PLIEGO DE BASES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN CONSECUTIVA A DISTANCIA PARA LOS CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAIS VASCO (CAPV).

1. OBJETO

Servicio de interpretación consecutiva a distancia para los centros educativos públicos de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV) durante los años 2026, 2027 y 2028.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El presente contrato tiene como objeto la gestión de los servicios de interpretación a distancia para la Dirección para la Diversidad e Inclusión en el ámbito de sus competencias de escolarización de población migrante.

El contrato tiene como finalidad proporcionar servicios de interpretación a distancia tanto de forma directa como inversa, en el marco de las situaciones de comunicación que se dan en los procesos de escolarización de la población migrante en los centros públicos de educación primaria y secundaria y en las instituciones de asesoramiento y gestión de la Consejería de Educación de la comunidad autónoma del País Vasco (aproximadamente 500 centros) durante los años 2026, 2027 y 2028.

El sistema de interpretación consecutiva a distancia está especialmente dirigido a familias y alumnado de origen extranjero que no tienen competencia comunicativa en ninguno de los idiomas oficiales del territorio, con objeto de posibilitar la comunicación y facilitar el entendimiento entre estas personas y los profesionales del sistema educativo, desde el ámbito de la educación inclusiva y de la atención a la diversidad.

Este servicio se ofrece a los centros docentes públicos y los usuarios directos serán el profesorado de dichos centros. Las llamadas se realizarán desde el número del centro educativo habilitado para el mismo. Por lo tanto, el adjudicatario pondrá a disposición del contrato todos los medios técnicos y humanos necesarios y suficientes que garanticen en horario de 8 a 20 horas en los días laborables del calendario del País Vasco la correcta prestación del servicio en al menos los 15 idiomas o dialectos extranjeros incluidos en el siguiente listado:

Este documento es una representación del documento original electrónico, verificable en la **sede electrónica** mediante el **localizador** indicado al pie de página.
Dokumentu hau jatorrizko dokumentu elektronikoaren irudikapen bat da, **egoitza elektronikoan** egiaztagarria, orri-oinean adierazitako **lokalizatzailearen** bidez.

IDIOMA			
1	Árabe - Marroquí	9	Urdu
2	Bereber Tamazight	10	Wolof
3	Chino Mandarín	11	Francés
4	Georgiano	12	Indi
5	Inglés	13	Panyabí
6	Rumano	14	Mongol
7	Ruso	15	Persa
8	Ucraniano		

La disponibilidad del intérprete será inmediata, con un tiempo de acceso al mismo inferior a los 2 minutos. Si se detectasen (contraste con los centros usuarios y/o encuestas de satisfacción) tiempos de accesos superiores en más del 5% de los casos, o bien los servicios no completados superasen el 1%, se podrían imponer penalidades de hasta el 5% de descuento sobre las facturas.

Asimismo, y en relación con este servicio, hay que señalar que quedan excluidos los días no laborables, el mes de agosto íntegro y los días comprendidos entre el 24 de diciembre y el 6 de enero ambos incluidos. Del mismo modo, habrá de disponer de un dispositivo activable en cualquier momento que garantice atender en un periodo no mayor a 2 días hábiles a otros idiomas o dialectos diferentes a los establecidos, en el cuadro anteriormente expuesto, y cuya necesidad pudiera surgir a lo largo del periodo del contrato.

Las personas contratadas para este servicio habrán de realizar, entre otras, las tareas principales de atender a reuniones entre el personal de centro, padres, madres y alumnado utilizando medios de comunicación a distancia con el objeto de hacer comprensibles las comunicaciones que unos y otros puedan hacer en idiomas en los que los interlocutores no tengan una competencia suficiente para alcanzar a comprender el mensaje. Deberán prestar un servicio de interpretación consecutiva a distancia de las conversaciones de los participantes en estas reuniones con el fin de hacer comprender de forma fidedigna los contenidos de las comunicaciones realizadas por unos y otros, vertiéndolas a los idiomas que los destinatarios mejor puedan comprender.

Asimismo, es necesario disponer de un Soporte Técnico telefónico que permita resolver distintas cuestiones operativas a los usuarios del Departamento.

El volumen máximo de servicios anual estará limitado por los 25.000€ con IVA incluido de gasto máximo asignado a este capítulo en los presupuestos. Se prestará el servicio hasta agotar este presupuesto salvo que hubiera una autorización expresa del organismo contratante para continuar prestando el servicio más allá de este importe. Para evitar interrupciones en la prestación de servicio, la empresa adjudicataria deberá avisar a la Dirección para la Diversidad e Inclusión en cuanto detecte que la tendencia de consumo mensual esté sobrepasando la cantidad proporcional máxima.

