y COMUNICACIONES EN EL CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁFICO DE EUSKADI CGTE-ETKZ**

### **1. OBJETO DEL LOTE 2**

La Dirección de Tráfico del Departamento de Interior del Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza, precisa contratar un Servicio de atención, despacho y coordinación de avisos, llamadas y comunicaciones que, en materia de tráfico, se reciban en el Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi CGTE-ETKZ, sito en la C/Doctor Ornilla, nº1A, de Txurdinaga CP 48004 (Bilbao).

El Servicio deberá incluir la adopción de medidas de información, control y gestión de tráfico preestablecidas al efecto en los Planes de Gestión de Tráfico elaborados por la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza.

Para el cumplimiento de las tareas requeridas, el Servicio deberá comprender a su vez:

- **Servicio de Atención Telefónica:** cuyo objeto será suministrar información actualizada del estado del tráfico de la red viaria de Euskadi a los ciudadanos que así lo demanden a través del Call-center del CGTE-ETKZ (el teléfono de información de tráfico es el 902112088 actualmente).
- **Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico:** cuyo objeto será recabar toda la información referente a eventos que tengan o puedan tener afección al tráfico, ya sean incidentes, obras en calzada, pruebas deportivas interurbanas, estado meteorológico, fechas especiales u otros, y alimentar continuamente on-line la página web de la Dirección de Tráfico [www.euskadi.net/trafikoa](http://www.euskadi.net/trafikoa) con dicha información; realizar el seguimiento de todos los incidentes activos e informar puntualmente de la situación de éstos tanto al Servicio de Atención Telefónica como al Servicio de Supervisión (definido en el siguiente punto) a través de distintas aplicaciones informáticas e informes de situación; seguir las instrucciones sobre información y gestión de tráfico que emanen tanto del citado Servicio de Supervisión como del Servicio de Gestión de Tráfico (definido más adelante), y actuar asimismo, como refuerzo en la atención de llamadas que no puedan ser atendidas por el Servicio de Atención Telefónica por razones de desbordamiento en el número de llamadas, en cualquier situación, siempre que se encuentre debidamente cubierto el Servicio de Seguimiento tras la ejecución de las otras tareas anteriormente enumeradas.

- **Servicio de Supervisión:** su misión será supervisar la labor tanto del Servicio de Asistencia Telefónica como del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico, estableciendo las líneas de trabajo más eficaces y eficientes entre ambos servicios para que el grado de coordinación sea óptimo. Asimismo tendrá que transmitir al Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico, las medidas que, a su vez, le sean transmitidas por el Servicio de Gestión de Tráfico.
- **Servicio de Gestión de Tráfico:** cuyo objeto será asumir, ante cualquier incidente con afección al estado del tráfico de la red viaria de Euskadi, las medidas de gestión de tráfico, definidas en los Planes de Gestión de Tráfico de la Dirección de Trafico del Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza.

El objeto y las funciones del Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi CGTE-ETKZ, se recogen en el Decreto 87/2001, de 22 de mayo, por el que se Regula el Sistema de Tráfico Interurbano en Euskadi y se crea el CGTE-ETKZ. Se trata de un Centro que está operativo las 24 horas del día, todos los días del año, al objeto de atender al ciudadano y de gestionar la circulación con información actualizada en tiempo real.

## **2. FUNCIONES Y HORARIO DE FUNCIONAMIENTO**

Los cometidos y horarios de trabajo de los distintos tipos de servicios requeridos objeto del presente contrato, son los que a continuación se relacionan:

### **2.1 Servicio de Atención Telefónica:**

1. Atención de las llamadas y consultas que se reciban en el CGTE-ETKZ a través del Call-center, provenientes de los usuarios de la red viaria de Euskadi.
2. Consultar periódicamente el sistema informático integrado en el Sistema de Información de Tráfico, para proporcionar a los usuarios de la red viaria información en tiempo real.
3. Identificación, clasificación y atención de la demanda asociada a dichos avisos, para la elaboración de informes estadísticos.
4. Aplicación de los protocolos de respuesta y de las Técnicas Operativas de atención de llamadas correspondientes.
5. Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

