

EXPEDIENTE 2025-0-017 (A/SER-014863/2025)



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA  
“SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA EL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA LEONOR”

**PRIMERA. -DEFINICIÓN DEL OBJETO**

El presente pliego contiene las prescripciones técnicas que, de acuerdo con el artículo 124 y siguientes de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al Ordenamiento Jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2017/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, han de regir la contratación y ejecución del contrato administrativo cuyo objeto es la gestión del Servicio de traducción e interpretación telefónica en idiomas o dialectos distintos del español, para el Hospital Universitario Infanta Leonor y sus centros dependientes.

**División en Lotes:** No

**Número y denominación de los Lotes:** Uno y único.

LOTE	Nº ORDEN	NEXUS	CONCEPTO
1	1.1	1600456	CUOTA MENSUAL FIJA DE ACCESIBILIDAD Y PACKS TELEFÓNICOS
1	1.2	1600457	MINUTOS DE SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN ANUAL ESTIMADOS

**SEGUNDA. -PRESCRIPCIONES TECNICAS****1. AMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO.**

El servicio se prestará durante las 24 horas los 365 días del año de manera inmediata tras su solicitud, a través de un mínimo de 6 packs telefónicos, en el Hospital Universitario Infanta Leonor y sus centros dependientes. El número de packs al que se refiere este punto, se podrá ver aumentado en función de la oferta concretada por el adjudicatario con respecto a los criterios evaluables de forma automática.

**2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.**

En el momento de precisarse la prestación objeto del contrato, los packs telefónicos necesarios para poder acceder al mismo, serán trasladados al servicio que lo requiera, de este Hospital o sus centros dependientes por personal propio de los mismos.

El servicio de traducción e interpretación telefónica se prestará para los pacientes que precisen traducción de su lengua al castellano, en cualquiera de los servicios del Hospital y así poder facilitar la comunicación y la comprensión entre estos y los profesionales de este Hospital y sus centros dependientes, de manera que se pueda

realizar un diagnóstico adecuado y prescribirse un tratamiento que sea comprendido tanto por los pacientes como por sus familiares.

### 3. MEDIOS TÉCNICOS Y PERSONALES.

La empresa o entidad adjudicataria deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para prestar el servicio.

La empresa adjudicataria facilitará al menos 6 dispositivos o **packs de accesibilidad** que consten de un teléfono celular u otro tipo de material con una línea telefónica activa con un bloqueo específico móvil de red sólo para poder utilizarla en servicios concretos. Los packs constarán de **biauricular**, dispositivo sencillo manos libres alámbrico que proporcione la suficiente comodidad, que garantice la confidencialidad, y que facilite la comunicación y permita la interpretación telefónica necesaria. Además, el adjudicatario facilitará sin cargo esponjillas de sustitución para los auriculares en función de las necesidades del Hospital.

Además, la empresa adjudicataria facilitará un número de teléfono único y exclusivo de acceso al servicio, permitiendo seleccionar de **manera intuitiva** el idioma del que se solicita intérprete. El número de teléfono al que se llamará para acceder al servicio será gratuito.

Todas las llamadas deberán ser atendidas en un tiempo razonable en lo que se desarrolla la consulta, contemplando en este tiempo el establecimiento de llamada con el teléfono único de acceso, la identificación de cliente autorizado, gestión del idioma, enrutamiento de la llamada al/la intérprete seleccionado/a e inicio de la interpretación.

La empresa adjudicataria será responsable de que la tecnología empleada en el caso de la interpretación telefónica sea la idónea para garantizar la prestación del servicio, garantizando la calidad de la interpretación o traducción solicitada. Para ello, deberá disponer de la infraestructura, instalaciones, equipamiento tecnológico necesario y sus correspondientes licencias.

Los equipos técnicos necesarios para la interpretación telefónica serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso al Hospital Universitario Infanta Leonor.

Tanto el mantenimiento como la reposición de estos equipos será por cuenta de la empresa adjudicataria, debiendo realizarse su reposición en caso de avería en un plazo máximo de 24 horas, habilitando mientras tanto una alternativa que permita la continuidad del servicio, sin producirse la interrupción del mismo.

La empresa adjudicataria deberá contar para la ejecución del presente contrato, con personal suficiente con la cualificación necesaria, tanto en relación con sus competencias lingüísticas y de interpretación, contando con formación oficial como intérprete en aquellas lenguas en que dicha titulación exista y experiencia profesional debidamente acreditada.

Los requisitos de los intérpretes que presten servicios en este contrato deberán contar con el dominio suficiente de la lengua castellana y de la lengua extranjera, acreditando el conocimiento del idioma correspondiente por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Titulaciones oficiales que acrediten el conocimiento del idioma, expedidas por centros oficiales u homologados en España, como Licenciaturas, Diplomaturas, Grados o Titulaciones expedidas por las Escuelas de Idiomas, carreras en Filología de alguno de los idiomas de prestación exigidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, Licenciatura/Diplomatura/Grado de Traducción/Interpretación, Titulación de Intérpretes Jurados o programa de postgrado en interpretación y/o traducción así como una experiencia profesional mínima de tres años.
- b) Otras titulaciones universitarias con más de tres años de experiencia documentada en traducción /interpretación.
- c) Nativo del país.
- d) Podrá justificarse el conocimiento mediante acreditación de óptima competencia lingüística en las lenguas en las que se va a trabajar (caso de dialectos africanos, asiáticos y lenguas minoritarias), así como por una experiencia profesional mínima de dos años que acredite los conocimientos necesarios para traducir e interpretar desde una lengua materna a otro idioma extranjero y viceversa.

