



Dirección General
de Infancia, Familia
y Fomento de la Natalidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA Y FOMENTO DE LA NATALIDAD EN EL ÁMBITO DE SUS COMPETENCIAS DE PROTECCIÓN”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto la gestión de los servicios de interpretación y traducción para la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad en el ámbito de sus competencias de protección.

El contrato tiene como finalidad proporcionar servicios de interpretación oral y telefónica (incluyéndose la videollamada), traducción escrita de documentos y transcripción de soportes audiovisuales o similares grabados en idiomas o dialectos distintos del español, tanto de forma directa como inversa, en el marco de los procedimientos tramitados en materia de protección de menores, y destinado a la Subdirección General de Protección a la Infancia de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, SGPI) y la Red de Centros de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid.

Por regla general, las traducciones serán directas, salvo excepciones en las que pueda requerirse la traducción inversa para uso interno.

En el presente contrato quedan incluidos los lenguajes especiales para personas con discapacidad.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y DESTINATARIOS

Los destinatarios del servicio serán la propia Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad (en adelante, la DGIFFN), en concreto, en el marco de los expedientes tramitados por la SGPI en materia de protección de menores, así como la Red de Centros de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid.

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

3.1.- SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

El contenido de este servicio será el siguiente:

A). - Servicio de interpretación oral

Este servicio consiste en la realización de interpretaciones bilaterales del español al idioma correspondiente del usuario y de éste al español, durante las actuaciones técnicas a realizar, tales como entrevistas de ingreso, comparecencias de instrucción del expediente de protección, atención psicosocial y educativa, orientación formativa, asistencia legal, actuaciones de contextualización, clarificación de incidencias, reuniones informativas, resolución de conflictos, apoyo y orientación de los casos, al igual que en todo aquello en que a requerimiento de los responsables y técnicos de la SGPI se solicite.

También se prestará en acompañamientos externos a centros de salud, educativos, sociales o de otro tipo cuando así sea requerido.

B). - Servicio de interpretación telefónica y/o videollamada

Este servicio se prestará cuando las circunstancias así lo requieran, pudiendo ser interpretaciones consecutivas realizadas telefónicamente en modalidad vis-à-vis o a tres, donde el profesional y la persona usuaria se encuentran en diferentes ubicaciones, cada una con su propio terminal telefónico.

La empresa adjudicataria facilitará un dispositivo que permita la interpretación telefónica, estando el usuario y el/los profesional/es en el mismo espacio físico (pudiendo ambos escuchar a la vez al intérprete, sin necesidad de dejarse el auricular del teléfono entre ellos) o en distintos espacios físicos, en el caso de la llamada a tres y/o mediante videollamada, donde además de la voz, se tenga también una imagen del interlocutor, de tal manera que todos los participantes en la conversación puedan ver los gestos y expresiones de los demás, favoreciendo la interpretación mediante la lengua de signos a las personas que puedan tener algún tipo de discapacidad.

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.

Para sucesivos servicios de interpretación telefónica y/o videollamadas con los mismos usuarios, la empresa adjudicataria facilitará la opción de seleccionar que sea el mismo intérprete quien preste el servicio, en la medida en que sea posible, teniendo en cuenta la disponibilidad de los mismos.

Los intérpretes deberán realizar las interpretaciones telefónicas y videollamadas en un contexto que garantice la adecuada confidencialidad, dado que la información que manejan frecuentemente es de carácter sensible.

Todas las llamadas o videollamadas deberán ser atendidas en un tiempo igual o inferior a 2 minutos, 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.

Al recibir cada una de las llamadas o videollamadas deberá informarse al usuario respecto a la política de protección de datos personales, con la siguiente locución: *“Se informa que esta conversación será grabada. Usted consiente que los datos personales que nos facilite sean tratados por cuenta de la Dirección General de Infancia, Familia y Fomento de la Natalidad de la Comunidad de Madrid en la actividad de tratamiento “Protección de menores” y “Residencias de menores”, con la finalidad de Protección de menores tutelados por la Comunidad de Madrid, por dictamen de la Comisión de Tutela del Menor. Formación. Integración en la Tarjeta Social Digital. Instrucción y gestión de los expedientes de protección de menores y asunción de la medida de protección en su caso, así como ejercicio de la medida. Puede ejercer sus derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 a través de una solicitud presentada por Registro, telemático o presencial”.*

3.2.- SERVICIO DE TRADUCCIÓN

A) Servicio de traducción escrita

Este servicio consiste en la traducción del español al idioma que corresponda o de éste al español, de todos aquellos documentos necesarios en los procedimientos tramitados en materia de protección de menores por la SGPI y la Red de centros de Menores de la Comunidad de Madrid, así como en aquellos trámites que sean precisos ante otras Administraciones o entidades, a requerimiento de los responsables y técnicos de la SGPI y la Red de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid.