## **2.2 Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico:**

1. Atención y gestión de las llamadas, avisos y comunicaciones que se reciban en la Sala de Gestión del CGTE-ETKZ correspondientes a cualquier incidente que tenga o pueda tener afección en la fluidez del tráfico de la red viaria de Euskadi.
2. Atender y actualizar el sistema informático integrado en el Sistema de Información de Tráfico.
3. Seguimiento y documentación de las actuaciones desarrolladas.
4. Realización de informes sobre el desarrollo del trabajo.
5. Actualización de diversos ficheros informáticos de bases de datos GIS.
6. Supervisión de las imágenes del circuito cerrado de cámaras de carretera CCTV.
7. Activación de paneles informativos de mensaje variable, siguiendo las indicaciones del Servicio de Gestión de Tráfico y del Servicio de Supervisión.
8. Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.
9. Como ya se ha indicado anteriormente, actuará como refuerzo en la atención de llamadas que no puedan ser atendidas por el Servicio de Atención Telefónica por razones de desbordamiento en el número de llamadas, siempre que se encuentre debidamente cubierto el Servicio de Seguimiento tras la ejecución de las restantes tareas.

## **2.3 Servicio de Supervisión:**

1. Gestión y supervisión de las llamadas, avisos y comunicaciones que se reciban en la Sala de Gestión del CGTE-ETKZ correspondientes a cualquier incidente que tenga o pueda tener afección en la fluidez del tráfico de la red viaria de Euskadi.
2. Supervisión de la actualización del sistema informático integrado en el Sistema de Información de Tráfico que realiza el Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico.
3. Supervisión continua del funcionamiento del Call-center, dimensionando de forma adecuada la plataforma del Servicio de Asistencia Telefónica y del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico en "Situaciones Especiales" como nevadas o lluvias intensas, fechas de Operación Salida/Retorno del verano u otras circunstancias especiales (ferias, conciertos, festividades), en base a datos estadísticos de situaciones similares, al objeto de garantizar el máximo Nivel de Servicio posible en la atención de las llamadas de los ciudadanos.
4. Realización de informes de llamadas recibidas en el Call-center diariamente, detallando el Nivel de Servicio ofrecido y demandado, duración de las llamadas, tipología de las consultas, procedencia de las llamadas, idioma empleado, etc.
5. Supervisión de la aplicación de los protocolos de respuesta y de las Técnicas Operativas correspondientes en el Call-center.
6. Comprobar la información obtenida por el Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico, contrastarla con la base o bases de datos correspondientes, y poner en conocimiento del Servicio de Asistencia Telefónica aquellos detalles de interés para su difusión a los usuarios de la red viaria.

7. Proporcionará formación a las nuevas incorporaciones tanto del Servicio de Asistencia Telefónica como del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico.
8. Interlocución con la empresa adjudicataria para la ampliación de la plataforma tanto del Servicio de Asistencia Telefónica como del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico en eventos especiales y situaciones de climatología adversa.
9. Organización y coordinación tanto del Servicio de Asistencia Telefónica como del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico, de acuerdo con las directrices establecidas por el Director de Tráfico y el Jefe del CGTE-ETKZ.
10. Manejo y control continúo de la pantalla Videowall de la Sala de Gestión del Tráfico del CGTE: selección de las cámaras que han de ser visualizadas, secuenciación y formato de las mismas.
11. Seguimiento de los partes de averías de los sistemas de gestión de tráfico desplegados en la red viaria (cámaras CCTV, paneles de mensaje variable PMV, estaciones de aforos, etc.) hasta su reparación.
12. Supervisión continua de los mensajes difundidos a través de los paneles informativos de mensaje variable, según las indicaciones del Servicio de Gestión de Tráfico.
13. Horario de funcionamiento: desde las 06:00 horas a las 22:00 horas, de lunes a viernes. Disponibilidad mediante teléfono móvil las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### **2.4 Servicio de Gestión de Tráfico:**

1. Seguimiento de los datos que la red de detectores, sensores y estaciones de aforos instalados en la red viaria de Euskadi, y conectados con el CGTE-ETKZ, recogen en tiempo real.
2. Elaboración de informes estadísticos periódicos de velocidades y densidades de tráfico, detectando y corrigiendo posibles mediciones erróneas.
3. Intercambio de información sobre el estado del tráfico rodado con otros Centros de Control dependientes de otras instituciones tanto dentro de la Comunidad de Euskadi (Diputaciones, Ayuntamientos) como fuera de ella (Centro DGT-Valladolid, Centro de Control de Tráfico de Burdeos, etc.) por correo electrónico, teléfono y fax..
4. Aplicación de forma ordenada y cronológica de las medidas establecidas en los Planes de Gestión de Tráfico aprobados por la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco ante incidentes con afección al tráfico en la red viaria de Euskadi, indicando al Servicio de Supervisión los mensajes a difundir a través de los paneles informativos y los canales de difusión de información a emplear según el Plan de Gestión de Tráfico correspondiente.
5. Horario de funcionamiento: las 24 horas/día, todos los días del año.

Todos los Servicios se desempeñarán en la Sala de Gestión de Tráfico de la sede del Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi CGTE-ETKZ, sito en la C/ Doctor Ornella, nº1A – 48004 Txurdinaga (Bilbao).

### **3. REQUERIMIENTOS DE LOS OPERADORES EJECUTORES DE LOS SERVICIOS**

Las condiciones y aptitudes exigibles al personal del adjudicatario que haya de ejecutar la prestación objeto del contrato serán las siguientes:

#### **3.1 Servicio de Atención Telefónica:**

1. Conocimientos y experiencia en trabajos de atención telefónica en plataformas Call-center, desempeñando trabajos afines a la naturaleza del presente contrato.
2. Experiencia en Telemarketing y en Atención al Cliente.
3. Mecanografía: rapidez de escritura sobre el teclado (por encima de 200 pulsaciones por minuto) y práctica en el manejo de aplicaciones ofimáticas.
4. Conocimiento de idiomas: se valorará muy positivamente la capacidad de atender llamadas telefónicas en inglés y/o francés y, muy especialmente, en euskara.
5. Aptitud verbal y buena dicción. Correcta expresión escrita.
6. Facilidad de comprensión.
7. Control emocional.
8. Capacidad de síntesis y razonamiento.
9. Capacidad de organización y de trabajo en equipo.
10. Sentido de la responsabilidad, disciplina y motivación por el puesto.
11. Formación Académica: Formación Profesional de primer grado, Bachiller o asimilable.

#### **3.2 Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico:**

Además de las ya indicadas en el apartado 3.1, se requiere:

12. Conocimientos geográficos y de la red de carreteras de Euskadi.
13. Agilidad mental. Capacidad de toma de decisiones lógicas de forma rápida.
14. Formación Académica: Formación Profesional de segundo grado, Diplomado o asimilable.

#### **3.3 Servicio de Supervisión:**

Además de las ya indicadas en el apartado 3.2, se requiere la Formación Académica de estudios medios y superiores.

#### **3.4 Servicio de Gestión de Tráfico:**

Además de las ya indicadas en el apartado 3.2, se requiere la Formación Académica de ingeniero/a técnico o superior industrial, de telecomunicaciones o similar.

#### **4.- CONDICIONES Y ESPECIFICACIONES**

1. Las características del contrato requieren que, por parte del adjudicatario y de sus operadores, se acepte el carácter reservado de cuanta información genere el puesto de trabajo, siéndoles de aplicación la legislación vigente en materia de protección de datos y confidencialidad de la información.
2. La utilización de datos, tanto cuantitativos como cualitativos, para la realización de estudios, estadísticas y demás informes, así como su difusión, queda supeditada a la autorización expresa de la Dirección de Tráfico.
3. Queda expresamente prohibido, sin autorización de la Dirección de Tráfico, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación, tanto visual, como hablado o escrito, así como en Internet, con temas y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada en el CGTE-ETKZ.
4. Serán por cuenta del adjudicatario todos los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que sean causados a terceros por su propio personal o como consecuencia del ejercicio de la actividad objeto de contrato.

Con la finalidad de hacer frente a dichas responsabilidades, el adjudicatario se obliga a suscribir y acreditar la vigencia en todo momento de las pólizas de seguro de responsabilidad civil correspondientes, con un importe mínimo de 600.000 € que tendrán como beneficiario al Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza. Se deberá entregar a la Dirección de Servicios del Departamento de Interior una copia de las condiciones generales y particulares del seguro, así como los recibos que acrediten estar al corriente en el pago de la prima del seguro.

5. El personal que la empresa adjudicataria deba contratar para atender a sus obligaciones dependerá exclusivamente de ésta. La empresa adjudicataria deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad e higiene y cuantas otras le correspondan.

Cualquier modificación en la prestación de los distintos Servicios que realice la empresa adjudicataria, deberá ser dada a conocer a la Dirección de Tráfico del Departamento de Interior.

