

Expediente nº 2024-006684

ÁREA DE IGUALDAD, CONVIVENCIA, COOPERACION E INMIGRACION

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Contratación para la prestación del servicio de intérpretes en el Negociado de Intervención Social en Violencia de Género

Elaborado por:



**Jefa de Sección de Promoción de la
Igualdad**

Amaya Domingo Bollada

Con el visto bueno de:



DIRECCIÓN DEL ÁREA

Mónica Hernando Porres

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS para la prestación del servicio de intérpretes en el Negociado de Intervención Social en Violencia de Género.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de interpretación y traducción en lenguas extranjeras, en lengua de signos y lenguas cooficiales en el Estado Español distintas a la lengua castellana, tanto de forma directa como inversa, que se soliciten por el Negociado de Intervención Social en Violencia de Género. Ese servicio se deberá prestar presencial y oralmente entre el personal del Negociado de Intervención Social en Violencia de Género y las mujeres que lo requieran.

2. PERSONAS DESTINATARIAS

Las personas destinatarias de los servicios previstos en este pliego son el equipo de Trabajadoras Sociales del Negociado de Intervención Social en Violencia de Género, funcionaria encargadas de atender a mujeres víctimas de violencia. En la medida que hay mujeres que al ser inmigrantes no pueden comunicarse fluidamente en castellano o que presentan alguna discapacidad auditiva, se ve la necesidad de disponer de intérpretes para que puedan ayudar en sus comunicaciones a las mujeres en sus citas en el Negociado de Intervención de Violencia de Género.

3. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Cada vez que surja la necesidad de una o un intérprete, el procedimiento que se seguirá será el siguiente:

persona intérprete. El plazo máximo de respuesta para los correos que se remita será de 24 horas.

- El Negociado de Intervención Social en Violencia de Género confirmará fecha y hora exacta para el servicio de interpretación.
- El día del servicio, cuando llegue al lugar de la prestación del servicio, la o el intérprete notificará su llegada.
- Una vez terminado el servicio, desde el Negociado de Intervención Social en Violencia de Género se le dará un documento en el que aparecerá reflejado el tiempo que ha estado trabajando.

4. DESARROLLO DE LOS SERVICIOS QUE SE CONTRATAN

4.1 PERSONA COORDINADORA

Para el desarrollo de los servicios contratados, formará parte del equipo profesional un/a coordinador/a que pertenecerá a la plantilla del/a contratista con las siguientes funciones:

- Ser la única persona responsable e interlocutor/a válida con la Dirección del contrato para cualquier cuestión relacionada con los servicios contratados.
- Organizar y administrar los servicios contratados
- Responsabilizarse de garantizar la presencia de los recursos adecuados para atender las prestaciones que se demanden. La recepción de los avisos para la realización de los servicios también le corresponderá en principio, aunque esta función será delegable en otras personas de la organización, cuyos datos en su caso deberán ser facilitados a la Dirección del contrato.
- Organizar y controlar los turnos de vacaciones, días libres y absentismo laboral del personal encargado de la prestación de los servicios.

4.2 OFICINA TECNICA GENERAL

Para la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá como mínimo de una Oficina Técnica General, que podrá estar ubicada en las oficinas centrales de la empresa. En ella, la empresa adjudicataria deberá instalar todos los medios de comunicación necesarios, que dependerán de la Persona Coordinadora y a los que se dirigirá el Negociado de Intervención Social en Violencia de Género para los solicitar los servicios contratados conforme a lo establecido en el apartado 3. *“Procedimiento de solicitud de servicios”*.

4.3 IDIOMAS Y REALIZACION DE LAS PRESTACIONES DE INTERPRETACION

El ámbito funcional de actuación de los servicios incluye el disponer de manera prioritaria de intérpretes de árabe, inglés, francés, urdu, chino, wolof. No obstante, la empresa adjudicataria, para interpretaciones objeto del contrato, estará obligada a cubrir cualquier idioma oficial o dialectos más comunes del país de procedencia de la usuaria del Negociado de Intervención Social en Violencia de Género.