Dentro del servicio de traducción escrita, se prestará cuando sea necesario, al requerirlo el procedimiento, el de traducción jurada en los idiomas en los que sea posible y que consiste en la traducción del idioma correspondiente al español de documentos oficiales mediante un traductor jurado habilitado como tal por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

B) Servicio de transcripción de soportes audiovisuales o similares, grabados en los idiomas o dialectos previstos en el siguiente apartado, distintos del español, tanto de forma directa como inversa.

3.3.- IDIOMAS

Los trabajos de interpretación y traducción que se contratan, se prestarán en los idiomas que se señalan a continuación y podrán ser del español a estos idiomas o viceversa.

En función de las necesidades planteadas y para la determinación del precio, se establecen los siguientes grupos de idiomas:

Primer grupo: árabe magrebí, árabe oficial, así como los dialectos de las zonas más populares del área del Magreb, wolof, bambara, mandinga, malinke, yahanka y fula/pulaar

Segundo grupo: alemán, búlgaro, checo, francés, griego, húngaro, inglés, italiano, japonés, letón, lituano, macedonio, moldavo, neerlandés, polaco, portugués, rumano, ruso y ucraniano.

Tercer grupo: se considerará incluido el lenguaje de signos así como los siguientes idiomas: albanés, amárico, armenio, bantú/lingala, bengalí/bangla, bereber, bosnio, chino mandarín (y sus variedades), criollo, croata, dari, dikhanke/senegalés, edó, filipino/tagalo, georgiano, guaraní, hindi, igbo, iraní/farsi, kurdo, oromo, pastún, punjabí/penyabí, rifeño, serbocroata, sirio, somalí, swahili, tailandés, tamil, tigríña, turco, urdu y vietnamita.

En cuanto a traducciones escritas, los idiomas serán los mismos, incluyéndose, en todo caso, tanto la escritura en caracteres latinos como los escritos en caracteres no latinos (orientales, cirílicos, árabes, etc.).

Además, en caso de necesitarse interpretación de un idioma no incluido entre los relacionados anteriormente, la empresa adjudicataria deberá, en el plazo de 3 días hábiles, presentar una solución alternativa sin que se tenga que facturar fuera del contrato e incluirlo, al menos, temporalmente y mientras se mantenga la intervención que lo requiera, entre los idiomas ofertados.

3.4.- LUGAR DE PRESTACIÓN

Los trabajos de interpretación oral, telefónica o de videollamada se desarrollará en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, tanto en la sede de la DGIFFN, como en las dependencias utilizadas por las áreas y servicios de la Subdirección General de Protección a la Infancia, incluidas las zonas de acogida (ZAT) o en el centro residencial de la red de protección donde se requiera la prestación del servicio, así como en los centros y lugares donde se desarrolle la prestación del servicio (centros sanitarios, educativos y sociales, entre otros), y contará, en todo caso, con la presencia de un miembro de la SGPI y/o la Red de Centros de Protección de Menores de la Comunidad de Madrid.

Los trabajos de traducción y transcripción de soportes audiovisuales se realizarán en la sede de la empresa adjudicataria, salvo que la misma deba realizarse de manera inmediata en la sede de la DGIFFN o en el centro de protección donde se requiera el servicio.

3.5.- HORARIO DE PRESTACIÓN

La interpretación telefónica y/o videollamada será prestada las 24 horas los 365 días del año, de manera inmediata tras su solicitud.

Respecto al resto de los servicios de interpretación, se prestarán preferentemente en su modalidad presencial, reservándose el uso del servicio de interpretación telefónica o de videollamada a situaciones puntuales que no puedan esperar a ser atendidas presencialmente por razones justificadas y así autorizadas por la SGPI o así se valore por los profesionales de la SGPI, en función de las circunstancias concurrentes.

Las interpretaciones orales y traducciones escritas se realizarán de lunes a viernes laborables, en horario de 08:00 a 20:00 horas, adecuándose el horario a las necesidades de la SGPI, de los Centros de protección, así como de los demás lugares donde deban prestarse.