6. Como ya se ha indicado, el régimen de trabajo en el CGTE-ETKZ es permanente, por lo que la prestación de los Servicios se extiende durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

7. A modo de aproximación o referencia para conocimiento de las empresas licitadoras, y sin que tenga carácter obligatorio (ya que es la propia quien debe organizar sus equipos de trabajo, horarios de los turnos, etc.), en la siguiente Tabla 7.1 se muestra la forma en que se organizan los turnos y equipos de trabajo actualmente, de lunes a viernes, festivos inclusive, de forma habitual:

Nº OPERADORES en “Funcionamiento Habitual”, de lunes a viernes	Servicio de Asistencia Telefónica	Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico	Servicio de Supervisión	Servicio de Gestión del Tráfico
Turno Mañana (TM)	2	2	1	1
Turno Tarde (TT)	2	2	1	1
Turno Noche (TN)	1	2	0 (*)	1

Tabla 7.1

Donde: TM: comprende el horario entre las 06:00 horas y las 14:00 horas.

TT: comprende el horario entre las 14:00 horas y las 22:00 horas.

TN: comprende el horario entre las 22:00 horas y las 06:00 horas.

(\*): implica disponibilidad mediante teléfono móvil.

Y durante los fines de semana, los turnos diurnos y nocturnos actualmente se realizan con la distribución indicada en la Tabla 7.2, de forma habitual:

Nº OPERADORES en “Funcionamiento Habitual”, durante los fines de semana	Servicio de Asistencia Telefónica	Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico	Servicio de Supervisión	Servicio de Gestión del Tráfico
Turno Diurno (FD)	2	2	0 (*)	1
Turno Nocturno (FN)	1	2	0 (*)	1

Tabla 7.2

Donde: FD: comprende el horario entre las 06:00 horas y las 18:00 horas.

FN: comprende el horario entre las 18:00 horas y las 06:00 horas.

(\*): implica disponibilidad mediante teléfono móvil

8. En “Situaciones Especiales” como períodos vacacionales o situaciones de climatología adversa, tanto el número de incidentes a gestionar como el número de llamadas que hay que atender en el Call-center es ostensiblemente mayor, razón por la cual se ha venido reforzando por anteriores adjudicatarios, el Servicio de Asistencia Telefónica y el Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico, de la forma recogida en la Tabla 7.3, de lunes a viernes, como término medio:

Nº OPERADORES en “Situaciones Especiales”, de lunes a viernes	Servicio de Asistencia Telefónica	Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico	Servicio de Supervisión	Servicio de Gestión del Tráfico
Turno Mañana (TM)	20	3	1	1

Turno de Tarde (TT)	20	3	1	1
Turno de Noche (TN)	10	2	0 (*)	1

Tabla 7.3

Donde (\*): implica disponibilidad mediante teléfono móvil.

Para los fines de semana, en “Situaciones Especiales” la cobertura ha venido siendo la indicada en la siguiente Tabla 7.4, como término medio:

Nº OPERADORES en “Situaciones Especiales”, durante los fines de semana	Servicio de Asistencia Telefónica	Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico	Servicio de Supervisión	Servicio de Gestión del Tráfico
Turno Mañana (FD)	12	3	0 (*)	1
Turno de Tarde (FN)	6	2	0 (*)	1

Tabla 7.4

Donde (\*): implica disponibilidad mediante teléfono móvil.

En “Situaciones Especiales” excepcionales (nevadas muy intensas) podrá ser requerida una cobertura aún mayor que las indicadas en las Tablas 7.3 y 7.4: hasta 30 operadores en el Servicio de Asistencia Telefónica para cada turno, y 6 operadores en el Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico para cada turno, por lo que la empresa licitante ha de garantizar que es capaz de cubrir el citado reforzamiento de personal.

Al efecto de que las empresas licitantes puedan realizar sus ofertas con las mismas previsiones, se ha realizado una estimación del número de horas totales correspondientes a cada tipo de Servicio, en base al cual los distintos importes unitarios que oferten los licitantes tendrán un peso específico concreto en la valoración económica, según se indica en el apartado 7.1.

9. La empresa adjudicataria del presente contrato se compromete a disponer de la cobertura necesaria del Servicio de Asistencia Telefónica y del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico en un plazo máximo de 3 horas, conforme a los requerimientos del CGTE-ETKZ.

