



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



## 1º) OBJETO DEL CONTRATO

El contrato a que se refiere este pliego tiene por objeto la contratación del servicio de traducción, interpretación y asesoramiento lingüístico para los pacientes ingresados en el Hospital Clínico Universitario “Virgen de la Arrixaca”, de los idiomas que se requieran al español y viceversa, así como la mediación intercultural que se demande.

El contratista pondrá a disposición de la Gerencia de Área I Murcia –Oeste, los medios técnicos, materiales y humanos necesarios para garantizar en todo momento la correcta prestación del servicio y dotará a su personal de todos aquellos recursos materiales e instrumentos necesarios para el desarrollo de sus funciones

El servicio podrá desarrollarse en tres modalidades diferentes:

1. **Presencia física del Intérprete en el Hospital**, previa llamada telefónica del responsable del mismo demandando el servicio.
2. **A través de vía telefónica**, sirviendo de intermediario entre el paciente y el personal facultativo.
3. **Traducción de textos escritos**, vía correo electrónico o fax.

Las empresas licitadoras podrán presentar relación de los idiomas que pueden traducir, siendo la Dirección del Hospital, la que seleccionará aquella empresa que presente los idiomas que son más idóneos, atendiendo las características de los pacientes más usuales en el Hospital. Con carácter imperativo se requieren los siguientes idiomas: inglés, francés y árabe.





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCION, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGUISTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



Se realizará todo tipo de traducción e interpretación, del idioma del paciente a la lengua española y viceversa, con independencia del idioma requerido, siendo obligación de la empresa adjudicataria poner los medios humanos necesarios a tal efecto. Las mencionadas funciones de intérprete lingüístico para asegurar no solo la traducción sino también la comprensión de la información transmitida por ambas partes.

La labor incluirá, en su caso, la traducción de formularios, del documento de consentimiento informado etc. Igualmente incluirá, labores de información a usuarios, mediación entre el usuario/paciente y los profesionales para facilitar la comunicación y poder hacer efectiva la relación clínica entre ambos y demás información de carácter asistencial.

A título informativo, a continuación relacionamos el número de actuaciones realizadas por el Servicio de Traducción durante el actual contrato, vigente desde el 5 julio de 2018 hasta el 31 de marzo 2020.

IDIOMA	Nº ACTUACIONES	Nº ACTUACIONES
	AÑO 2018/2019	AÑO 2019/2020
Árabe	226	122
Alemán	5	13
Inglés	33	34
Ruso	9	6
Francés	6	7
Chino	7	4
Búlgaro	7	3
Ucraniano	5	5
Otros (rumano,hindi,..)	3	4
Lengua signos	2	
Servicio Telefónico	2	1
Traducción textos	4	7

20/05/2020 11:44:45

20/05/2020 11:28:07 TOMAS BORJA, ANTONIO

20/05/2020 11:28:07 FERNANDEZ ABELLAN, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8494166-9a7e-3dfe-f1a-0050569b94e7





PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.



TOTAL	309	206
-------	-----	-----

## 2º) HORARIO DEL SERVICIO.

El horario del servicio será **durante las 24 horas del día**, incluyendo sábados, domingos y festivos, y el **tiempo de respuesta** desde que se demande el servicio a la empresa, **no podrá exceder de 2 horas**. Todas las demandas del servicio se canalizarán en el hospital a través del responsable de Personal Subalterno del Pabellón General. Una vez personados en el Hospital, procederán a firmar en el registro establecido al efecto en el despacho de Celadores, situado en la puerta principal del Hospital Clínico Universitario “Virgen de la Arrixaca” junto a Información. Finalizado el servicio, deberán pasar a firmar de nuevo en el citado registro. Éste servirá de soporte y justificación acreditativa del servicio a los efectos de facturación mensual.

## 3º) DEL PERSONAL EMPLEADO.

Se requiere que el personal puesto a disposición del Area I, tenga fluidez y dominio de los idiomas que hablan el usuario/paciente y el profesional. Asimismo, deberá acreditar experiencia profesional, siendo importante el conocimiento del sistema sanitario público, así como estar familiarizado con la terminología médica.

Se valorará la cualificación profesional del personal puesto a disposición de la Gerencia de Área I, en especial la titulación equivalente a diplomado universitario o superior, acreditación mediante la cualificación de los Traductores Jurados y no Jurados empleados en el Servicio. Las empresas licitadoras deberán aportar, junto al resto de documentación exigida, la titulación del personal adscrito al Servicio directamente relacionado con el objeto del contrato.