4.- ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

4.1.- SERVICIO DE INTERPRETACIÓN

La SGPI, a través del responsable del contrato o de cada centro contactarán con el coordinador designado por la empresa para solicitar los diferentes actos de interpretación que se precisen, estableciéndose ordinariamente una antelación mínima de 48 horas y preferentemente, en jornada de mañana, fijándose los horarios y lugares de prestación a través de la plataforma puesta a disposición por la adjudicataria o en su defecto, por vía telefónica o por correo electrónico, salvo urgencias o causa justificada, en cuyo caso será atendida en cualquier día y hora de la semana, incluidos sábados, domingos y festivos y debiendo cubrirse el servicio en las 24 horas siguientes a la petición. A tal fin, la empresa adjudicataria deberá aportar un número de teléfono operativo las 24 horas del día y los 365 días al año.

Para los servicios de interpretación que se soliciten expresamente mediante videoconferencia, la solicitud deberá realizarse con una antelación mínima de 24 horas y la interpretación requerida deberá adaptarse a la programación establecida, conectándose en la fecha y hora que se determinen.

4.2.- SERVICIO DE TRADUCCIÓN

4.2.1.- Solicitud y entrega de las traducciones y transcripción de soportes audiovisuales o similares

Con carácter general, la SGPI solicitará la traducción del/los documentos o soportes audiovisuales o similares, preferentemente mediante correo electrónico y dirigido a la empresa adjudicataria en el que adjuntará el/los documento/s a traducir, indicando si la traducción se solicita con carácter ordinario o urgente y si es ordinaria o debe ser traducción jurada.

Si la documentación incluye datos de carácter personal, ésta será incorporada al correo electrónico como documento anexo cifrado, y no figurarán datos personales en el asunto ni en el cuerpo del mensaje. El método de cifrado a emplear será el establecido por la SGPI y será comunicado al efecto al adjudicatario. Con carácter excepcional, y en atención a las circunstancias y al contenido de la documentación, la SGPI podrá establecer otros procedimientos de intercambio de la documentación con el fin de satisfacer un nivel de seguridad superior.

La empresa adjudicataria deberá entregar la traducción realizada, preferentemente de manera telemática y deberán remitirla con anexo cifrado dentro del plazo máximo establecido en el siguiente apartado, o en un plazo inferior, si ello fuera posible, sin que la reducción de los plazos de entrega pueda afectar, en ningún caso, a la calidad del servicio.

Los documentos escritos que no puedan ser enviados telemáticamente deberán ser recogidos por la empresa adjudicataria en un plazo máximo de 24 horas siguientes a ser requerida la traducción y deberán ser entregados conforme al siguiente apartado.

4.2.2.- Plazos de entrega de las traducciones

La empresa deberá entregar el/los documento/s o soportes traducidos a la SGPI en el menor plazo posible y, en todo caso, en un plazo máximo de:

- **48 horas** desde la entrega o recogida del documento, en las traducciones solicitadas con carácter urgente.
- **5 días** desde la entrega o recogida del documento, en las traducciones solicitadas con carácter ordinario.

Este último plazo se podrá ampliar a un máximo de 10 días cuando el número de páginas pase de 50 y alcance las 100 y a un máximo de 15 días cuando supere las 100 páginas.

Los plazos de entrega se entenderán siempre referidos a días laborables, no computándose a estos efectos sábados, domingos y festivos, salvo en caso de urgencia.

Puesto que la SGPI podría enviar más de un documento en un mismo día, y a fin de prevenir que la carga de trabajo pudiera comprometer la entrega de los documentos en plazo, se indicará en la petición qué documento o conjunto de documentos son preferentes y en tal caso, garantizarse el nivel de servicio urgente para estos documentos.

Se considerarán urgentes aquellas traducciones que desde los distintos servicios de la SGPI se soliciten con este carácter.

Será necesaria la autorización previa del responsable del contrato correspondiente cuando se encargue al adjudicatario la traducción de un texto o de un conjunto de textos que supere una extensión de 50 folios o cuyo importe sea superior a 500 euros (IVA incluido).

Cuando el volumen de documentación a traducir dificulte significativamente el cumplimiento de los plazos indicados, la empresa adjudicataria deberá ponerse en contacto con el responsable del contrato, con el fin de valorar, además de la necesidad real de la traducción, el plazo máximo de entrega.

4.2.3.- Calidad del servicio prestado

La empresa adjudicataria deberá garantizar, en todo caso, la fidelidad a los textos originales, tanto de estilo como de contenido, una alta calidad de las traducciones realizadas y su homogeneidad respecto del conjunto del documento.