3. MEDIOS TÉCNICOS

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

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 solicitada. Para ello, deberá disponer de la infraestructura, instalaciones, equipamiento tecnológico necesario y sus correspondientes licencias.

Además, el sistema deberá estar provisto de sistemas de registro de servicios y en especial del tiempo de duración de cada llamada. Deberá disponer de un dispositivo de conteo automatizado no manipulable que permita comprobar la integridad de los datos de tiempos facturables. Igualmente, permitirá la extracción de informes y realización de verificaciones para la elaboración de estadísticas e informes de seguimiento de los servicios prestados, facilitando el acceso del Departamento a dicha información vía web o enviando por correo cada dos meses un informe en formato hoja Excel.

La empresa, en dichos informes, deberá identificar claramente cuál es el centro escolar usuario del servicio con la introducción de tres campos de datos (nombre oficial, código y territorio) para cada llamada. Estos datos tendrán que consultarse en la tabla de centros usuarios de este servicio, que facilitará a este efecto la Dirección para la Diversidad e Inclusión. Además, se incorporarán los siguientes datos: minutos de duración, número de teléfono de llamada e idioma del servicio.

Finalmente, toda esta información vendrá recogida en un informe anual (diciembre) donde se incluirán tablas con los subtotales de consumos y número de llamadas por centros e idiomas y acompañadas de gráficos.

4. MEDIOS PERSONALES

El número de personas y su régimen de dedicación a la ejecución del contrato queda al criterio de la entidad adjudicataria, si bien, ha de garantizar que se presta el servicio en las condiciones recogidas en los pliegos de esta licitación mediante declaración firmada de cumplimiento.

Se acreditará la solvencia del personal de interpretación para efectuar la interpretación consecutiva a distancia con una declaración firmada de la empresa licitadora de que todos los intérpretes que vayan a realizar estas funciones han superado un proceso de verificación de competencias en el que, al menos, demuestran que disponen de un nivel equivalente al B-2 del Marco Europeo de las lenguas para aquellas en las que vayan a ejercer como intérpretes. Siendo en conjunto competentes en al menos los 15 idiomas y dialectos extranjeros que se solicitan en estos pliegos. Asimismo, tendrán que acreditar en esta declaración jurada que todos los intérpretes tienen al menos un nivel de competencia en habla hispana de C-1 o equivalente o haber superado una entrevista de examen en la propia empresa. Se deberá explicitar cuáles han sido esas pruebas o comprobaciones de nivel de los idiomas y cuál es el protocolo de control de su actuación.

Por último, se acreditará mediante la aportación de copia compulsada del título que, al menos una persona en el equipo tiene una de estas titulaciones: Titulación universitaria del campo de estudio de la traducción e interpretación, lingüística o filologías. Esta persona ejercerá la función de coordinación y supervisión de la correcta prestación de las tareas correspondientes a este expediente de contratación.

La plantilla de personal dependerá de la empresa o entidad adjudicataria y no existirá ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Dirección para la Diversidad e Inclusión de la Consejería de Educación de la Comunidad del País Vasco, que será totalmente ajena a dichas relaciones. Quedará expresamente sometido al poder direccional y de organización de la empresa o entidad adjudicataria en todo ámbito y orden legalmente establecido y, por tanto, esta es 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.

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. El deber de sigilo profesional perdurará incluso finalizado el servicio.

5. OTROS REQUISITOS: PROTOCOLOS

La empresa dispondrá de los siguientes protocolos que presentará a la Dirección para la Diversidad e Inclusión con carácter previo a la formalización del contrato:

- Protocolos de atención al usuario del centro y a las familias.
- Protocolo de formación al nuevo usuario, incluyendo manual detallado para usuarios en euskera y castellano.
- Protocolo de asistencia técnica para solventar problemas de los usuarios.
- Protocolo de atención para idiomas no previstos.
- Protocolo de puesta a disposición de la información de consumos a la Dirección para la Diversidad e Inclusión con su modelo de Informe.
- Protocolo de recogida, elaboración y remisión de informes de una breve encuesta de satisfacción al finalizar cada llamada.
- Código ético y protocolo para su implantación y supervisión (con especial atención al compromiso con la veracidad en la interpretación y al tratamiento de situaciones de violencia y maltrato interpersonal).

Vitoria-Gasteiz,

Mikel Juaristi Izaguirre

ANIZTASUNERAKO ETA INKLUSIORAKO ZUZENDARIA

DIRECTOR PARA LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN