



Gerencia Asistencial  
de Atención Primaria  
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

## **INFORME DE EVALUACIÓN DE LOS JUICIOS DE VALOR PRESENTADOS EN LA LICITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA Y TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS VINCULADOS CON LA ASISTENCIA SANITARIA EN CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA ASISTENCIAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.**

**Expediente: PA S 24-003**

### **1. Características que debe tener la memoria**

#### **1.1 Características de la memoria y de su valoración**

Según figura en el apartado 6.2.2. de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), la memoria técnica a evaluar para evaluar este criterio, tiene que constar de los siguientes apartados:

- Memoria descriptiva y prestación del servicio
- Sistemas de redundancia y seguridad ante caídas del sistema de comunicaciones
- Apartado en el que podrá presentar aquellas mejoras que se estime que pueden crear valor añadido a la prestación del servicio. La valoración de las presentadas se realizará atendiendo al criterio de adecuación y mejora de los requerimientos de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria (GAAP) para el servicio. Las ofertas podrán contener las mejoras que consideren oportunas y sean completamente diferentes. Las propuestas se evaluarán por la GAAP mediante valoración del resultado del conjunto de la oferta que pueda ser presentada, atendiendo al número de propuestas y a su valor
- Aumento de los parámetros de calidad del servicio establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)

#### **1.2. Características que el PPT establece en el objeto de este contrato**

Los apartados 2 y 3 del ppt explican cuál es el marco general de obligaciones del contrato. Por lo tanto, establece que este se presta para atender las necesidades de traducción entre profesionales asistenciales y pacientes o acompañantes. Estas necesidades podrán ser requeridas en los centros asistenciales o bien en una comunicación que se celebre en el centro asistencial y en el domicilio del paciente, mediante lo que se denomina "llamada a tres". Se exige también que en virtud de la tarea a cumplir, la traducción tiene que disponer de las máximas garantía de rigor y rapidez. La disponibilidad necesaria para atender esas tareas abarca la disponibilidad para prestar el servicio es de 24 horas, 365 días al año, atendiendo a la responsabilidad de la GAAP sobre los servicios de atención a urgencias que se realizan en los Puntos de Atención Continuada (PAC).

El núcleo central del servicio es la traducción de diferentes idiomas a la lengua española. Es este aparatos se requiere que, al menos, se hablen las lenguas que se indican en una tabla con esa relación (un total de 66). Para la realización de las traducciones se contempla la posibilidad de solicitar cambio de género del traductor, para atender a posibles problemas culturales con determinados pacientes. También se requiere que en aquellos casos en que al profesional pudiera parecerle necesario, se realizara una doble interpretación y que esta quedara certificada



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación.

por la empresa; todo ello con los medios propios del contrato. Por último, también se requiere la traducción de documentos asistenciales que les sea requerido.

La GAAP requiere que el adjudicatario elabore un manual de uso del servicio, que permita a los profesionales conocer el funcionamiento del servicio. También se pide que esté en disposición de atender a la traducción de otros idiomas, previa consulta al adjudicatario de la disponibilidad de personal cualificado para atender la petición.

Un responsable, cualificado para resolver cuestiones técnicas tiene que estar localizado durante el horario de prestación de servicio. A falta de indicación concreta y teniendo en cuenta que el servicio es permanente, debe entenderse que este responsable deber ser el que la empresa designe en cada periodo, notificando a la GAAP la identificación y localización del responsable.

Por último, se requiere que el tiempo de acceso no sea superior a 30 segundo y el que indicador de llamadas fallidas, se encuentre por debajo del 1% del total de llamadas.

### 1.3 Características técnicas exigidas.

Se pide en el ppt que el sistema sea de alta disponibilidad y seguridad en las comunicaciones. Para ello dispondrá de plataforma telefónica redundada, capacidad de gestión informática de datos que permita atender picos de gran demanda u otras contingencias.

