



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO GRATUITO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y RECURSOS PARA LAS MUJERES Y VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato a que se refiere el presente pliego tiene por objeto el establecimiento de un servicio gratuito de atención telefónica de información sobre los derechos y recursos para las mujeres y víctimas de discriminación por razón de sexo.

2. OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los objetivos del servicio de información telefónica objeto del presente contrato son:

- a) Atención telefónica directa de todas las llamadas que se reciban solicitando información sobre:
 - Los derechos de las mujeres en materia civil, penal, sociolaboral, de seguridad social, administrativa, y en especial los derivados de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, así como sobre el cauce para ejercerlos.
 - Recursos disponibles en las materias del apartado anterior y en cualquier otra de especial interés para las mujeres, en particular en lo que se refiere a orientación y promoción para el empleo y en materia de conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
 - Los programas y servicios disponibles de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.
 - La formulación de denuncias relativas a cualquier tipo de discriminación por razón de sexo y en especial las contempladas en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, así como sobre el cauce para su tramitación.
- b) Recepción de denuncias de publicidad discriminatoria emitidas en cualquier medio de comunicación para su ulterior traslado al Observatorio de la Imagen de las Mujeres del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, mediante el formulario establecido en el sitio web del organismo.
- c) Recepción y derivación al teléfono 016 de las llamadas relacionadas con la violencia de género y trata de seres humanos con fines de explotación sexual.

3. CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Las condiciones de prestación del servicio serán las siguientes:

- El servicio telefónico se prestará a través del número de teléfono 900.19.10.10, perteneciente al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades. Además, la adjudicataria deberá ofrecer al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades el mismo



servicio para las personas con discapacidad auditiva y/o del habla a través de móviles, tablet, navegador web, o cualquier otro dispositivo o solución tecnológica que garantice a este tipo de público usuario realizar sus consultas y recibir la información correspondiente.

- La prestación del servicio tendrá un horario habitual de 9,00 a 21,00 horas ininterrumpidamente de lunes a viernes, a excepción de los festivos nacionales. Además, los días 24 y 31 de diciembre el servicio se prestará hasta las 18,00 horas. El Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades se reserva la capacidad de modificar el horario establecido, sin superar el número global de horas de atención al público, en función del tráfico y del volumen de llamadas. Fuera de este horario la empresa adjudicataria dispondrá un contestador automático para informar sobre el horario del servicio que permita además la posibilidad de dejar mensaje y número telefónico de contacto con la persona usuaria, que será respondido en el plazo máximo de 24 horas.
- El servicio telefónico atenderá todas las llamadas que se reciban desde cualquier punto de España.
- El tiempo de espera de las llamadas atendidas no podrá superar en ningún caso el minuto, tiempo medio de espera considerado en cómputo mensual.
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria realizar una previsión de posibles picos de trabajo en determinados períodos y realizar el dimensionamiento del servicio y las actuaciones necesarias con el fin de cumplir los niveles de servicio establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas.
- La empresa adjudicataria deberá remitir en el plazo de 72 horas, mediante el formulario establecido al efecto por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, a través de cualquier medio que garantice la recepción efectiva, las denuncias recibidas de publicidad discriminatoria en cualquier medio de comunicación.

4. RECURSOS

4.1. RECURSOS MATERIALES

El equipo material para la atención del servicio estará dotado de los equipos informáticos, distribuidores de llamadas telefónicas, impresoras, conexión a internet, terminales telefónicas, mobiliario adecuado para las personas teleoperadoras que garantice la calidad técnica de la prestación del servicio así como la confidencialidad de la atención telefónica, y cuantos recursos sean técnicamente necesarios para la adecuada prestación del servicio. El local y los medios materiales destinados a este servicio no podrán ser compartidos con ningún otro servicio de la empresa adjudicataria.

Además, deberá estar dotado con un equipo que tenga la tecnología adecuada, tanto telefónica (ACD y terminales telefónicos) como operativa (Red Local), que permita la prestación del servicio a personas con discapacidades auditivas y/o en el habla.