La empresa licitante indicará en su oferta los precios en €/hora, para todos los distintos tipos de Servicios, tanto del “Funcionamiento Habitual” como del “Funcionamiento en Situaciones Especiales”, que pueden ser coincidentes ó no. Asimismo, deberá reflejar en su propuesta los plazos máximos de respuesta a los requerimientos del CGTE-ETKZ en las “Situaciones Especiales”, es decir, el tiempo máximo de respuesta para el que se garantiza que el Servicio de Asistencia Telefónica y del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico quedará reforzado en su totalidad. En todo caso, este tiempo de respuesta ha de ser igual o inferior a las tres horas, según lo indicado en el párrafo anterior.

10. En el desempeño de sus tareas, los operadores emplearán las técnicas y los medios informáticos y de comunicaciones propios del CGTE-ETKZ y prestarán observancia a las normas internas de funcionamiento, sin menoscabo de que el riesgo empresarial corresponda en todo caso al adjudicatario.
11. El mobiliario (mesas, sillas, etc.) será propiedad del Departamento de Interior, al igual que el conjunto de equipamiento hardware y software que constituye el puesto de operador. Quedan excluidos los ordenadores y programas necesarios para tareas de gestión propias del adjudicatario, así como los microcascos empleados por su personal y el material fungible de oficina.
12. La Dirección de Tráfico se considerará exenta de cualquier responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones laborales, mercantiles o civiles en las que pudiera incurrir el adjudicatario, por sus actuaciones o las de su personal, realizadas en el marco del cumplimiento del contrato que se derive del presente Pliego.
13. El adjudicatario designará a un “Coordinador de Empresa”, responsable de la prestación de los Servicios objeto del contrato, que actuará como interlocutor ante la Dirección de Tráfico. El “Coordinador de Empresa”, deberá estar permanentemente localizable mediante teléfono móvil.
14. El adjudicatario se compromete a cubrir todas y cuantas abstenciones laborales se produzcan, motivadas por cualquier causa, de modo que siempre quede garantizada la prestación de los Servicios objeto del contrato. Igualmente, se compromete a prestar el Servicio con perfiles profesionales que cumplan todos y cada uno de los requisitos exigidos para el desempeño del trabajo, de forma que si la Dirección de Tráfico considera justificadamente que alguno de los operadores no es idóneo en el desempeño de sus obligaciones, pueda exigir su sustitución.
15. La empresa adjudicataria se obliga a facilitar, periódicamente, informes de calidad – cuantitativos y cualitativos- de la atención realizada por su personal. Todo ello sin perjuicio de las comprobaciones y verificación del cumplimiento de las condiciones contractuales que realice la Administración contratante por sus propios medios.
16. Los licitadores deberán aportar la relación de medios humanos, tanto de personal como de estructura, con los que se proponen dar cumplimiento al Servicio objeto de este contrato, indicando su perfil, currículum, categoría laboral y experiencia.

En el caso de que el contratista adjudicatario sea otro distinto al que realizaba anteriormente el Servicio, la continuidad de dicho Servicio deberá quedar siempre garantizada, incluso mediante el debido solapamiento entre ambas empresas, que se fijaría de acuerdo con ambas, a la firma del nuevo contrato.

En el Anexo I se indican la antigüedad y situaciones laborales especiales de los operadores que integran actualmente la plantilla de los distintos Servicios, para el funcionamiento habitual.

17. El personal deberá poseer una formación específica de más de 20 horas/persona para el Servicio de Asistencia Telefónica, de más de 40 horas/persona para el Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico y de más de 60 horas/persona para el Servicio de Supervisión y el Servicio de Gestión del Tráfico. En su defecto, acreditarán experiencia en el manejo de los medios y herramientas empleadas en el CGTE-ETKZ.

En caso contrario, previo al inicio de su actividad, el personal habrá de superar un curso de formación en las materias de atención telefónica, manejo de las aplicaciones informáticas del Sistema de Información de Tráfico empleados por el CGTE-ETKZ, y conocimientos sobre la red de carreteras de Euskadi, que tendrá una duración prevista de 20 horas/persona para el Servicio de Asistencia Telefónica, de 40 horas/persona para el Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico y de 60 horas/persona para el Servicio de Supervisión y el Servicio de Gestión del Tráfico. El coste y desarrollo del curso de formación será por cuenta de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de la colaboración, validación y evaluación final de la Dirección de Tráfico.