En particular, la empresa adjudicataria deberá, en todo momento, ofrecer las siguientes garantías:

- a) Abarcar el contenido total de los documentos y de los soportes audiovisuales similares de origen, sin más excepciones que las que pueda establecer la SGPI, de forma expresa, al cursar las peticiones de servicio.
- b) Los documentos traducidos deberán reflejar fielmente el contenido de los textos originales, sin perjuicio de las adaptaciones que requieran las características lingüísticas y gramaticales de la lengua de destino.

c) No se aceptarán, en ningún caso, las meras traducciones literales de documentos. Con carácter general, deberá garantizarse que la terminología técnica específica contenida en los documentos de origen no es objeto de una traducción literal sino que el documento final resultante contiene exactamente las palabras, expresiones, acrónimos, vocablos, giros etc., especializados equivalentes de la lengua de destino, de forma que refleje de manera precisa y exacta los conceptos a los que dicho documento de origen hace referencia y que el texto traducido no pueda inducir a ningún error, confusión o ambigüedad y/o resultar ininteligible total o parcialmente.

d) Las traducciones deberán guardar siempre una homogeneidad, tanto de contenido como de estilo, respecto del conjunto del texto, y no podrán contener ningún error ortográfico, tipográfico, lingüístico, estilístico o de puntuación, de formato, de comprensión o de presentación, sin que pueda esgrimirse la solicitud de urgencia como justificación de la baja calidad de la traducción.

e) Las traducciones se realizarán en el mismo soporte en el que se recibieron (normalmente en formato .doc, .docx, xls., .xlsx., .pdf y/o power point o similares).

La SGPI se reserva el derecho a requerir de la empresa adjudicataria, sin coste adicional alguno, la rectificación de toda traducción que no cumpla, a su entender, con los requisitos mínimos de calidad exigibles anteriormente.

4.2.4.- Requisitos y medios necesarios para la prestación de los servicios de traducción escrita.

Se exige que los trabajos se realicen a través de medios informáticos que permitan contar con la inmediata disponibilidad del/los documento/s traducido/s o soportes transcritos para la SGPI o centro de protección que lo solicite, o en formato papel, si así se solicita expresamente.

4.3.- ASPECTOS COMUNES

4.3.1- Régimen de disponibilidad del adjudicatario para la prestación del servicio

El adjudicatario deberá estar disponible para la prestación del servicio, siempre que sea requerido por la SGPI, durante el horario obligado de prestación.

El adjudicatario deberá estar siempre disponible a través de los siguientes medios de telecomunicación (teléfono fijo y móvil, fax, correo electrónico, etc.) que permitan ponerse en contacto directo en cualquier momento, a fin de transmitir el requerimiento de sus servicios y de manera que quede constancia de la recepción.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de localización y asignación de intérpretes que permita optimizar la cobertura del servicio en función del:

- ✓ idioma requerido.
- ✓ Ubicación.
- ✓ Urgencia.

El personal del adjudicatario habrá de personarse para la prestación del servicio en el lugar, día y hora indicado por la SGPI y estará disponible durante el tiempo en que se le solicite, dentro de los límites de su jornada laboral, sin que quepan excusas para el retraso o la ausencia, excepto las de fuerza mayor establecidas por la legislación vigente. En este caso, por el técnico de la SGPI se redactará y enviará un escrito en el modelo que se establezca, en el que se haga constar la concurrencia de alguna de estas circunstancias, facilitando la adjudicataria el personal de relevo en caso de que sea necesario.

4.3.2.- Justificación de los trabajos.

La SGPI facilitará a la empresa adjudicataria los modelos correspondientes de justificación de la prestación de los trabajos realizados.

En dicho justificante se hará constar obligatoriamente los siguientes datos:

a) Para las interpretaciones:

- Fecha de la solicitud.
- Urgencia: sí o no.
- Tipología del servicio: interpretación presencial, interpretación telefónica o interpretación mediante videoconferencia.
- Idioma utilizado
- Fecha y hora para la prestación del servicio solicitado.
- Lugar y dirección para la prestación del servicio solicitado.
- País de origen del menor.
- Código TU del menor.
- Unidad solicitante (centro, servicio, etc.)
- Nombre, apellidos y cargo del solicitante.
- Nombre del intérprete.
- Correo electrónico y teléfono de contacto del solicitante.
- Tiempo empleado.

b) Para las traducciones:

