

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA, EN TIEMPO REAL, Y TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS VINCULADOS CON LA ASISTENCIA SANITARIA EN CENTROS SANITARIOS DEPENDIENTES DE LA GERENCIA PRIMARIA DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD. PA S 24-003**

## Contenido

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Objeto del contrato .....                          | 2  |
| 2 | Ámbito de aplicación .....                         | 2  |
| 3 | Descripción del servicio .....                     | 2  |
| 4 | Recursos operativos .....                          | 3  |
| 5 | Normativa de seguridad y protección de datos ..... | 5  |
| 6 | Entrega de documentación .....                     | 10 |
| 7 | Incorporación al contrato .....                    | 10 |
|   | ANEXO I.....                                       | 11 |



## **1 Objeto del contrato**

Servicio de Interpretación telefónica, en tiempo real, necesario para la comunicación en consultas de asistencia sanitaria, que se realice entre el profesional asistencial y los pacientes o acompañantes que utilicen otras lenguas diferentes al español y traducción de documentos vinculados con la asistencia sanitaria, para los centros dependientes de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria del Servicio Madrileño de Salud (en adelante GAAP).

## **2 Ámbito de aplicación**

Comunicaciones necesitadas de traducción, entre los profesionales y pacientes o acompañantes en los Centros de atención primaria o en los domicilios de los pacientes.

## **3 Descripción del servicio**

Servicio de interpretación telefónica.

Consistirá en la prestación de un servicio de interpretación telefónica entre profesional y pacientes o acompañantes, siempre en tiempo real y de manera inmediata. La solicitud de este servicio se realizará por los centros asistenciales incluidos en el anexo de este pliego o cualquier otro que posteriormente la GAAP necesite incorporar al contrato. Todas las tareas y materiales necesarios para el desarrollo de esta actividad se encuentran incluidos en el contenido y precio de este contrato. Este contrato se entiende como prestación integral del objeto y ámbito de aplicación del servicio, quedando incluido todo el tiempo empleado en comunicaciones o traducciones, en el precio adjudicado.

La empresa adjudicataria del servicio prestará el servicio mediante comunicación telefónica con el centro o domicilio, permitiendo la comunicación directa o mediante llamada a tres, entre los profesionales y los pacientes o acompañantes que lo requieran. La importancia de una tarea como es la de asistencia sanitaria, hace imprescindible que la interpretación remota se preste con las máximas garantías de rigor y rapidez.

El servicio estará disponible las 24 horas del día, los 365 días al año, de forma ininterrumpida.

Atendiendo a las exigencias de la política medioambiental de la GAAP, el adjudicatario, en las tareas de ejecución del servicio, se aplicará a que los medios y recursos empleados en la realización de su trabajo tengan la menor incidencia posible en el medio ambiente, conforme a los requerimientos de las normas de calidad ambiental eficaz y responsable.

La empresa adjudicataria deberá realizar, al menos, la interpretación al castellano de las lenguas que figuran en la siguiente tabla:

|          |                   |           |          |           |             |            |
|----------|-------------------|-----------|----------|-----------|-------------|------------|
| Afgano   | Brasileiro        | Esloveno  | Holandés | Mongol    | Serbocroata | Turco      |
| Albanés  | Búlgaro           | Estonio   | Húngaro  | Nepalí    | Sirio       | Twi        |
| Alemán   | Cantonés          | Euskera   | Inglés   | Noruego   | Somalí      | Ucraniano  |
| Amhárico | Catalán           | Farsi     | Italiano | Persa     | Soninké     | Urdu       |
| Árabe    | Checo             | Finés     | Japonés  | Polaco    | Sueco       | Vietnamita |
| Armenio  | Chino<br>Mandarín | Francés   | Kirguís  | Portugués | Tagalo      | Wolof      |
| Bambara  | Coreano           | Gallego   | Lingala  | Poular    | Tailandés   |            |
| Bengalí  | Danés             | Georgiano | Lituano  | Punyabi   | Taiwanés    |            |
| Bereber  | Darí              | Griego    | Mandinca | Rumano    | Tetun       |            |
| Bosnio   | Eslovaco          | Hindi     | Marroquí | Ruso      | Tigriña     |            |

Cuando así le sea solicitado en la petición del servicio, la empresa adjudicataria facilitará el cambio de género del intérprete. También, en aquellos casos que pudieran requerirse, procederá a realizar interpretaciones o traducciones de documentos asistenciales. En caso necesario, el adjudicatario realizará con los medios del contrato, una doble interpretación independiente que quedará certificada.

