

EXPEDIENTE: 2026-0-15

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN SIMULTÁNEA TELEFÓNICA PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO 12 DE OCTUBRE.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio de traducción e interpretación simultánea telefónica para el Hospital Universitario 12 de Octubre y los centros que dependen de este; con el objetivo de garantizar la interacción y comunicación eficaz con los profesionales sanitarios de aquellos pacientes y usuarios que no dominan el español.

La cobertura de esta necesidad es un factor clave para garantizar la calidad y humanización del proceso asistencial para determinadas comunidades, como la extranjera, quienes pueden tener dificultades para comunicarse en español.

La prestación está sujeta que la empresa adjudicataria proporcione, sin coste adicional, los medios técnicos necesarios para realizar la prestación, los cuales se mantendrán durante la vigencia del contrato; tras la cual estos serán devueltos al adjudicatario.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

Esta prestación deberá estar disponible, con atención inmediata a la petición de un profesional, las veinticuatro horas, todos los días del año; a través de los medios técnicos proporcionar por la empresa adjudicataria.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

La prestación consistirá en un servicio de interpretación vía telefónica, a través de los medios cedidos por el adjudicatario, y por parte de un intérprete o traductor con la titulación y certificación adecuada en la lengua objeto del servicio, de la comunicación entre un profesional y un paciente o usuario que no domine el español; en el marco de un proceso asistencial o administrativo para el que se requiera una comunicación eficaz entre las partes.

El servicio debe prestarse a petición del profesional y atenderse de manera inmediata, disponible en cualquier franja horaria y en todos los días del año.

Los medios técnicos cedidos por el adjudicatario serán custodiados por el Hospital 12 de Octubre o sus centros dependientes, y asignados a los profesionales conforme a su normativa interna, en función de sus necesidades.

4. 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 12 dispositivos con una línea telefónica activa que permita la prestación del servicio; incluyendo todos los periféricos necesarios para una adecuada comunicación y, en todo caso, auriculares y manos libres; y garantizará la reposición de los mismos en caso de mal funcionamiento o deterioro.

El número de teléfono de acceso al servicio debe ser gratuito, y el inicio de la prestación de interpretación deberá ser atendida en un plazo razonable.

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 su uso será cedido sin coste adicional al Hospital Universitario 12 de Octubre y centros dependientes durante la duración del contrato.

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 del español y de la lengua extranjera objeto del servicio, acreditando su conocimiento 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, con dominio suficiente del español.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS EXP. PASA 2026-0-15

- d) En aquellas lenguas o dialectos (como el caso de dialectos africanos o asiáticos; o de lenguas minoritarias) para los cuales no existan titulaciones o acreditaciones de carácter oficial, o no resulte razonable por su reducido número de hablantes, podrá justificarse el conocimiento mediante acreditación de la competencia lingüística o bien por una experiencia profesional mínima de dos años, siempre que se disponga de los conocimientos necesarios en la misma para traducir e interpretar desde esa lengua o dialecto al español, y viceversa.

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

5. IDIOMAS

Como información orientativa, en las llamadas realizadas para su intermediación por un intérprete en 2025 fueron las siguientes:

Idioma	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa (%)
Chino	47	30.72%
Árabe Magrebí	35	22.88%
Francés	16	10.46%
Ucraniano	11	7.19%
Alemán	9	5.88%
Rumano	8	5.23%
Inglés	5	3.27%
Ruso	4	2.61%
Portugués	4	2.61%
Árabe Clásico	2	1.31%
Albanés	1	0.65%
Wólof	1	0.65%
Árabe (Genérico)	1	0.65%
Otros Idiomas	1	0.65%
Información e Incidencias	1	0.65%
Sin especificar / Directo	7	4.58%
TOTAL	153	100.00%

No obstante, dado lo numeroso de las comunidades extranjeras en la Comunidad de Madrid, el auge del turismo internacional y el crecimiento del número de inmigrantes, hace necesario que el número de idiomas disponibles sea el mayor posible; para garantizar la flexibilidad y la respuesta a cualquier necesidad asistencial con brevedad.

Siendo valorada la disponibilidad de más idiomas o dialectos por parte de la empresa adjudicataria, los idioma y dialectos mínimos ofertados deben comprender los siguientes:

- Lenguas de Europa: albanés, alemán, búlgaro, francés, griego, húngaro, inglés, italiano, neerlandés, polaco, portugués, rumano, ruso, ucraniano.
- Lenguas de África: árabe magrebí, bambara, bereber, fula, mandenká, wólof.
- Lenguas de Oriente Próximo, Oriente Medio y Asia: árabe, chino mandarín, chino cantonés, coreano, hindi, japonés, persa, urdu.

El servicio de interpretación se prestará en cualquier idioma y podrá ser del español a cualquier otro idioma o dialecto, o viceversa.

En caso de necesitarse interpretación en un idioma no incluido entre los ofertados, 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.

6. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

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.

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, a mes vencido, la justificación de los trabajos realizados. En dichos justificantes se harán constar obligatoriamente la identificación del Servicio que solicita la prestación, el nombre del intérprete, la fecha de realización del trabajo, el idioma utilizado y el tiempo en minutos empleados.

7. OTROS

El presente pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como parte del contrato.

**EL DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN
Y ESTRATEGIA**

Firmado digitalmente por: QUIROS GONZALEZ VICTOR
Fecha: 2026.03.02 14:33

EL DIRECTOR DE GESTIÓN

Documento firmado digitalmente por: SANTOS BENEIT DANIEL
Fecha: 2026.03.13 15:17
Referencia: 07/680176.9/26
Verificación y validez por CSV: [REDACTED]
La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>

Víctor Quirós González

Daniel Santos Beneit

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS EXP. PASA 2026-0-15