- Fecha de la solicitud.
- Urgencia: sí o no.
- Idioma original e idioma de traducción.
- Número aproximado de palabras/páginas.
- Traducción jurada: sí o no.
- Formato del documento original: digital, papel, imagen, etc.
- Código TU del menor
- Unidad solicitante (centro, servicio, etc.)
- Nombre, apellidos y cargo del solicitante
- Correo electrónico y teléfono de contacto del solicitante

Se computarán como tiempos de trabajo efectivo de interpretación, los siguientes tiempos de espera sin actuación:

- a) El tiempo transcurrido desde la hora de citación del intérprete en la sede de prestación hasta el inicio efectivo del servicio, siempre que sea por causas no imputables al intérprete.
- b) El tiempo transcurrido desde la interrupción del servicio requerido hasta la reanudación del mismo, siempre que dicha interrupción no sea imputable al intérprete.
- c) Aquellos supuestos en el que el intérprete hubiera de prestar más de un servicio de forma consecutiva, computándose la suma de los intervalos de tiempo transcurridos desde la finalización de un servicio hasta el inicio del siguiente siempre que sea en la misma sede.

En caso de no llegar a realizarse el servicio por razones ajenas al intérprete/traductor, se cumplimentará igualmente el citado modelo, haciendo constar esa circunstancia y el tiempo que el intérprete ha permanecido en las dependencias hasta que se determina que no puede realizarse el servicio

En el supuesto excepcional de que a la empresa adjudicataria no le fuera posible prestar alguno de los trabajos solicitados, deberá justificar esta circunstancia, atendiendo a la dificultad de localizar profesionales aptos para la tarea de que se trate.

Se facturarán y abonarán las horas efectivas realizadas en el caso del servicio de interpretación y por palabras traducidas en el caso de las traducciones, una vez realizadas, sin computarse en ningún caso los desplazamientos del intérprete al lugar de prestación.

5.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La empresa adjudicataria está obligada a confeccionar una memoria mensual, salvo que facilite el acceso a una plataforma integral desde la cual se puedan obtener dichos datos estadísticos, y donde se haga constar, al menos:

- Número y tipo de actuación (interpretación oral, telefónica, videollamada, traducción escrita y transcripción).
- Desglose de las actuaciones por idiomas (diferenciando interpretación oral, telefónica, videollamada, traducción escrita y transcripción).

La empresa adjudicataria deberá presentar una memoria anual sobre el funcionamiento del servicio, sin perjuicio de lo anterior. En la elaboración de esta memoria anual, la empresa adjudicataria deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, a través de la DGIFFN, en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos a incluir, que deberá comprender, en todo caso:

- La evolución anual y mensual del servicio.
- La elaboración de estadísticas relacionadas con la atención prestada: número de usuarios, idiomas empleados, actuación realizada, entre otras, garantizando, en todo caso, la privacidad de los datos personales.

La memoria anual deberá presentarse en formato digital, como muy tarde, hasta el día 31 de enero del año siguiente, salvo la correspondiente al año de finalización del contrato, cuya presentación coincidirá con el último día de vigencia del mismo.

En esta memoria se establecerán los siguientes indicadores de calidad (KPI):

- ✓ % de servicios atendidos en plazo.
- ✓ Tiempo medio de respuesta.
- ✓ Incidencias en idiomas críticos.
- ✓ Uso de interpretación remota.

Además, en la memoria anual se incluirá un apartado específico sobre idiomas de difícil cobertura.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (a través de la DGIFFN), la empresa adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos o sobre el desarrollo del servicio se le soliciten.

Las tareas de seguimiento y evaluación del funcionamiento de este servicio serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (a través de la DGIFFN), sin perjuicio de otros mecanismos de evaluación y control de la calidad que se establezcan por parte de la SGPI, como cuestionarios o encuestas de satisfacción, entre otros.

6.- SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (a través de la DGIFFN) ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio.

A estos efectos, la empresa adjudicataria deberá designar a un coordinador del contrato perteneciente a su plantilla, que actuará como interlocutor único y directo con la DGIFFN y que asegurará la calidad del servicio prestado, realizando labores de coordinación con la DGIFFN, vigilando, en todo momento, el desarrollo de los trabajos, resolviendo los problemas que se planteen durante la ejecución del contrato y garantizando el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en este pliego.