Se exige también la disponibilidad de acceso por plataforma web con información, en tiempo real, de hacer consultas inmediatas de control y seguimiento de la actividad del servicio. Se indica cuál es la información que obligatoriamente tiene que facilitarse

### 1.4 Recursos humanos que realizan la traducción

Se pide la disponibilidad de profesionales adecuados en cuanto a titulación y experiencia. La exigencia requiere de los traductores que tengan un nivel de conocimiento nativo de la lengua española.

En el último apartado contempla todo lo que afecta a la seguridad y protección de datos.

También se requiere que la memoria contemple las mejoras de que consta la oferta del licitador y el posible aumento de parámetros que permitan conocer la eficacia de prestación del servicio

## **2 Publicidad del servicio**

Un segundo apartado de este punto de la evaluación afecta a la publicidad del servicio, entendida esta en lo que afecta a pacientes y a los profesionales. Las propuestas de est apartado se han presentado por los licitadores en el documento en el que figura la memoria técnica requerida

## **3 Valoración de las ofertas**

El PCAP recoge que las ofertas contendrán propuestas abiertas, con las soluciones que plantee cada licitador. E l requerimiento que deben cumplir y que incidirá en la valoración será que el punto de partida es la exigencia del ppt, por lo tanto no valorable y la mejora clara y perceptible que pueda hacerse a partir de ese umbral.



El apartado de publicidad sí requiere ofertas claramente concretadas. Elaboración de cartelería, folletos de mano y píldora formativas en vídeos de corta duración son los preceptos a valorar.

En ambos casos los dos apartados ofrecen tres niveles de valoración de la oferta (excelente, notable, aceptable) que tienen aparejada una puntuación determinada.

La puntuación obtenida en cada uno de los dos ítems de valoración es el resultado de valorar cada apartado en su conjunto

### **5 Ofertas presentadas por los licitadores**

Conforme a lo requerido, las empresas han presentado memorias en lo que se recoge del modo requerido la información de sus ofertas y las mejoras presentadas.

Como se citaba anteriormente, en cuanto a prestación del servicio y elementos de seguridad informática y frente a contingencias, las empresas han presentado ofertas que se asemejan en dos grandes grupos. En cuanto a la organización del servicio, todas ellas presentan circuitos de acceso al sistema, localización de lengua y traducción, actuación ante rupturas del sistema que interrumpan la comunicación, de un modo similar, en la que solo cabe citar como diferencia muy importante, que una de las empresas, SEPROTEC, presenta valores que no se aproximan a los requerimientos: su oferta informa que el acceso será menor a 2 minutos, sin precisar, cuando la exigencia es inferior a 30 segundos. La otra carencia, también de esta empresa, es que plantea un nivel de llamadas fallidas inferior al 5%, con un dato concreto para el tercer trimestre de 2023, del 3.32 €. La exigencia del ppt es que este nivel esté por debajo del 1%. En tanto que estas cifras forman parte de una oferta de evaluación que no compromete la ejecución no se considera vinculada a ningún incumplimiento por cuanto en caso de resultar adjudicatario vendría obligada a cumplir con la exigencia del ppt, evaluándola conforme a los criterios informados, a salvo de mejor opinión de la Mesa de Contratación.

Respecto de la información técnica y al efecto de no hacer una relación de tecnología a distintas y soluciones alternativas, se entienden que todas ellas tienen la misma filosofía de garantizar la comunicación, la seguridad de los datos en diferentes servidores y ubicaciones y la prevención de riesgos eléctricos mediante los dispositivos habituales. Sí se aprecia el esfuerzo, en garantizar la seguridad en las comunicaciones por la empresa DUALIA, mediante un amplio anexo explicativo

Por su parte todas las empresas han presentado en el apartado de traductores requerimientos similares de formación y de experiencia. Con posterioridad a la contratación se contemplan actuaciones de formación que adapten y mejoren los conocimientos de los traductores, conforme a las necesidades del servicio

Es importante clarificar, antes de explicar las propuesta de mejoras presentadas, que el umbral para aceptarlas es situarse por encima del umbral de obligaciones contenidas en el ppt. Por lo tanto esa es la premisa de que partirá la opinión que se tome. La segunda será el interés que la GAPP otorga a las ofertas que se realizan, en función de los intereses de ejecución del contrato.