El ACD de la empresa adjudicataria deberá soportar las siguientes funcionalidades, como mínimo:

- Distribución automática de llamadas y creación de colas dentro de la plataforma externa.
- Mensajes de espera para llamadas en cola, en los que se indique que se llama al servicio telefónico del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades y el tiempo estimado de espera en la atención telefónica.
- Música en espera.

La empresa adjudicataria deberá contar en su instalación con un servicio de contestación automática para los casos de saturación en las líneas, que informe a la persona usuaria de tal circunstancia y le ofrezca la posibilidad de dejar un mensaje y un número de teléfono para que posteriormente la empresa contacte con ella para ser atendida.

Se deberán prever líneas suplementarias que garanticen, en el supuesto de derivación automática de una llamada, la plena disponibilidad del número de terminales mientras permanezca ocupada la línea.

Los distintos equipos utilizados por la empresa adjudicataria para la prestación de este servicio deberán disponer de los correspondientes certificados de homologación, o su equivalente, que expida la Administración General del Estado y conforme a la normativa comunitaria correspondiente.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema técnico de respaldo que garantice tanto la grabación de las operaciones como la continuidad de la prestación del servicio en caso de incidencia de cualquier tipo.

4.2. RECURSOS HUMANOS

Para la prestación del servicio telefónico, la empresa adjudicataria deberá contar con el personal suficiente para atender el servicio, con un mínimo de 5 personas, distribuidas por turnos en función del número de llamadas recibidas en las distintas franjas horarias a criterio de la empresa, con los conocimientos necesarios para atender las llamadas.

La empresa adjudicataria fijará el cuadro de turnos de trabajo para las personas que atienden el servicio con arreglo al promedio de llamadas recibidas en las distintas franjas horarias, que se señalan en Anexo I adjunto a este Pliego. En todo caso estos datos solo tienen carácter orientativo, siendo responsabilidad de la adjudicataria dimensionar adecuadamente sus sistemas y plataformas de atención telefónica, de manera que el servicio se preste con la calidad exigida.

Las personas dedicadas a la prestación de este servicio telefónico de información no podrán simultanear esta actividad con otras campañas que la empresa adjudicataria lleve a cabo.

La empresa adjudicataria, en su calidad de empresaria, asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario/a sobre el personal



integrante del equipo de trabajo. En particular, es responsable de fijar las normas de disciplina, turnos de trabajo, horarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, de su personal, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual, orientando su esfuerzo al mejor cumplimiento de los niveles de calidad ofrecidos al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

La empresa adjudicataria asumirá todas las fluctuaciones de personal de forma que el servicio de atención telefónica no se vea afectado.

La empresa adjudicataria informará al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades de la plantilla inicial de las personas que formen el equipo de atención del servicio y, mensualmente, de las modificaciones de personal que se realicen en dicho servicio. En el caso de que por parte del Instituto se considerase que alguna de las personas referidas no reúne la suficiente preparación técnica, la adjudicataria vendrá obligada a proponer o sustituir, en su caso, otra con la preparación adecuada.

5. FORMACIÓN DEL PERSONAL

La empresa adjudicataria se compromete a diseñar un Plan de Formación para las personas que presten el servicio de atención telefónica, el cual abarcará tanto la formación inicial como continua a lo largo de la duración del contrato.

Dentro del Plan de Formación se incluirá formación específica en igualdad y sobre las materias a las que se refiere el punto 2 de este Pliego, y su actualización permanente, Plan cuyo contenido será supervisado por el instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

Todos los gastos producidos para la formación del personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

6. PROTOCOLOS Y MAPA DE RECURSOS

La empresa adjudicataria deberá elaborar en el plazo de 15 días desde la adjudicación del contrato, con arreglo a las directrices formuladas por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, unos protocolos que serán facilitados al personal que atiende las llamadas, para la adecuada prestación del servicio que contendrán una guía para la información a proporcionar sobre las materias relacionadas en el apartado 2 del presente pliego.

Estos protocolos de atención e información diseñados bajo las directrices del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, serán entregados a este organismo a la finalización del contrato.