18. El adjudicatario estará obligado a informar a la Dirección de Tráfico de cualquier contingencia del personal que afectase a la prestación del Servicio requerido.

## **5.- PLAN DE CALIDAD**

De acuerdo con lo indicado en el punto 15 del apartado anterior, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del contrato un plan de aseguramiento de la calidad que contemple el seguimiento y adecuación de la formación del personal, la detección de todo tipo de desvíos y su reconducción, el mantenimiento de la documentación asociada a la prestación del Servicio y el control de su difusión, y la elaboración de informes de actividad y seguimiento.

### **5.1 Auditorías del Servicio de Asistencia Telefónica y del Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico**

Una herramienta básica de gestión para medir la calidad del Servicio estará apoyada en las auditorías telefónicas, que se concretan en la realización de análisis cualitativos y cuantitativos en relación con las llamadas atendidas por el Servicio de Asistencia Telefónica y el Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico.

La empresa adjudicataria se compromete a realizar auditorías pormenorizadas de la prestación de los Servicios y de cada uno de los operadores. Informes periódicos, individualizados o globales, serán entregados a la Dirección de Tráfico de forma complementaria a otros indicadores de gestión. Dichas auditorías conducirán a medidas concretas o individualizadas de mejora.

## 5.2 Indicadores de Calidad

De carácter cualitativo y/o cuantitativo medirán de la forma más objetiva posible la calidad del Servicio global prestado por el adjudicatario. Podrán ser modificados a lo largo del periodo de vigencia del contrato y sus prórrogas, según necesidades del Servicio.

Las empresas licitadoras propondrán en sus ofertas el estudio sistematizado de aquellos indicadores de calidad que puedan, de manera objetiva, mensurar la calidad real y percibida por el usuario en la prestación del Servicio.

## ANEXO I :

### FECHA DE ANTIGÜEDAD Y SITUACIONES LABORALES ESPECIALES DE LOS OPERADORES QUE INTEGRAN LOS SERVICIOS EN LA ACTUALIDAD:

Nº	TIPO DE SERVICIO	ANTIGÜEDAD	CONVENIO (horas/año)	JORNADA (%)	CONTRATO	SITUACIÓN LABORAL ESPECIAL
1	S.A.T.	13/09/2004	1.764	87,18	501	
2	S.A.T.	20/01/2005	1.764	87,18	501	
3	S.A.T.	08/06/2005	1.764	87,18	501	
4	S.A.T.	25/07/2005	1.764	87,18	501	
5	S.A.T.	19/06/2006	1.764	87,18	501	
6	S.A.T.	03/07/2006	1.764	87,18	501	
7	S.A.T.	18/06/2007	1.764	87,18	501	
8	S.A.T.	07/07/2007	1.764	87,18	501	
9	S.A.T.	16/11/2007	1.764	87,18	501	
10	S.A.T.	01/05/2009	1.764	87,18	501	
11	S.A.T.	23/06/2009	1.764	87,18	502	
12	S.S.E.T.	14/01/2002	1.764	87,18	200	
13	S.S.E.T.	14/01/2002	1.764	87,18	200	
14	S.S.E.T.	24/01/2002	1.764	87,18	200	
15	S.S.E.T.	11/02/2002	1.764	87,18	200	
16	S.S.E.T.	29/04/2002	1.764	87,18	200	
17	S.S.E.T.	11/09/2002	1.764	87,18	200	
18	S.S.E.T.	10/02/2003	1.764	87,18	200	
19	S.S.E.T.	15/12/2004	1.764	87,18	501	
20	S.S.E.T.	08/06/2005	1.764	87,18	501	
21	S.S.E.T.	08/06/2005	1.764	87,18	501	
22	S.S.	09/06/2001	1.764	87,18	200	
23	S.S.	11/02/2002	1.764	87,18	200	
24	S.G.T.	20/06/2005	1.764	87,18	501	
25	S.G.T.	20/06/2005	1.764	87,18	501	
26	S.G.T.	20/06/2005	1.764	87,18	501	
27	S.G.T.	05/02/2008	1.764	87,18	501	
28	S.G.T.	28/01/2009	1.764	87,18	501	

#### Donde:

S.A.T. : Servicio de Asistencia Técnica.

S.S.E.T. : Servicio de Seguimiento del Estado del Tráfico.

S.S. : Servicio de Supervisión.

S.G.T. : Servicio de Gestión de Tráfico.