En cuanto a las mejoras, se aprecia un mayor nivel de diferencias que el apartado descripción del servicio y sistema técnico. En la tabla que figura a continuación se presentan las propuestas planteadas por las empresas, que junto a lo anterior servirán para otorgar la calificación definitiva

empresa		mejoras 1	mejoras 2	mejoras 3	mejoras 4	mejoras 5
INTERPRET SOLUTIONS		Más Lenguas adicionales	Llamada desde fijo o móvil a numeración nacional normal. Codigos de acceso ilimitados a centros. Reconocimiento de códigos por el número llamante	elección de intérprete para ocasiones sucesivas	Base de datos en filemaker (compartir en web datos del servicio)	Análisis de no conformidades
		mejora 6	mejora 6	mejora 7	mejora 8	majora 9
		Formación de intérpretes posterior a selección, antes de incorporación, 120 horas, certificado	Manual guía de uso, a validar por GAAP. Ellos lo difunden y distribuyen	Cartelería dípico, píldores. No concreta la oferta. Tarjetas informativas lenguas		
DUALIA TRADUCCIONES		mejoras 1	mejoras 2	mejoras 3	mejoras 4	mejoras 5
		sesiones formativas presenciales en toda la red, a demanda	Póster A3 a colocar en todos lo puntos que se considere	Manual del Servicio de interpretación	Pegatina/tarjeta informativa	Folleto informativo
		mejora 6	mejora 6	mejora 7	mejora 8	majora 9
		Generar notas de prensa difusión del servicio.	informar a ONG y asociaciones inmigrantes. Distribuir cartelería entre ellos	Publicidad en redes sociales se entiende que aluden a LINKEDIN	videos: colgado en youtube y canal de video: vineo.com	
SEPROTEC		mejoras 1	mejoras 2	mejoras 3	mejoras 4	mejoras 5
		Portal de clientes	Realización de encuestas	Facilitar indicadores de seguimiento	Aumento de parámetros Selección y formación de intérpretes. Evaluación de desempeño. Gestión de riesgos. No conformidades	
		mejora 6	mejora 6	mejora 7	mejora 8	majora 9

**Nota.** Se incluyen en esta tabla las propuestas presentadas incluidas las que se consideran como ampliación de parámetros



De todas estas ofertas hay que considerar que algunas no se valoran por afectar a exigencias contenidas en el pliego, otras se pueden valorar total o parcialmente y que el valor final se atiene al interés que la da la GAAP a lo presentado. A modo de resumen, sobre cada una de las presentadas, se incluye lo siguiente.

#### INTERPRET SOLUTIONS

La oferta de lenguas adiciones, se considera incluida como obligación en ppt. La llamada con códigos de acceso ilimitados, se considera parcialmente, por cuanto el número de centros no es ilimitado pero, se puede considerar abrir el número de códigos a unidades o profesionales determinados, no incluidos en este momento. Se valora La oferta de asignar intérpretes para ocasiones sucesivas; se entiende que esa oferta queda vincula al criterio de elección que se decida por la GAAP (fundamentalmente centro) base de datos filemaker, se considera incluida para compartir información en web, se considera incluida en las obligaciones del ppt. Se valora la inclusión de análisis de no conformidades, como mejora de parámetros, en tanto que tiene un valor que solo puede vincular a la GAAP en cuanto que tuviera una respuesta como corresponde a la metodología ISO de la que parte; en este sentido no se aprecia compromiso concreto. Formación de intérpretes se valora como buena oferta, tanto por determinar número de horas como por contenido y certificación. Manual de guía de uso, requerido en ppt. Las ofertas de publicidad se valoran pero tiene muy poca concreción, algo requerido expresamente en los criterios de evaluación. Tarjeta informativa (colocar al puesto de trabajo con códigos de lenguas), se valora como buena oferta.