Además, también estará incluida en la prestación de este servicio la lengua de signos.

Ese servicio se deberá prestar presencial y oralmente entre el personal del Negociado de Intervención Social en Violencia de Género y las mujeres que lo requieran. De acuerdo con las instrucciones que reciba del Negociado, el personal adjudicatario habrá de interpretar al castellano las comunicaciones de las personas usuarias del Negociado y deberá traducir inversamente, a una lengua inteligible para estas personas, todo aquello que le diga el o la funcionaria correspondiente, en el marco del procedimiento de intervención social con víctimas de violencia de género.

4.4 REGIMEN DE DISPONIBILIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

Para atender a los requerimientos de prestación de servicios, la persona Coordinadora deberá habilitar los medios necesarios para que la atención sea presencial siguiendo lo establecido en el apartado 3. *“Procedimiento de solicitud de servicios”*.

Quando el Negociado necesite las prestaciones y comunique la correspondiente solicitud, la persona coordinadora o la persona de la organización que tenga encomendada esta tarea deberá proporcionar la identificación del/a interprete para la prestación del servicio en un plazo máximo de 24 horas.

El/la interprete que intervenga en el proceso de atención con una usuaria deberá realizar el servicio desde la entrevista inicial hasta la conclusión del propio proceso.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios de telecomunicación adecuada y suficiente (teléfono móvil, línea telefónica habilitada en el territorio del Estado Español y correo electrónico) que permita al Negociado de Intervención Social ponerse en contacto directo con la empresa adjudicataria, al objeto de poder efectuar el requerimiento de los servicios y de manera que quede constancia de su recepción.

A fin de que puedan atenderse debidamente, en tiempo y forma, los servicios de interpretación que se soliciten, la empresa adjudicataria deberá contar con una dotación suficiente de recursos humanos para poder cumplir con la disponibilidad exigida.

4.5 CUALIFICACION PROFESIONAL DEL PERSONAL RESPONSABLE DE EJECUTAR LAS PRESTACIONES.

TABLA DE PERFILES PROFESIONALES	
Responsabilidad en el contrato (FUNCIONES)	Experiencia mínima exigida
Persona Coordinadora	Dos años de experiencia en la gestión y coordinación de servicios con equipos profesionales a su cargo
Interprete de Árabe (una persona como mínimo)	Dos años de experiencia en la realización de servicios de intérpretes en entidades públicas y/o privadas
Interprete de Ingles (una persona como mínimo),	Dos años de experiencia en la realización de servicios de intérpretes en entidades públicas y/o privadas

Interprete de Francés (una persona como mínimo)	Dos años de experiencia en la realización de servicios de intérpretes en entidades públicas y/o privadas
Interprete de Chino (una persona como mínimo)	Dos años de experiencia en la realización de servicios de intérpretes en entidades públicas y/o privadas
Interprete de Urdu (una persona como mínimo)	Dos años de experiencia en la realización de servicios de intérpretes en entidades públicas y/o privadas.
Interprete de Wolof (una persona como mínimo)	Dos años de experiencia en la realización de servicios de intérpretes en entidades públicas y/o privadas.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución.

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización de la empresa adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto la empresa adjudicataria la única responsable de dicho personal, no teniendo por tanto vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control y ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula así como los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

Las personas que realizaran el servicio de interpretación deberán contar con el dominio suficiente de la lengua castellana y del otro idioma.

Respecto a los idiomas especificados en el apartado 4.4 los y las intérpretes que realicen los servicios correspondientes serán las personas identificadas en la oferta por el/la contratista.

En cuanto a servicios de interpretación de idiomas diferentes de los especificados en el apartado 4.4 y con relación a cada interprete que empiece a realizar las prestaciones a lo largo del periodo de cumplimiento del contrato, la empresa adjudicataria comunicará al responsable del contrato los siguientes datos: nombre, apellidos, DNI/NIE, y relación de servicios desarrollados de acuerdo a lo requerido anteriormente.