El adjudicatario elaborará un manual-guía del funcionamiento del servicio que permita a los profesionales utilizar de modo eficaz el servicio de traducción. El manual será validado por la GAAP antes de su distribución a los centros. La empresa adjudicataria entregará a la GAAP este manual dentro de la semana siguiente a la formalización del contrato.

Se podrá solicitar interpretaciones de idiomas distintos a los anteriores, previa consulta a la empresa adjudicataria sobre disponibilidad de personal a tal efecto.

La disponibilidad de intérprete será inmediata, con un tiempo de acceso al mismo no superior a 30 segundos. El número máximo de llamadas no atendidas será < 1%.

El adjudicatario designará a un referente cualificado para la resolución de las cuestiones técnicas que se planteen a fin de conseguir el adecuado funcionamiento de los Sistemas. Este referente estará localizado, mediante teléfono móvil facilitado por el adjudicatario, en el horario de prestación del servicio.

## 4 Recursos operativos

### Recursos Técnicos

La empresa adjudicataria dispondrá de un sistema de atención de alta disponibilidad, que garantice la accesibilidad permanente durante la prestación del servicio. Para ello, dispondrá de una plataforma telefónica redundada, así como un dispositivo informático de gestión de datos que, pueda atender picos de gran demanda o cualquier contingencia que pueda suceder.

La empresa dispondrá de un sistema informático, con acceso a través de una plataforma web, que permita a la GAAP hacer consultas inmediatas para control y seguimiento de la actividad del contrato. La información a facilitar tendrá los siguientes contenidos mínimos:

- Tiempo de espera de llamadas para atender la petición.
- Tiempo de espera de los solicitantes para disponer del servicio solicitado.
- Número de llamadas fallidas.
- Tiempo de traducción realizada, expresado en minutos.

La información facilitada por este sistema deberá recoger con toda claridad la relación suceso/tiempo de modo que permita la evaluación permanente de la eficacia del servicio. Será fácilmente manejable y extraíble para las tareas de análisis que corresponden a la GAAP. Las características de cada ítem, incluyendo los de su incumplimiento, se indican en los acuerdos de nivel de servicio.

## Recursos humanos

El servicio se prestará con profesionales especializados que cuenten con titulaciones académicas oficiales (licenciados o graduados en disciplinas directamente relacionadas con la interpretación y traducción, incluyendo las titulaciones oficiales en Filología de los idiomas exigidos en el Pliego), y/o experiencia profesional debidamente acreditadas. En aquellas traducciones que sean realizadas por profesionales cuya lengua nativa es la que están traduciendo o cualquier otra que no sea el español, la empresa será responsable de que el dominio de la lengua española del traductor sea el adecuado para esta tarea.

La empresa adjudicataria garantizará la experiencia de los traductores de entre 2 y 5 años.

La empresa cumplirá en todo momento con las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo y toda la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

El personal que realice la prestación de este servicio dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria por lo que esta tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a esa condición.

La empresa procurará la estabilidad laboral en el equipo de intérpretes a efectos de que estén familiarizados con la terminología y característica de comunicación en las entrevistas de asistencia sanitaria o prestación de servicios adicionales de cuidados.

La empresa adjudicataria organizará las vacaciones y descansos del personal adscrito a la ejecución del contrato de modo que no alteren el funcionamiento y continuidad del servicio.

La empresa designará un coordinador técnico, integrado en su plantilla, que tendrá entre otras las siguientes obligaciones:

- a) Actuará como interlocutor frente a la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, canalizando la comunicación entre la empresa adjudicataria y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, para las cuestiones derivadas de la ejecución del mismo.

- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución de las traducciones, impartiendo las instrucciones necesarias en relación con la prestación del servicio.

## **5 Normativa de seguridad y protección de datos**

El adjudicatario garantizará la confidencialidad de todas las traducciones que se realicen en ejecución del servicio contratado, comprometiéndose a cumplir con las medidas y requisitos de seguridad exigidos por la Gerencia Asistencial de Atención Primaria. El coste de las actuaciones de cualquier tipo, derivadas del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales y normativa relacionada, serán por cuenta del adjudicatario.