#### DUALIA TRADUCCIONES

Sesiones formativas presenciales en toda la red, a demanda; se valora como buena oferta. Poster A3 a colocar en todos los puntos que se considere; se valora como buena oferta. Manual de servicio de interpretación, está exigido en ppt. Pegatina/tarjeta informativa con códigos de lengua para el puesto de trabajo; se considera buena oferta. Elaboración de folleto informativo, se considera la oferta, pero poco concretada. Generar notas de prensa de difusión del servicio, se considera la oferta. Informar a ONG y asociaciones de inmigrantes, distribuyendo entre ellos cartelaría; se considera como muy buena oferta. Posibilidad de comunicación por video (videointerpretación) se valora como muy buena por las posibilidades que ofrece de facilitar la comunicación a pacientes que requieren interpretación de lenguaje de signos.

Algunas otras ofertas que no se consideran no lo son porque sean o no interesantes, sino porque no se consideran dentro del servicio que la GAAP pretende ofrecer.

#### SERPROTEC

En general, toda la oferta presentada se considera, más allá de su calidad, como con un menor nivel de descripción o concreción. Las propuestas con mejora son las siguientes: Portal de clientes; se considera incluido en el requerimiento de acceso que figura en ppt. Se entiende que el resto de propuestas consideradas: encuestas facilitar indicadores de seguimiento, evaluación



de desempeño, selección y formación son ofertas que se consideran La gestión de riesgos no se incluye porque no acaba de definir cuál es el riesgo en cuanto que amenaza.

## 6. Conclusiones y puntuación de las ofertas

Las ofertas se han valorado conforme a los criterios enunciados con anterioridad en este informe. Las propuestas que no se han incluido se debe a que pueden tener un alcance que se escapa de los objetivos que la GAAP ha fijado y/o desestimado para este servicio en los momentos de elaboración del ppt.

También se reitera que la valoración de las ofertas, implica concreción y adecuación a los intereses de la GAAP, excluyendo lo ya requerido en pliegos. En este caso concreto, todas las ofertas de evaluación se han considerado buenas o muy buenas y también los sistemas de seguridad informática que se añaden a su desempeño.

Respecto de la publicidad del servicio, segundo apartado a valorar de las ofertas, si se aprecian mayores diferencias. Respecto del aumento de parámetros se aprecia en la realización del informe que se ajustan a la metodología de calidad ISO, pero es difícil concretar cuál es el impacto que la realización de esa actividad va a implicar de modo directo y, sobre todo, inmediato, en la ejecución del contrato.

En función de todo lo anterior, se presenta a la Mesa de contratación, la puntuación de las ofertas sometidas a juicio de valor, en los dos apartados comprendidos:

<b>Empresa</b>	<b>Apartado</b>	<b>Valoración</b>	<b>Puntuación</b>
INTERPRET SOLUTIONS	Aportación de valor añadido al expediente	Notable	6
	Publicidad del servicio	Notable	2
DUALIA TRADUCCIONES	Aportación de valor añadido al expediente	Excelente	10
	Publicidad del servicio	Excelente	3
SEPROTEC	Aportación de valor añadido al expediente	Aceptable	3
	Publicidad del servicio	Aceptable	1

Puntuación final de las empresas

<b>Empresa</b>	<b>Puntuación total</b>
DUALIA TRADUCCIONES	13
INTERPRET SOLUTIONS	8
SEPROTEC	4

Madrid, en la fecha de la firma

Dirección Técnica de Obras, Mantenimiento y Servicios Generales  
Unidad de Control de Operaciones

Firmado digitalmente por: GRANDE ANDUEZA JOSÉ MANUEL  
Fecha: 2024.03.04 14:34

Fdo: José Manuel Grande Andueza  
Técnico de Función Administrativa