4.6 REGIMEN DE RESERVA Y CUSTODIA DE LA INFORMACION.

La empresa adjudicataria y las personas que presten los servicios bajo su dirección deberán mantener una reserva absoluta sobre el contenido de la información objeto de la interpretación. Cada interprete garantizará, mediante juramento o promesa, servir fielmente a las obligaciones de su cargo bajo cláusula firmada de confidencialidad, siendo advertidos/as de que en caso de que se rompiese incurrirían en delito perseguible de oficio; asimismo de que deben tener especial cuidado respecto a aquellas informaciones, datos y materiales que por su carácter clasificado ostenten mayor protección jurídica, con estricto cumplimiento de lo dispuesto en su normativa específica.

El incumplimiento de lo establecido en los apartados anteriores originará la aplicación del régimen de responsabilidades legalmente establecidas.

4.7 FIDELIDAD AL CONTENIDO DE LAS INTERPRETACIONES

La empresa adjudicataria y las personas que presten los servicios bajo su dirección se comprometen a reproducir fiel e íntegramente, el contenido de las comunicaciones que deban interpretarse.

El incumpliendo de esta obligación implicará la aplicación del régimen de responsabilidades y sanciones legamente establecidas.

5. CONCEPTOS IMPLICITOS EN LAS PRESTACIONES

Se especifican a continuación estos conceptos que deben entenderse implícitos en los servicios a desarrollar, no procediendo en consecuencia que figuren en la facturación:

- La variedad idiomática, dándose en consecuencia idéntica consideración a cualquier idioma interpretado, con independencia de que se trate de interpretaciones directas o inversas sobre idiomas distintos del castellano.
- Locomoción, manutención o alojamiento consecuencia de servicios solicitados.
- Utilización de materiales, herramientas y otros medios empleados en la prestación de servicios, incluidos los de comunicación.

6. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

a) **CONDICIÓN ESPECIAL DE EJECUCIÓN:** La empresa adjudicataria deberá emplear para la ejecución del contrato, y durante la prestación contractual, a un porcentaje mínimo del 50% de mujeres.

b) **RECURSOS HUMANOS:** Como ya se ha indicado, la empresa deberá contar con personal suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en ejecución del presente contrato.

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto al cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así

como tampoco de las que se puedan derivar del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos, tanto durante la vigencia del contrato, como una vez finalizado el mismo.

Las personas empleadas por la empresa adjudicataria se encontrarán incluidas en el sistema de la Seguridad Social y de alta en el régimen que corresponda a la modalidad contractual vigente entre las partes, durante el tiempo que dure la vinculación laboral que se establezca.

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá respecto al personal que preste sus servicios para la empresa adjudicataria ninguna facultad organizativa ni de dirección ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna con los mismos.

c) **PERSONA RESPONSABLE:** La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona responsable, que durante todo el periodo de cumplimiento del contrato esté disponible para solucionar las eventuales incidencias que surjan en su ejecución. Asimismo, deberá asistir a cuantas reuniones se le convoquen.

d) **PREVENCION DE RIESGOS LABORALES.** En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones y por ello de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.

e) **USO LENGUAJE NO SEXISTA:** La empresa adjudicataria en todos los documentos que elabore empleará un lenguaje no sexista, atendiendo a los criterios marcados en este sentido por la propia Área de Igualdad.

f) **USO DE LAS LENGUAS OFICIALES:** La empresa adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el derecho de la ciudadanía y las empresas a ser informada en cualquiera de las dos lenguas oficiales y garantizará que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio.