Cualquier comunicación que deban mantener los profesionales del servicio con la SGPI habrá de hacerse a través de este coordinador del contrato, que canalizará la comunicación entre la empresa adjudicataria, el personal integrante del equipo profesional adscrito al servicio y la SGPI, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

De la misma forma, será responsable de distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirle directamente las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias, supervisando el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo profesional, de las funciones encomendadas, del cumplimiento de las normas laborales de su empresa así como de la organización de las vacaciones y gestión de las ausencias puntuales o permanentes en la composición del equipo adscrito a la ejecución del contrato, de manera que el servicio a prestar no se vea afectado de forma relevante así como de respetar los derechos contractuales y laborales, de turnos y descanso y salariales de los trabajadores que desarrollen los servicios.

Al coordinador le corresponderá la supervisión del correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal a las entrevistas o la realización de las traducciones así como informar a la SGPI, cuando sea pertinente, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

En este caso, indicará los datos de la/s persona/s que deja/n de prestar servicios y de la/s que se propone/n o envía/n, a los efectos de garantizar que reúne/n los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Todo ello, sin perjuicio de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al Órgano de contratación en relación con la ejecución de los contratos o la necesaria coordinación para la prestación integral del servicio.

Las horas de coordinación no serán computables para el objeto de este contrato, ya que la adjudicataria es la encargada del funcionamiento del servicio.

En esta línea, la empresa adjudicataria habrá de mantener informada a la SGPI, de toda incidencia que surja en el desarrollo de la gestión del servicio, a través del establecimiento de reuniones periódicas de seguimiento con los responsables técnicos de la SGPI y cualesquiera otros métodos de contacto que faciliten una ágil transmisión de la información, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices e indicaciones que, por

conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la SGPI.

El personal técnico designado por la SGPI podrá, en cualquier momento, inspeccionar el servicio y solicitar cuanta información se requiera sobre el proceso de atención de los usuarios.

7.- TITULARIDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS E INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN

Todos los documentos elaborados con motivo de la prestación del servicio serán propiedad de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (DGIFFN) y deberán estar a disposición de la misma, pudiendo ejercer sobre los mismos el derecho de explotación, que comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación, publicación y transformación.

8.- MEDIOS PERSONALES Y TÉCNICOS

8.1.- Medios Técnicos

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

- a) La empresa adjudicataria será responsable de que la tecnología empleada en el caso de la interpretación telefónica o videollamada, 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 o de videollamada serán propiedad de la empresa y serán cedidos para su uso a la SGPI y consistirán como mínimo, en dos dispositivos móviles y dos Bi-auriculares con doble audio, así como dos micrófonos y cada ramal de 1 metro de longitud.

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.

Asimismo, la empresa será responsable de la entrega e instalación de los equipos y de la formación e información necesaria a los profesionales para el correcto uso de los equipos.

En todo caso, el suministro, mantenimiento y reposición de los equipos serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

- b) La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la DGIFFN un sistema de gestión informatizada integral del servicio, accesible mediante plataforma web segura, que permita:
 - a) La solicitud de servicios de interpretación presencial, telefónica, por videollamada y traducción escrita.
 - b) El acuse automático de recepción de las solicitudes.
 - c) El seguimiento del estado de las solicitudes en tiempo real.
 - d) La descarga segura de los trabajos de traducción realizados.
 - e) El registro histórico de las actuaciones realizadas.
 - f) La explotación de datos estadísticos desagregados por tipo de servicio, idioma, centro solicitante y fechas.

El sistema deberá garantizar la trazabilidad completa de cada encargo y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

8.2.- Medios personales

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, como en cuanto a formación especializada en interpretación en contextos de atención de servicios sociales y experiencia profesional debidamente acreditada.

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la adecuada prestación del servicio, adoptando una organización flexible y suficiente de sus recursos.

A tal efecto:

- a) Deberá disponer de una bolsa suficiente y diversificada de profesionales cualificados.
- b) Podrá proponerse la adaptación de la fecha o franja horaria del servicio cuando concurren simultáneamente las siguientes condiciones:
 - ✓ No se perjudiquen los derechos de las personas usuarias, en particular los menores.
 - ✓ Exista conformidad del órgano o unidad solicitante.
 - ✓ Se garantice la finalidad del servicio.
- c) Se priorizarán, cuando resulte necesario, modalidades no presenciales (interpretación telefónica o por videollamada), en aquellos supuestos en que la prestación presencial no sea viable o resulte desproporcionada.
- d) El adjudicatario deberá proponer, en todo caso, una solución alternativa viable que garantice la prestación del servicio en los términos previstos en el contrato, sin perjuicio de su responsabilidad frente a la Administración.

