

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA EL HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS

PASA 2023-4-336

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto el servicio de traducción e interpretación telefónica, con el objetivo de facilitar la interacción y conseguir la comunicación entre las personas que hablan diferentes idiomas con los profesionales del Hospital Clínico San Carlos (HCSC).

Siendo un aspecto primordial el poder comunicarse con los pacientes, en la propia lengua. Esta comunicación es fundamental en el HCSC.

2. REQUISITOS DE LAS EMPRESAS

En el desarrollo de los objetivos deberán contar con personas con formación oficial en traducción, experiencia de trabajo, capacidad de relaciones institucionales y pensamiento estratégico.

Para ello deberán acreditar:

- Titulación oficial y reglada en interpretación.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario.
- Experiencia en trabajos relacionados con la traducción.
- Conocimiento de la realidad institucional y de sanidad.
- Capacitación: Formación en violencia de género y en materia de servicios sociales en las personas intérpretes.
- Compromiso de confidencialidad de las conversaciones telefónicas.
- Relación de la empresa con el Hospital y con el personal: Los estudios, informes, proyectos u otros trabajos que constituyan el objeto del contrato se realizarán en ambas lenguas oficiales, incluidos los interfaces textuales y sonoros de los diferentes softwares. En aquellos contratos que incluyan la prestación de servicios o relaciones con terceros en general, la lengua utilizada en la comunicación, tanto oral como escrita, entre la empresa encargada de la ejecución y los usuarios o personas con las que haya de relacionarse en ejecución del contrato será aquella que elija el usuario o tercero, en cada caso. Para ello la empresa adjudicataria deberá acreditar que el personal de atención directa tiene titulación oficial.

En caso de que este personal fuera sustituido o se ausentase en algún momento del contrato, deberá el nuevo personal acreditar la titulación requerida en este apartado.

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En las dependencias propias de la empresa adjudicataria, salvo las reuniones necesarias que se celebren en dependencias del Hospital.

4. COORDINACIÓN

A efectos de la coordinación del servicio contratado, la empresa se adecuará en todo momento a los criterios emanados del Hospital en lo que a las labores técnicas se refiere, en base a las prioridades y objetivos preferenciales establecidos en cada momento.

Las relaciones entre el Hospital y la empresa proveedora del servicio se llevará a cabo a través de la persona responsable de la contratación del expediente y de la persona delegada o coordinadora de la empresa adjudicataria.

El control del contrato corresponde a la persona responsable de la contratación del expediente quien podrá dar directrices a la coordinadora o delegada de la empresa adjudicataria.

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

1. Suministro de material telefónico y de minutos consumibles, en caso de la demanda que solicite el Hospital y a exclusiva voluntad de este:
 - a. Se incluirá biauricular y teléfono móvil exclusivo u otro tipo de material que facilite la comunicación.
 - b. Reposición y arreglo de equipos en un plazo máximo de 24 horas.
 - c. Sustitución inmediata de líneas telefónicas.
 - d. Se garantizará **un mínimo de 12 packs** telefónicos u otro tipo de material que facilite la comunicación. En caso de no ser necesario el material por decisión del Hospital, el coste de dicho material se traducirá en minutos que se sumarán a los minutos mínimos garantizados.
 - e. Atender la llamada en un tiempo máximo de tres minutos y se garantizará **un mínimo de 4.000 minutos** de interpretación real telefónica.
2. La empresa se encargará de elaborar los informes económicos y descriptivos justificativos de la actividad, del consumo y de la facturación, con carácter mensual o a petición del personal técnico del Hospital.
3. Todos los documentos para difusión al exterior serán bilingües y con un uso no sexista del lenguaje.
4. La empresa acudirá puntualmente a cuantas reuniones, encuentros o actos les sean requeridos por el Hospital en el lugar que sea preciso.
5. La empresa acreditará que la prestación de los servicios al Hospital no supone la afectación de la totalidad de sus recursos humanos al cumplimiento del contrato.

6. La empresa justificará la existencia de personal directivo o mandos intermedios encargados de ejercer las facultades y competencias organizativas necesarias para la actividad a contratar y las derivadas de la condición de empresa.
7. En las actas de las reuniones figurará la empresa adjudicataria, nunca el personal de manera nominativa de la citada empresa.
8. Aspectos tales como el pago de salarios, permisos y licencias, cumplimiento de obligaciones tributarias y de seguridad social e instrucciones, serán responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

En Madrid, a fecha de la firma electrónica

Firmado digitalmente por: GUTIÉRREZ ALAGUERO NATALIA
Fecha: 2023 09 13 12:30

Fdo: Dña. Natalia Gutiérrez Alaguero

Jefe del Servicio de Humanización, Información y Atención al Paciente

Firmado digitalmente por: GOMEZ DERCH CESAR ADOLFO
Fecha: 2023 09 14 11:27

Fdo.: D. César A. Gómez Derch

Director Gerente HCSC