El resultado del objeto del contrato deberá entregarse en ambas lenguas oficiales. En aquellas actividades que impliquen relación directa con la ciudadanía, se deberá atender a la lengua oficial de elección del ciudadano o ciudadana, debiendo garantizar el uso de ambas lenguas oficiales en todos los soportes o actividades que sirvan de base a esa relación (encuestas, cuestionarios,...). Para ello, deberá destinar, al desempeño de las funciones que tengan relación directa con la ciudadanía, personal capacitado para el desarrollo de dichas funciones en euskera.

g) **SUBCONTRATACIÓN DE TAREAS:** La empresa adjudicataria podrá subcontratar la realización de algunas prestaciones previstas en el presente pliego, pero para ello será necesario en todo caso la comunicación previa a la Dirección del contrato. Así como ajustarse a lo establecido en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares.

h) **DOCUMENTACIÓN:** La adjudicación del contrato conlleva la obligación de la utilización del o de los logotipos correspondientes autorizados por la Dirección del contrato.

i) **MEDIO AMBIENTE:** En caso de que se considere necesaria la impresión de documentos o que el Negociado de Intervención Social en Violencia de género lo solicite expresamente (como informes de trabajo, documentos para reuniones, etc.), la adjudicataria deberá:

- Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades (número de participantes en una reunión, etc.) para que no haya copias sobrantes.

- Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo). Sólo se podrá utilizar papel no reciclado para planos no imprimibles en DIN A4 o DIN A3, u otros usos que requieran tipos de papel para los que no existe papel en calidad reciclado en el mercado. En estos casos, el papel deberá contener por lo menos un 20% de fibra de madera de bosques con gestión sostenible y/o reciclada.
- Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (el color sólo se utilizará en casos en los que no se pueda interpretar en blanco y negro), a 2 o más páginas por cara (cuando sea conveniente y se garantice su inteligibilidad), con la mínima encuadernación posible y sin tapas de plástico (para facilitar su reciclaje).

Los documentos finales se entregarán preferentemente en formato electrónico por correo electrónico o a través de servidor.

j) **CONFIDENCIALIDAD.** Todos los trabajos realizados con el siguiente contrato, así como la información a la que con ellos se acceda, tendrán carácter confidencial, no pudiendo la empresa contratada utilizar ni proporcionar a terceros o terceras información alguna sin autorización escrita del Ayuntamiento.

La parte contratada queda obligada a poner todos los medios a su alcance para cumplir la legislación vigente sobre la confidencialidad de los datos de la documentación custodiada.

k) **DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.** La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en el artículo 28 del 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 al artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el tratamiento de datos personales. La

empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón de contrato con fin distinto al que figura en el mismo.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Ayuntamiento de Bilbao. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento de Bilbao motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso, se podrán almacenar con la debidas condiciones de seguridad, por un periodo de cinco años.

l) **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL:** Todos los derechos de propiedad intelectual y de “copyright” que se puedan derivar de los trabajos objeto del contrato serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando este sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.

m) **OTRAS OBLIGACIONES:** La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Asimismo, la Administración podrá requerir la realización de otros productos similares de los elementos descritos anteriormente, que no supongan incremento de costes para la adjudicataria.

7. JUSTIFICACIÓN DE SERVICIOS

Con periodicidad mensual, en concepto de documentación adjunta a la factura emitida, la empresa adjudicataria presentará tanto los documentos facilitados a los y las intérpretes por parte del Negociado de Intervencion en Violencia de Genero como un resumen de los servicios desarrollados a lo largo del mes, en el cual deberán constar los datos siguientes:

- Nombre del intérprete y servicios efectuados, con especificación de fecha y horario en que se realizaron las prestaciones.

- Valor correspondiente a cada uno de los servicios efectuados.
- Idiomas empleados.
- Cualquier incidencia que se haya producido en el periodo.

Hasta la primera hora, aún en el caso de que la persona interprete no haya completado la totalidad del tiempo de una hora de servicio, se facturará la hora completa. A partir de la primera hora de servicio, las fracciones adicionales de hasta 30 minutos se facturarán como media hora.