Excepcionalmente, cuando la dificultad del idioma así lo aconseje, el contratista podrá aportar al servicio personal entendido en aquél.

#### **4. IDIOMAS**

El Servicio deberá disponer de al menos 80 idiomas, entre los que deberán incluirse obligatoriamente los siguientes:

<b>EUROPA OCCIDENT AL</b>	<b>EUROPA ORIENT AL</b>	<b>PAISES NÓRDICO S</b>	<b>ASIA</b>	<b>ORIEN TE MEDIO</b>	<b>AFRIC A</b>
Alemán	Albanés	Danés	Chino Cantonés	Afgano	Bambara

Catalán	Armenio	Finés	Chino Mandarín	Árabe	Bereber
Francés	Bosnio	Noruego	Coreano	Persa	Mandinga
Gallego	Búlgaro	Sueco	Japonés	Sirio	Sonique
Griego	Checo		Tailandés	Turco	Poulaar
Euskera	Eslovaco		Taiwanés		Wolof
Inglés	Esloveno		Bengalí		
Italiano	Georgiano		Urdu		
Holandés	Húngaro		Farsi		
Portugués/ Brasileño	Lituano		Hindi		
	Polaco				
	Rumano				
	Ruso				
	Serbo- croata				
	Ucraniano				

Los trabajos de interpretación y traducción que se contratan se prestarán en cualquier idioma y podrán ser del español a cualquier otro idioma o dialecto o viceversa.

En caso de necesitarse interpretación de un idioma no incluido entre los ofertados inicialmente, la empresa adjudicataria deberá, en el plazo de 3 días hábiles, presentar una solución alternativa e incluirlo, al menos temporalmente, y mientras se mantenga la intervención que lo requiera, entre los idiomas ofertados.

## **5. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS.**

A efectos de la coordinación del servicio contratado, la empresa adjudicataria se adecuará en todo momento a los criterios técnicos, en base a las prioridades y objetivos preferenciales establecidos por el Hospital en cada momento.

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

La empresa adjudicataria facilitará la correspondiente justificación de la prestación de los trabajos realizados mensualmente. En dicho/s justificante/s se hará/n constar obligatoriamente la identificación del Servicio donde se realice la prestación, el nombre del intérprete/traductor, la fecha de realización del trabajo, el idioma

utilizado y el tiempo en minutos empleados en la intervención. Se facturarán y abonarán los minutos efectivos una vez realizados.

### **TERCERA. -ESPECIFICACIONES TÉCNICAS COMUNES PARA TODOS LOS NÚMEROS DE ORDEN:**

- Tendrán que cumplir con la legislación española y comunitaria vigente. Siendo por cuenta del adjudicatario cualquier gasto que se derive de su aplicación.

### **CUARTA. - PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

Dentro de las actividades de este centro sanitario, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente. Por este motivo, es fundamental que las empresas que ofrezcan sus productos y/o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

Conforme al artículo 12 de la ley 1/2024, de 17 de abril, de Economía Circular de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario adquirirá los siguientes compromisos ambientales:

#### **a) Normativa interna medioambiental.**

- No se puede realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos.
- Obligación de cumplir con los requisitos legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
- Obligación de informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad.
- Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
- Reducción de ruidos y olores.
- Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales.
- Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.
- Reducir en lo posible y de forma continua los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

#### **b) Condiciones particulares sobre residuos**

- Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.
- Los residuos urbanos (papel, cartón, orgánicos, etc.) serán gestionados en los contenedores municipales o a través de gestores autorizados.

- Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización y reciclado de los residuos.
- No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos.
- En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

**c) Buenas prácticas ambientales**

- Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse.
- No malgastar el agua.
- Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas.

Madrid, a día de la fecha  
LA DIRECTORA GERENTE,

Firmado digitalmente por: PANTOJA ZARZA MARIA DEL CARMEN  
Fecha: 2025.04.21 12:35

Fdo.: M<sup>a</sup> del Carmen Pantoja Zarza

CONFORME:  
EL ADJUDICATARIO  
FECHA Y FIRMA

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación:

**DESGLOSE DE LA LICITACIÓN**

<b>LOTE</b>	<b>N° ORDEN</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>MINUTOS</b>	<b>PRECIO UNITARIO SIN IVA</b>	<b>BASE IMPONIBLE</b>	<b>IMPORTE IVA (21%)</b>	<b>IMORTE TOTAL CON IVA</b>
1	1.1	CUOTA FIJA DE ACCESIBILIDAD Y PACKS TELEFÓNICOS			432,00	90,72	522,72
1	1.2	MINUTOS DE SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN ANUAL ESTIMADOS	2.500	1,45	3.625,00	761,25	4.386,25
IMPORTES TOTALES					<b>4.057,00</b>	<b>851,97</b>	<b>4.908,97</b>