



Anexo
Actualización de tarifas de servicios de CALL CENTER para la ejecución de los encargos de gestión

COSTE UNITARIO POR PERFIL (CALL CENTER)							
		Coste Emp Promedio	Horas anuales	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
JEFE DE ÁREA		62.079,72 €	1.521,00	40,82	3,65	6,12 €	50,59 €
REPBLE.SERVICIOS		30.703,88 €	1.261,00	24,35	1,97	3,65 €	29,97 €
COORDINADOR/A		27.038,16 €	1.261,00	21,44	1,73	3,22 €	26,39 €
SUPERVISOR/A		26.032,34 €	1.211,00	21,50	1,74	3,23 €	26,47 €
GESTOR/A TELEFÓNICO/A		22.406,66 €	1.177,00	19,04	1,54	2,86 €	23,44 €
TELEOPERADOR/A		16.108,89 €	952,00	16,92	1,37	2,54 €	20,83 €
% coste indirecto general						15%	
(*) En el caso de campañas para servicios de llamadas salientes hay que añadir un coste adicional por hora de conexión de 5,73 €/hora							
(*) En el caso de campañas de IVR hay que añadir un coste adicional por canal de 227,72 €/mes							

COSTE UNITARIO POR SERVICIO (CALL CENTER)							
	%	Coste	Horas	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
HORAS CONEXIÓN MULTISERVICIO :		373.497,57	10.358,00	36,06	3,13	5,41 €	44,60 €
JEFE DE ÁREA	50%	31.039,86 €	<i>% coste indirecto general</i> 15%				
REPBLE.SERVICIOS	80%	49.126,21 €					
SUPERVISOR/A	60%	46.858,21 €					
GESTOR/A TELEFÓNICO/A	100%	246.473,29 €					
	%	Coste	Horas	Coste directo por hora efectiva	Coste Indirecto Departamento	Coste Indirecto General	Coste tarifa (*)
HORES CONEXIÓN TELEOPERACIÓN :		1.224.611,29	45.590,00	26,86	2,43	4,03 €	33,32 €
JEFE DE ÁREA	50%	31.039,86 €	<i>% coste indirecto general</i> 15%				
REPBLE.SERVICIOS	20%	12.281,55 €					
COORDINADOR/A	100%	135.190,80 €					
SUPERVISOR/A	40%	31.238,81 €					
TELEOPERADOR/A	100%	1.014.860,27 €					
(*) En el caso de campañas para servicios de llamadas salientes hay que añadir un coste adicional por hora de conexión de 5,73 €/hora							
(*) En el caso de campañas de IVR hay que añadir un coste adicional por canal de 227,72 €/mes							