A tal efecto, las empresas licitadoras deberán presentar una declaración responsable relativa al régimen de disponibilidad del personal para la prestación del servicio, debiendo garantizar un equipo de intérpretes y traductores adecuado en número, formación, capacidad y diversidad, que disponga de las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo los servicios objeto del contrato.

La acreditación del conocimiento exigido podrá realizarse a través de los siguientes documentos o condición:

- a) Titulaciones oficiales que acrediten el conocimiento del idioma, expedidas por centros oficiales u homologados en España, como Licenciaturas, Diplomaturas, Grados o Titulaciones equivalentes, expedidas por las Escuelas de Idiomas, Diplomaturas en carreras de Filología de lenguas vivas Licenciatura/Diplomatura de Traducción/Interpretación, Titulación de Intérpretes Jurados y cualesquiera otros títulos o documentos que acrediten de manera oficial los conocimientos del idioma de que se trate.
- b) Titulaciones o documentos expedidos por Organismos Internacionales o por centros oficiales de otros países y estén homologados o reconocidos por la Autoridad Española competente.
- c) nativo del país.

La persona responsable de la Coordinación deberá contar con licenciatura o grado, así como una experiencia de 2 años en funciones de coordinación de equipos profesionales.

Funciones del Coordinador:

- La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de los cambios que convenga introducir.
- El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
- El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
- La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

La experiencia laboral se comprobará mediante el acompañamiento de un certificado de vida laboral o en su caso, copia compulsada de los contratos de trabajo o certificados de servicios o funciones de los puestos de trabajo que se hagan valer para acreditar la experiencia profesional requerida cuando del certificado de vida laboral no se pueda identificar exactamente la experiencia, así como un breve curriculum-vitae.

La formación académica se acreditará mediante la presentación de copia de los títulos oficiales, diplomas o certificados de calificaciones emitidos por organismos oficiales.

La empresa adjudicataria deberá acreditar el cumplimiento de este extremo mediante declaración responsable antes del inicio del contrato, reservándose el órgano gestor la posibilidad de solicitar la justificación documental de lo declarado, en relación al conjunto de profesionales o a alguno concreto.

La plantilla de personal dependerá laboralmente o a través de otra relación jurídica de la empresa adjudicataria, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la DGIFFN, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. por cuanto aquél queda expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial, en materia de contratación, seguridad social, prevención de riesgos laborales y tributaria, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan al mismo.

La empresa adjudicataria asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo profesional encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa adjudicataria, y en particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre la parte empleada y empleadora.

La empresa adjudicataria contará con una organización propia y estable, viabilidad económica y medios necesarios para el desarrollo de la actividad, demostrables aportando la documentación acreditativa necesaria mediante informes, certificaciones y cualquier otro válido para tal fin.

En este sentido, la empresa adjudicataria deberá contar con un despacho, oficina o local, que deberá poner a disposición del servicio, a fin de desarrollar allí las tareas de coordinación, elaboración de informes mensuales y memorias, custodia de los expedientes individuales o cualquier otro tipo de tarea que no pueda compatibilizarse con la atención al público.

La empresa adjudicataria cuidará especialmente de que el intérprete/traductor asignado al servicio sólo asuma el encargo cuando se considere competente para ello y que revele cualquier limitación profesional que pueda surgir durante la realización del servicio. En su caso, el contratista tomará las medidas oportunas para subsanar estas situaciones

En cualquier caso, no será obstáculo para el inicio del contrato, el hecho de no haber entregado en el plazo señalado el listado y documentación exigida, siendo de aplicación para este supuesto la sanción prevista al respecto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los trabajadores que presten estos servicios estarán obligados a guardar el debido sigilo profesional, tanto de las informaciones, hechos, datos personales e imágenes a los que pudieran tener acceso y/o conocimiento, como consecuencia del desempeño de sus funciones, suscribiendo un compromiso expreso, recogido en el anexo correspondiente. El deber de sigilo profesional perdurará incluso finalizado el servicio e incluso su relación laboral durante 3 años.

A tales efectos, la empresa adjudicataria asumirá las siguientes **OBLIGACIONES**:

1.- Corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la SGPI del cumplimiento de los requisitos de solvencia profesional.

El nuevo personal deberá cumplir los mismos requisitos de titulación y experiencia que la del profesional sustituido.