En el caso de que el adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que realizar tratamiento de datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que resulten de aplicación, entre ellos los que se relacionan a continuación:

- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Orden 1943/2005, del Consejero de Sanidad, por la que se aprueba el Código de Buenas Prácticas para usuarios de sistemas informáticos, así como otras normativas y estándares que en materia de seguridad sean adoptados por la Consejería.
- Y las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

### **Encargado de tratamiento**

El adjudicatario, en la medida en que necesite acceder a datos de carácter personal bajo titularidad de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria o de los órganos, entidades, gerencias, centros, direcciones, organismos o entes adscritos a la citada Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por razón de la prestación del servicio objeto del contrato, asumirá la figura de encargado de tratamiento prevista en el RGPD. Por lo tanto, el acceso y tratamiento de los citados datos de carácter personal por parte del adjudicatario se entenderá siempre subsumido dentro de la categoría de acceso a datos por terceros del artículo 33 de la

citada LOPDGDD, y no como una cesión o comunicación de datos a terceros a los efectos previstos en la Ley Orgánica. Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por el adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

Por consiguiente, las direcciones, organismos, entidades o entes de derecho público de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ostentarán, en cualquier caso, y con respecto a los datos objeto de acceso o tratamiento, la condición de Responsable del Tratamiento.

Al objeto de dar cumplimiento a lo previsto en el art. 28 del RGPD, las cláusulas que se incluyen a continuación regularán el posible uso y tratamiento de datos de carácter personal por parte del encargado de tratamiento y por cuenta de la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.

#### Limitación del acceso o tratamiento

El adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos de carácter personal pertenecientes al servicio prestado a la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

#### Medidas de seguridad

A los efectos de la prestación del servicio por parte del adjudicatario, este quedará obligado, con carácter general, por el deber de confidencialidad y seguridad de los datos de carácter personal. Con carácter específico, ese deber afecta a todo lo que esté contemplado en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, por lo que el adjudicatario se encontrará sujeto por las siguientes disposiciones, que concretan los requisitos y condiciones que deberán cumplir quienes participen en el tratamiento de los datos de carácter personal.

- Los licitadores presentarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.
- La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.
- Desde el momento de la firma del contrato de la adjudicación la empresa adjudicataria cumplirá con lo previsto en las presentes cláusulas, que de conformidad con el artículo 28 del RGPD regulan su acceso como encargado del tratamiento de los datos de carácter personal.

- El adjudicatario realizará un estudio previo de los datos de carácter personal a tratar, identificando su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran. Los resultados de este estudio se facilitarán a la GAAP.
- El diseño y desarrollo de los sistemas de información que traten datos de carácter personal facilitará que estos sean cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Igualmente, estos tratamientos almacenarán los datos de carácter personal de forma que permitan el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento, siendo responsabilidad del adjudicatario habilitar mecanismos y procedimientos que faciliten el ejercicio de estos derechos.
- La documentación se entregará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.
- Igualmente, estos diseños o desarrollos de software deberán, observar con carácter general, la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Comunidad de Madrid y:
  - En todo caso observarán los requerimientos relativos a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
  - Para el tratamiento de categorías especiales de datos, el adjudicatario creará los correspondientes registros de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y el cifrado de las comunicaciones, así como los mecanismos técnicos que permitan obtener fácilmente información de auditoría a partir de dichos registros.
  - En ningún caso el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso ni realizará tratamiento de datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
  - A la finalización del contrato, el adjudicatario emitirá un informe en el que se indique el tipo de datos de carácter personal tratados, el nivel de protección exigible a los tratamientos creados y las medidas de seguridad implementadas en cada caso.
- El adjudicatario utilizará los datos de carácter personal única y exclusivamente, para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y el presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.
- El adjudicatario adoptará, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que forman parte del servicio, las medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, y eviten su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, habida cuenta del



estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

- El adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. No obstante, de conformidad con la normativa vigente, se autoriza al encargado de tratamiento para realizar la subcontratación de terceras entidades, bajo las siguientes condiciones:
  - Se podrán subcontratar las tareas y actividades contempladas en el alcance del servicio adjudicado de conformidad con lo previsto en este pliego de prescripciones técnicas
  - Se deberán comunicar a la Gerencia Asistencial de Atención Primaria los nombres de las entidades subcontratadas, así como las actividades y finalidades contempladas en el ámbito de cada subcontratación
  - El tratamiento de datos personales llevado a cabo por las entidades subcontratadas se realizará con estricta sujeción a las instrucciones previstas en este pliego. El adjudicatario deberá formalizar con cada entidad subcontratada las correspondientes cláusulas de conformidad con el artículo 28 del RGPD, que deberán indicar expresamente que las entidades subcontratadas asumen, a su vez, la figura de encargados de tratamiento, y que en el caso de que destinen los datos a otra finalidad, los comuniquen o los utilicen incumpliendo las instrucciones descritas en el punto anterior, o cualquier otro requisito exigible, serán considerados, también, responsables del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieran incurrido personalmente.
- Sin perjuicio de lo anterior, los tratamientos de datos por terceras entidades que se encuentren en países en los cuales no sea de aplicación el Derecho de la Unión Europea, deberán ajustarse a lo previsto en el Capítulo V del RGPD.
- El adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos de carácter personal, las obligaciones establecidas en este pliego, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El adjudicatario no podrá realizar grabación de comunicaciones telefónicas, copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, conforme a lo que se establece en este párrafo. Todos los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso en su condición de encargado de tratamiento, salvo autorización expresa del Responsable del Fichero, deberán destruirse o ser devueltos, al igual que cualquier resultado del tratamiento realizado y cualquier soporte o documento en el que se hallen. Esta devolución o destrucción se realizará por los medios que se determinen según las instrucciones que facilite el Responsable del Tratamiento, al finalizar la prestación del servicio o cuando los datos dejen de ser pertinentes para la finalidad o tratamiento. En caso de considerarlo necesario, la GAAP podrá decidir la grabación de las conversaciones por el medio que resulte conveniente. En caso de llevarse a cabo esta medida la empresa será notificada con anterioridad.



Los sistemas de información del adjudicatario deberán proporcionar mecanismos que permitan la extracción de datos de forma disociada, cuando sea requerido.

De conformidad con la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, no procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando la Gerencia Asistencial de Atención Primaria dicha conservación. El adjudicatario conservará, debidamente bloqueados, los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la Gerencia Asistencial de Atención Primaria.

- El adjudicatario comunicará de forma inmediata al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos de carácter personal, o conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y tratamiento de los documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes a la Consejería de Sanidad u otros órganos a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

#### Medidas de seguridad del personal prestador del servicio

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal quedarán obligados a guardar el secreto profesional respecto de los mismos. Esta obligación, así como a la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal subsistirá aun después de finalizar la relación contractual.

El adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.

El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

#### Cesión o comunicación de datos a terceros

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento previo del titular de esa información y el conocimiento de la Comunidad de Madrid, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario, sin perjuicio de las excepciones previstas normativa sobre protección de datos personales.

El adjudicatario tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal utilizados deberán ser destruidos o devueltos a la Gerencia Asistencial de Atención Primaria, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

#### Responsabilidad en caso de incumplimiento

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las obligaciones especificadas, o cualesquiera otras exigible por la normativa, será considerado, también, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, de conformidad con los artículos 28 del RGPD y 33 de la LOPDGGD.

## 6 Entrega de documentación

Los licitadores presentarán la documentación técnica requerida en este pliego en el sobre número 2. La falta de acreditación en la oferta técnica de las prescripciones señaladas, no presentando la documentación requerida, ocasionará la exclusión del proceso de licitación.

## 7 Incorporación al contrato

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO  
FECHA Y FIRMA

POR LA ADMINISTRACIÓN,

Firmado digitalmente por: SARMIENTO BELTRAN GEMA  
Fecha: 2024.01.10 11:57



Fdo.: Gema Sarmiento Beltrán  
Directora Gerente  
Ente Público Hospital Universitario de Fuenlabrada

Firmado digitalmente por: ALVAREZ PASTOR JAVIER

## ANEXO I.

Centros sanitarios destinatarios del servicio de interpretación telefónica

| Nº de centros | TIPO DE CENTROS   | HORARIO DE FUNCIONAMIENTO   |
|---------------|---|---|
| 78            | Puntos de Atención Continuada (P.A.C.).                       | Diversidad de horarios según centro, en general: lunes a viernes no festivos, de 17 a 8 horas del siguiente día.<br>Sábados, domingos y festivos, 24 horas. |
| 1             | Otros Servicios.  | 24 horas todos los días del año.  |
| 280           | Centros de Salud y Gerencia Asistencial de Atención Primaria. | Diversidad de horarios según centro, en general: De 08:00 a 21:00 horas de lunes a viernes.   |
| 161           | Consultorios Locales.   | Diversidad de horarios según centro, en general: Jornada de mañana y tarde o media jornada.   |