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCION, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGUISTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



Se valorará positivamente la aportación, por parte de la empresa adjudicataria, de documentos que acrediten la implantación y mantenimiento de Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad y/o Medioambiente (UNE EN ISO 9001 u otros), así como el conocimiento del lenguaje de signos.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá encontrarse, durante la vigencia del contrato, al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones Tributarias y de Seguridad Social. Extremo éste que deberá acreditar cuando le sea solicitado, mediante la presentación de los correspondientes certificados justificativos de los extremos antes referidos y debidamente expedidos por los órganos legalmente habilitados para ello (Tesorería General de la Seguridad Social y Agencia Tributaria), así, los Modelos. TC1 Y TC2 . El incumplimiento de esta obligación por parte del empresario dará lugar a la resolución del contrato.

Con relación al personal que, por su cuenta, utilice o aporte la empresa adjudicataria, la misma no tendrá derecho alguno respecto al Servicio Murciano de Salud, ni al Hospital, toda vez que depende única y exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario respecto al citado personal, con arreglo a la legislación laboral y social vigente y a la que, en lo sucesivo, se promulgue, sin que en ningún caso resulte responsable el Servicio Murciano de Salud, ni el Hospital Clínico Universitario “ Virgen de la Arrixaca”, de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus trabajadores, aún cuando los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirectamente del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato.

Los daños que este personal ocasione en el Hospital, bien sean personales o, materiales, salvo caso de fuerza mayor, serán indemnizados por el contratista, siempre a juicio motivado de la Dirección del Hospital.

20/05/2020 11:44:45  
20/05/2020 11:28:07  
TOMAS BORJA, ANTONIO  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-8c954166-9a7e-3cfe-f1a-0050569634e7





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



El Hospital se reserva, asimismo el derecho a exigir razonadamente al adjudicatario que prescinda de los servicios de las personas que resultan manifiestamente incompetentes, incompatibles con el trabajo en centros asistenciales o falte gravemente a la ética de comportamiento exigido en dichos centros. Así pues, el personal de la empresa adjudicataria, que actúe con las funciones que le son propias, deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamiento genéricos para el resto del personal del Hospital; independientemente de las normas que a este respecto deba cumplir por pertenecer a la empresa que ha resultado elegida en la adjudicación. Le estará prohibido realizar cualquiera otra actividad comercial o profesional que no sea propia del objeto de este contrato o que no haya sido autorizada u ordenada por la autoridad competente.

No podrá emplearse a personal vinculado al Hospital o sus servicios concertados, ya sea como empleado, socio, factor o comisionista.

El personal deberá ir provisto, permanentemente, de una placa de identificación colocada en lugar visible, con fotografía.

Igualmente, el contratista estará obligado a comunicar a la Dirección del Centro, nombre y apellidos; número del Documento Nacional de Identidad; Número de afiliación a la Seguridad Social, del personal que utilice en la realización del servicio, así como fecha de inicio y finalización de contratos. La Dirección, proveerá a dicho personal de las autorizaciones necesarias para su acceso a los lugares de trabajo.

La empresa Adjudicataria se compromete a utilizar la información a la que tiene acceso, como consecuencia de la ejecución del presente contrato, con los fines exclusivos de gestión para los que ha sido autorizada, así como a conservar la confidencialidad sobre toda aquella información afectada por las disposiciones y principios de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCION, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGUISTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



disposiciones de desarrollo y concordantes, adaptando para ello las medidas de seguridad de dicha información que resulten necesarias. Una vez formalizado el contrato, será obligación de la empresa adjudicataria confeccionar un documento de Acuerdo de Confidencialidad, que deberá firmar cada uno de los Traductores empleados por ella y que presten servicios para el Hospital. Facilitará copia del citado documento al Servicio de Servicios Generales del Centro Hospitalario.

#### 4º) PRESUPUESTO Y PAGO AL CONTRATISTA.

Atendiendo al histórico de servicios prestados, se estima que durante la duración del presente expediente de contratación se prestarán los siguientes servicios o actuaciones.