2.- En el plazo de un mes desde el inicio del contrato, la empresa adjudicataria estará obligada a entregar a la SGPI, el listado del personal que va a desarrollar el servicio, para su conocimiento, Así mismo, habrá de presentar la acreditación de la titulación correspondiente, los contratos suscritos con la empresa y la certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales.

Todo el personal de la Entidad o Empresa Adjudicataria al que corresponda la realización de las actuaciones contempladas en este contrato, y que impliquen contacto habitual con los menores, estará obligado a cumplir con el requisito previsto en el artículo 57 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Asimismo, se procederá por la Entidad o Empresa Adjudicataria a la sustitución inmediata del trabajador afectado de manera sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Con independencia de la obligación del trabajador de comunicar una posible condena sobrevenida por delitos de esta naturaleza, la empresa adjudicataria debe llevar a cabo un control periódico del mantenimiento de este requisito esencial, impidiendo que personas condenadas durante el ejercicio de estas profesiones, o actividades, puedan mantenerse en ellas.

Para ello, con una periodicidad anual, deberá exigir a los trabajadores y voluntarios la certificación negativa de estos delitos, expedida por el registro central de Delincuentes Sexuales o trata de Seres Humanos, sin perjuicio de la posibilidad de comprobar por sí misma, la inexistencia de estos antecedentes en dicho Registro, previo consentimiento expreso de la persona interesada o de su representante, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 407/2024, de 23 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1110/2015, de 11 de diciembre, por el que se regula el Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos.

3. La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, a los efectos de que estén familiarizados con la terminología y estilos de comunicación habituales en las diferentes intervenciones de la SGPI y los diferentes Centros donde se preste el servicio.

4.- La empresa adjudicataria del contrato favorecerá la formación específica del equipo de traductores/intérpretes como forma de garantizar una adecuada calidad en la prestación del servicio por parte de estos/as profesionales.

5.- La empresa adjudicataria velará especialmente para que el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad definida en los pliegos como objeto del contrato.

6.- La DGIFFN podrá, de forma motivada, declarar la no idoneidad de un profesional adscrito al contrato por deficiencias en la prestación del servicio.

En estos casos, la empresa adjudicataria deberá proceder a su sustitución inmediata, sin que ello suponga coste adicional alguno para la Administración.

7.- En el desempeño de su tarea, los intérpretes/traductores estarán convenientemente acreditados por la empresa adjudicataria, de forma que permita su rápida e inequívoca identificación como trabajadores de la empresa adjudicataria en cualquier lugar donde presten el servicio y especialmente, cuando desarrollen su trabajo en los centros de titularidad pública. Asimismo, durante la prestación del servicio los profesionales deberán observar la mayor corrección y profesionalidad en su conducta. La empresa responderá, en última instancia, de esta circunstancia

8.- La empresa empleadora les facilitará los medios materiales y tecnológicos necesarios para la realización del servicio, así como aportará la infraestructura operativa precisa, entre ellos, un ordenador portátil, un correo electrónico y un teléfono móvil, a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria velará para que los traductores tengan instalados en su ordenador un programa antivirus de su elección que se actualizará regularmente.

9.- A la extinción del contrato, no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 308 de la LCSP.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, el Órgano de contratación fuera condenado al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa adjudicataria, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos, el órgano de contratación se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

10.- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados del cumplimiento del contrato, ya sean generales, financieros, de personal, licencias, anuncios, tasas y todo tipo de impuestos, así como los que puedan originarse o modificarse durante el plazo de vigencia del contrato.

9.- MEDIDAS EN CASO DE HUELGA LEGAL

En el supuesto de huelga legal en el sector al que pertenecen los trabajadores adscritos a los servicios contemplados en este contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener informado con la frecuencia necesaria a la DGIFFN de las incidencias sobre el desarrollo de la misma y de los servicios mínimos que se vayan a prestar.



Dirección General
de Infancia, Familia
y Fomento de la Natalidad
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Una vez finalizada la huelga, la empresa adjudicataria obligatoriamente deberá presentar un Informe, en el plazo máximo de una semana, en el que se indiquen los servicios mínimos prestados, el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar y las dependencias en que se haya producido el incumplimiento, descontándose de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

En Madrid, a la fecha de la firma

**LA DIRECTORA GENERAL DE INFANCIA, FAMILIA
Y FOMENTO DE LA NATALIDAD**

Firmado digitalmente por: SILVIA VALMAÑA OCHAITA - *
Fecha: 2026.09.01 16:09

Fdo: Silvia Valmaña Ochaita