La empresa se compromete a mantener actualizados, con la periodicidad adecuada, tanto estos protocolos como un mapa de información sobre recursos sociales, en especial para las mujeres,



que deberá elaborar para consulta y guía de las personas prestadoras del servicio, comunicando al Instituto las posibles modificaciones que a juicio de la empresa se deban realizar en la información correspondiente de la página web del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (Organismos de Igualdad, Centros de atención a las Mujeres, Mapa de Recursos, Normativa legal y reglamentaria), de manera que la información que se facilite a nivel institucional y del servicio telefónico esté coordinada y actualizada.

7. COMPROMISOS Y PLAN DE CALIDAD

La empresa adjudicataria deberá presentar en el plazo de un mes desde la fecha de adjudicación del contrato, un Plan de Calidad que contemple, entre otros aspectos:

1. Sistema de evaluación de las personas que prestan el servicio.
2. Sistema de medición de la satisfacción de las personas usuarias del servicio, detallando la metodología aplicada (encuestas o entrevistas) y respetando las disposiciones normativas nacionales y europeas en materia de Protección de datos.
3. Desarrollo de un cuadro de indicadores de gestión que permita realizar de forma sistemática y periódica el seguimiento de todos los indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados recogidos en la Carta de Servicios del Servicio de Información Telefónica del Instituto, (consultable en el sitio web del organismo www.inmujer.es), así como otros indicadores que puedan surgir y que, por su operativa, sea necesario considerar para el buen desarrollo del servicio, además del método empleado para realizar dicho seguimiento.
4. Sistema de control de la calidad del operativo técnico empleado para la prestación del servicio telefónico (tiempo medio de espera, tasa mensual de incremento de las llamadas, tiempo medio de contestación de las quejas y sugerencias y de la resolución de incidencias en la recepción de llamadas, índice de atención a las personas usuarias con discapacidad auditiva y/o del habla).

8. ASUNCIÓN DE COSTES

La titularidad del teléfono 900 191 010 pertenece al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, organismo que asumirá el importe mensual de las llamadas entrantes recibidas en esta línea.

La empresa adjudicataria asumirá a través de sus propias líneas telefónicas todos los gastos de las llamadas salientes que con motivo de la prestación del servicio deba realizar.

Además serán por cargo de la empresa adjudicataria los gastos derivados de la puesta en marcha y funcionamiento del servicio. Específicamente, se entenderán incluidos los siguientes costes:



- El coste global de la formación inicial así como la formación continua durante la vigencia del contrato, sobre las materias a las que se refiere el punto 2 de este Pliego o aquellas materias tecnológicas propias de un centro de llamadas para el correcto funcionamiento del servicio.
- El coste de las instalaciones necesarias para la prestación del servicio.

9. COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento la coordinación y comunicación con el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades en relación con la prestación del servicio. Asimismo, el Instituto determinará las reuniones de coordinación, las cuales tendrán, como mínimo, una periodicidad bimestral y con sede en Madrid, en el domicilio del organismo, y a ella asistirán las personas designadas por la empresa, además de la persona interlocutora de entre las operarias del servicio.

A estos efectos, la empresa designará, de entre las personas informadoras, a una, responsable coordinadora del servicio, como interlocutora con el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

10. TRASPASO DE INFORMACIÓN A EFECTOS ESTADÍSTICOS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

La empresa que resulte adjudicataria, respetará en todo momento la confidencialidad de las llamadas recibidas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos, y deberá suministrar mensualmente al Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades los datos referentes a las llamadas recibidas, sin incluir información identificativa de las personas que hayan efectuado las mismas.

Dicha información, será suministrada en formatos PDF y Excell, de forma que permita a este Organismo la selección de los datos por las distintas variables y su posible combinación, y se remitirá por correo electrónico al Instituto de la Mujer antes del día 6 del mes siguiente a aquél al que se refieran los datos.

Los ficheros con los datos deberán incluir la información recogida en la tabla que como Anexo II se acompaña.