	CANTIDAD	PRECIO SIN IVA	IMPORTE SIN IVA	IMPORTE IVA INCLUIDO
Presencia física	500 horas	47,93 €	23.965,00 €	28.997,65 €
Asistencia telefónica	80 horas	28,93 €	2.314,40 €	2.800,42 €
Traducción no jurada	20.000 palabras	0,08 €	1.660,00 €	2.008,60 €
Traducción jurada	20.000 palabras	0,10 €	1.980,00 €	2.395,80 €
	<b>TOTAL</b>		<b>29.919,40 €</b>	<b>36.202,47 €</b>

Conforme a lo informado se trata de una estimación de servicios a prestar, sin que, en ningún momento se garantice al adjudicatario que se vayan a prestar la totalidad de los mismos, que vendrá determinado por las necesidades reales que se planteen durante la ejecución de aquellos. Y por tanto, en el supuesto que los servicios realizados sea inferior al estimado, no generará derecho alguno del adjudicatario sobre el importe de los servicios no prestados, facturando sólo los servicios realmente realizados.

Los servicios realizados por el contratista serán abonados por el Hospital, mediante la presentación por la empresa adjudicataria de facturas mensuales, cuyo pago se realizará





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



mediante transferencia bancaria, una vez presentada la factura en el Servicio de Contabilidad del Hospital Universitario “Virgen de la Arrixaca”.

La fecha de emisión de la factura no podrá ser anterior a la del último día del mes a que corresponden los servicios realizados, salvo que la misma se refiera a un período inferior al mes, por haber vencido la obligación de presentar el servicio durante el mismo en cuyo caso, no podrá ser anterior a la extinción de la relación contractual.

La factura que será elaborada mensualmente, deberá incluir todos los justificantes documentales que a tenor de las normas vigentes en materia de fiscalización estime necesaria el responsable del Hospital Universitario “Virgen de la Arrixaca”.

El sistema de facturación será por actuación. **Traducción Presencia Física**, a razón de un máximo de **58 Euros, incluido IVA y otros impuestos, por cada hora**. Los servicios tendrán una duración máxima de una hora y lo que exceda se facturará en **fracciones de 15 minutos**. Asimismo, presentaran en su oferta los precios por traducción de textos (vía fax o correo electrónico) o a través de línea telefónica, de acuerdo con los siguientes precios máximos:

#### **Traducción de textos:**

- Traducciones no juradas:
  - Precio máximo por palabra: **10 céntimos € I/IVA**
- Traducciones juradas:
  - Precio máximo por palabra: **12 céntimos € I/IVA**
  -

En cuanto a la modalidad de **traducción por vía telefónica**, los precios máximos serán los siguientes:

- Por cada llamada telefónica: **35 € I/IVA**

20/05/2020 11:44:45

20/05/2020 11:28:07 TOMAS BORJA, ANTONIO

FERNANDEZ ABELLAN, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-8c9541e6-9a7e-3cfe-f1a-0050569634e7





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGÜÍSTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



La facturación será mensual e incluirá las actuaciones realizadas en el mes, debidamente acreditadas por el Servicio que el Hospital determine.

## **5º) ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS.**

Con el objeto de coordinar adecuadamente el desarrollo de los trabajos necesarios para el cumplimiento del presente contrato, el contratista designará un representante técnico cualificado que, junto con el responsable del seguimiento del contrato designado por la Dirección Gerencia del Área I, actuará como responsable con capacidad suficiente en todas aquellas actuaciones que precisen conformidad.

La dirección Gerencia del Área I, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles que estime oportunos para la verificación de la calidad del servicio, así como de los periodos de facturación por asistencia.

## **6º) RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

Son causas de extinción del contrato, además de los supuestos establecidos en 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 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, las condiciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, o bien incurrir el contratista en algunas de las causas siguientes:

- La interrupción del servicio en 3 ocasiones, consecutivas o alternas al mes.
- Las reiteradas deficiencias en el trato al pacientes, profesionales y público en general.





**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE DEBERÁN REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRADUCCION, INTERPRETACIÓN Y ASESORAMIENTO LINGUISTICO PARA LOS PACIENTES INGRESADOS EN EL HOSPITAL CLINICO UNIVERSITARIO “VIRGEN DE LA ARRIXACA”.**



SUBDIRECTOR DE GESTION

JEFE DE SERVICIO DE SS GG,

Fdo. Antonio Tomás Borja

Fdo. Antonio Fernández Abellán

20/05/2020 11:44:45

20/05/2020 11:28:07 | TOMAS BORJA, ANTONIO

FERNANDEZ.ABELLAN, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-8c954166-9a7e-3cfe-f1a-0050569b94e7