Además, pudiendo ser el servicio cofinanciado por el Fondo Social Europeo, la adjudicataria deberá remitir anualmente los indicadores que se soliciten por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, de acuerdo con las instrucciones que se le facilitarán a estos efectos.

11. CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS



La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

En concreto, la empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba su Reglamento de desarrollo. La licitadora deberá manifestar expresamente en su oferta el acatamiento a dicha normativa.

Todos los documentos e información generados en la prestación del servicio, así como los resultados estadísticos, informes, protocolos de atención, mapa de recursos sociales y cualquier otro, serán propiedad del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades que podrá ejercer el derecho de utilización. Dicho derecho de utilización comprenderá, entre otros, la reproducción, distribución, divulgación y comunicación públicas.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de dicha información, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin contar con una autorización expresa por parte del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades.

12. COFINANCIACION EUROPEA

El importe de este Servicio podrá ser cofinanciado por el Fondo Social Europeo, en un 50% para las regiones de Aragón, Baleares, Cantabria, Castilla y León, Cataluña, La Rioja, Madrid, Navarra, País Vasco y Valencia, y un 80% para el resto de regiones, en el ámbito del Programa Operativo Plurirregional de Inclusión Social y de la Economía Social 2014-2020, aprobado por la Comisión Europea y siempre que se considere gasto elegible según la normativa aplicable.

13. DURACIÓN DE LOS TRABAJOS

El servicio de atención telefónica tendrá una duración de 6 meses desde la formalización del contrato.

14. PRESUPUESTO

El presupuesto a tanto alzado supone un coste mensual de 10.000€ (sin IVA).

Madrid 21 de diciembre de 2016
LA SECRETARIA GENERAL
Paloma López-Izquierdo Botín
Firmado electrónicamente





ANEXO I

1.- PROMEDIO MENSUAL DE LLAMADAS RECIBIDAS POR FRANJAS HORARIAS DURANTE EL AÑO 2016:

- De 00:00 a 9:00: 28
- De 9:00 a 10:00: 659
- De 10:00 a 13:00: 1078
- De 13:00 a 14:00: 883
- De 14:00 a 20:00: 441
- De 20:00 a 24:00: 167

2.- LLAMADAS RECIBIDAS POR MESES DEL AÑO 2016 (ENERO A OCTUBRE):

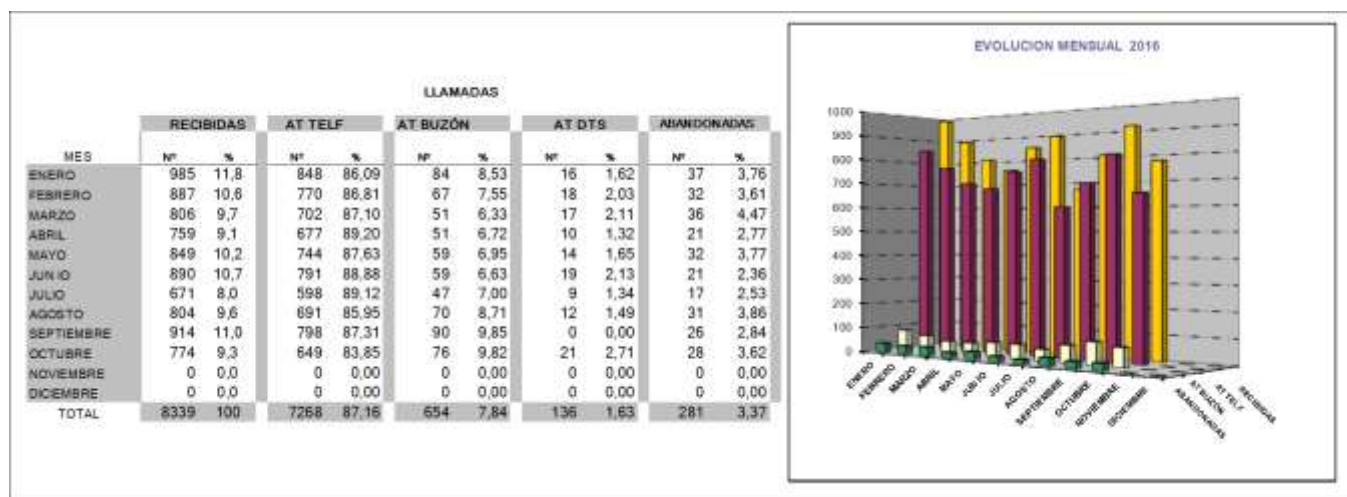
- Número total de llamadas recibidas ENERO: 985
- FEBRERO: 887
- MARZO: 806
- ABRIL: 759
- MAYO: 849
- JUNIO: 890
- JULIO: 671
- AGOSTO: 804
- SEPTIEMBRE: 914
- OCTUBRE: 774

TOTAL LLAMADAS: 8339 Llamadas

- Promedio llamadas (Enero a Octubre 2016): 834 Llamadas/mes



Estadísticas de Interacciones: Evolución Mensual 2016





Estadísticas de Interacciones: Evolución Franja Horaria 2016

ENERO - OCTUBRE 2016											PORCENTAJE MENSUAL	
LLAMADAS											LLAMADAS	
	REC.	%	AT.TEL.	%	AT.BZ.	%	AT.DTS	%	ABDANC	%		
00:00/01:00	28	0,34	5	0,07	23	3,52	0	0,00	0	0,00		
01:00/02:00	29	0,35	0	0,00	29	4,43	0	0,00	0	0,00		
02:00/03:00	14	0,17	0	0,00	14	2,14	0	0,00	0	0,00		
03:00/04:00	12	0,14	0	0,00	12	1,83	0	0,00	0	0,00		
04:00/05:00	8	0,10	0	0,00	8	1,22	0	0,00	0	0,00		
05:00/06:00	9	0,11	0	0,00	9	1,38	0	0,00	0	0,00		
06:00/07:00	3	0,04	0	0,00	3	0,46	0	0,00	0	0,00		
07:00/08:00	24	0,29	0	0,00	23	3,52	0	0,00	1	0,36		
08:00/09:00	120	1,44	104	1,43	11	1,68	0	0,00	5	1,78		
09:00/10:00	659	7,90	587	8,08	30	4,59	13	4,63	29	10,32		
10:00/11:00	1030	12,35	943	12,97	39	5,96	18	6,41	30	10,68		
11:00/12:00	1093	13,11	986	13,57	49	7,49	25	8,90	33	11,74		
12:00/13:00	1110	13,31	1042	14,34	41	6,27	9	3,20	18	6,41		
13:00/14:00	883	10,59	802	11,03	39	5,96	13	4,63	29	10,32		
14:00/15:00	576	6,91	488	6,71	46	7,03	18	6,41	24	8,54		
15:00/16:00	437	5,24	387	5,32	31	4,74	5	1,78	14	4,98		
16:00/17:00	436	5,23	372	5,12	35	5,35	9	3,20	20	7,12		
17:00/18:00	437	5,24	369	5,08	41	6,27	10	3,56	17	6,05		
18:00/19:00	445	5,34	367	5,05	56	8,56	4	1,42	18	6,41		
19:00/20:00	317	3,80	276	3,80	24	3,67	4	1,42	13	4,63		
20:00/21:00	239	2,87	203	2,79	21	3,21	0	0,00	15	5,34		
21:00/22:00	141	1,69	108	1,49	27	4,13	1	0,36	5	1,78		
22:00/23:00	130	1,56	106	1,46	14	2,14	5	1,78	5	1,78		
23:00/24:00	159	1,91	123	1,69	29	4,43	2	0,71	5	1,78		
TOTAL	8339	100,00	7268	87,16	654	7,84	136	1,63	281	3,37		

ATENDIDAS TELEF 87,16 %
ATENDIDAS BUZO 7,84 %
ATENDIDAS DTS 1,63 %
ABANDONADAS 3,37 %

LEYENDA
REC. = RECIBIDAS
AT.TEL. = ATENDIDAS TELEFONO
AT.BZ. = ATENDIDAS BUZON
AT.DTS = ATENDIDAS DTS
ABDAND. = ABANDONADAS



ANEXO II

1. Número de llamadas entrantes, abandonadas, contestadas, transferidas, y en contestador automático, desagregadas por las siguientes variables:
 - a. Por duración de las llamadas y tiempo de espera en la recepción de las mismas.
 - b. Por distribución por provincias y Comunidades Autónomas.
 - c. Por franjas horarias.
 - d. Por día de la semana.
 - e. Por cuáles medios ha conocido la existencia del teléfono gratuito.

2. Número de llamadas atendidas por razón del objeto del servicio de información, desagregadas por las siguientes variables:
 - a. Sexo.
 - b. Entorno rural o urbano o medio del que procede.
 - c. Estado civil.
 - d. Nacionalidad.
 - e. Número de hijos.
 - f. Edad, según los rangos indicados por el organismo.
 - g. Nivel de estudios educativo.
 - h. Situación laboral o actividad.
 - i. Consultas por Materia y Voz, según las indicaciones que proporcione este organismo.
 - j. Denuncias por publicidad sexista.

3. Por información solicitada y atendida de personas con discapacidad auditiva y/o del habla



DATOS DEL PERSONAL Y TURNOS HORARIOS QUE VENÍA PRESTANDO EL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE INFORMACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES Y DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO.

Nº Trabaj.	Categoría	Horas Semanal	Antigüedad	Modelo Contrato	Convenio	Empresa
1	Coordinadora	39	17/12/2007	401	Contact Center	TISSAT
2	Gestora Telefónica	35	13/12/2004	501	Contact Center	TISSAT
3	Gestora Telefónica	25	09/04/2014	501	Contact Center	TISSAT
4	Gestora Telefónica	39	01/03/2003	401	Contact Center	TISSAT
5	Gestora Telefónica	25	13/12/2014	501	Contact Center	TISSAT
6	Gestora Telefónica	39	01/03/2003	401	Contact Center	TISSAT
7	Gestora Telefónica	30	01/02/2009	501	Contact Center	TISSAT





	8:00-8:30	8:30-9:00	9:00-9:30	9:30-10:00	10:00-10:30	10:30-11:00	11:00-11:30	11:30-12:00	12:00-12:30	12:30-13:00	13:00-13:30	13:30-14:00	14:00-14:30	14:30-15:00	15:00-15:30	15:30-16:00	16:00-16:30	16:30-17:00	17:00-17:30	17:30-18:00	18:00-18:30	18:30-19:00	19:00-19:30	19:30-20:00	20:00-20:30	20:30-21:00	21:00-21:30	21:30-22:00	22:00-22:30	22:30-23:00	23:00-23:30	23:30-24:00	HORAS OP.			
LUNES																																				52,5
SUPERVISORA																																				4
COORDINADORA	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	8	
OP1																																				7
OP2																																				7
OP3																																				7
OP4																																				7
OP5																																				7
OP6																																				7
OP7																																				7
TOTAL	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	52,5	
MARTES																																				52,5
SUPERVISORA																																				4
COORDINADORA	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	8	
OP1																																				7
OP2																																				7
OP3																																				8
OP4																																				7
OP5																																				4
OP6																																				7
OP7																																				8
TOTAL	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	52,5	
MIÉRCOLES																																				52,5
SUPERVISORA																																				4
COORDINADORA	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	8	
OP1																																				7
OP2																																				7
OP3																																				8
OP4																																				7
OP5																																				4
OP6																																				8
OP7																																				7
TOTAL	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	52,5	
JUEVES																																				52,5
SUPERVISORA																																				4
COORDINADORA	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	8	
OP1																																				7
OP2																																				6
OP3																																				8
OP4																																				7
OP5																																				4
OP6																																				8
OP7																																				8
TOTAL	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	52,5	
VIERNES																																				51,5
SUPERVISORA																																				0
COORDINADORA	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	0	
OP1																																				5
OP2																																				5
OP3																																				0
OP4																																				0
OP5																																				0
OP6																																				0
OP7																																				0
TOTAL	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

