

Anexo I- Pliego de prescripciones técnicas**Exp. CP00039/2026****Contratación del servicio integral de traducción e interpretación de idiomas para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, nº 151.**

ÍNDICE

1. - OBJETO DEL PLIEGO.
2. - DURACIÓN DEL CONTRATO.
3. - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.
4. - REQUISITOS TÉCNICOS.
5. - PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
6. - FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.
7. - CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA.

1.- OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto de este pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán la provisión integral de servicios de traducción e interpretación de idiomas para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151. El proveedor adjudicatario deberá garantizar un servicio de calidad, profesional y adaptado a las necesidades de la Mutua.

Consta de un único lote.

Las empresas licitadoras deberán presentar oferta a todos los servicios que componen el lote.

2. - DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de un (1) año desde la fecha que se estipule en el mismo, con posibilidad de cuatro (4) prórrogas de una anualidad (12 meses) cada una, ejecutables independientemente.

3. - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El servicio integral abarca cinco modalidades principales:

- **Traducción de textos:** Servicio de traducción de documentos escritos del castellano a las lenguas cooficiales (catalán, euskera, gallego y valenciano) y a idiomas extranjeros (con especial atención al inglés), y viceversa. Incluye explícitamente servicios de traducción jurada bajo solicitud. El alcance del servicio es extensivo a cualquier otra lengua requerida ad hoc según las necesidades de la Mutua (incluyendo, a título enunciativo, francés, alemán, italiano, entre otros).
- **Traducción de contenidos de web corporativa:** Traducción de contenido nuevo y modificaciones de textos de la web corporativa de Asepeyo a catalán, euskera, gallego, valenciano e inglés, mediante el *plug-in* WPML (o herramienta equivalente).
- **Interpretación telefónica simultánea:** Traducción a través de canal telefónico de conversaciones entre el personal de los centros asistenciales u hospitales de Asepeyo y los usuarios/pacientes que no puedan expresarse en castellano o en el idioma cooficial de la comunidad autónoma donde se ubique el centro. El servicio estará disponible para la totalidad de la red asistencial nacional de la Mutua.
- **Videointerpretación telefónica simultánea:** Servicio de videointerpretación a horas convenidas con aviso previo. La prestación se realizará de forma remota a través de la plataforma Webex o en su defecto Google Meet (o herramienta equivalente).
- **Interpretación presencial de enlace:** Servicio de intérprete presencial a horas convenidas con aviso previo. La prestación se realizará en las instalaciones hospitalarias de Asepeyo en Sant Cugat de Vallès (Barcelona) o Coslada (Madrid).

4. - REQUISITOS TÉCNICOS.

- **Calidad general:** Todos los trabajos (traducciones/interpretaciones) deben garantizar absoluta corrección ortográfica y gramatical empleando la terminología médica, de prevención de riesgos laborales y jurídica adecuada.

La urgencia del servicio en ningún caso justificará una baja calidad de la traducción/interpretación.

- **Plazos de entrega y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs):**
 - Traducción de textos: El plazo máximo de entrega será de 5 días laborables. En el caso de documentos extensos (superiores a 5 páginas DINA4 ARIAL 10), dicho plazo podrá ampliarse hasta un máximo de 10 días laborables. Para solicitudes calificadas de urgencia, el compromiso de entrega será de 24 horas.
 - Traducción de contenidos web: El plazo máximo de entrega será de 48 horas, reduciéndose a un máximo de 12 horas en situaciones de *urgencia.
*Imperativo Legal y Plazos Preclusivos: Publicación de resoluciones, actas, convocatorias o subsanaciones oficiales cuyo plazo de alegaciones o inscripción comience de forma inmediata. *Alertas y Salud Pública: Avisos urgentes de Protección Civil, emergencias meteorológicas, alertas sanitarias o de seguridad de consumo que afecten a la ciudadanía. *Seguridad y Gestión de Crisis: Comunicados de ciberseguridad (notificaciones de brechas de datos según el RGPD), caídas críticas de la plataforma web o notas aclaratorias de urgencia institucional.
 - Interpretación (vídeo y presencial): El servicio se solicitará con una antelación mínima de 3 días hábiles.
 - Incidencias:

Nivel de Prioridad	Descripción	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Crítica (Bloqueante)	Fallo total del servicio (ej. paciente esperando sin conexión con intérprete, plataforma caída).	< 15 minutos	< 30 minutos (activar plan de contingencia)
Alta (Funcional)	Errores en entregables (traducción errónea en informe), problemas de formato (DTP), fallos de acceso puntuales.	< 2 horas	< 8 horas laborables
Baja (Consulta)	Dudas sobre facturación, peticiones de cambios en glosarios, consultas administrativas.	< 4 horas	< 24 - 48 horas laborables

Requisitos de formato y tecnología:

- Los documentos para traducir se enviarán en formato Word o similar, y ocasionalmente en otros formatos no editables. El proveedor deberá devolver los documentos traducidos en el mismo formato, salvo los no editables, que se devolverán en Word o procesador de textos similar.
 - Además de lo anterior, el proveedor deberá garantizar la realización de traducciones en los formatos de llegada (textos ya maquetados), asegurando la preservación del diseño y la maquetación original de los documentos cuando sea pertinente (DTP) especialmente en Adobe InDesign y Adobe Illustrator.
 - Para traducción web, los traductores deben usar una herramienta CAT (*Computer Assisted Translation*) que soporte el formato XLIFF. La herramienta del adjudicatario debe detectar partes ya traducidas. El adjudicatario devolverá el fichero XLIFF traducido, coordinando su integración con el departamento técnico de Asepeyo.
 - Para videointerpretación, el adjudicatario debe contar con la plataforma Webex o en su defecto Google Meet (o herramienta equivalente) con servicio de videollamada. Los gastos de interconexión entre redes (adjudicatario y Asepeyo) se consideran incluidos en el precio ofertado.
 - Gestión de memorias de traducción y glosarios terminológicos: El proveedor deberá utilizar obligatoriamente las memorias de traducción (TMs), glosarios y guías de estilo suministrados por Asepeyo. En ausencia de estos, el proveedor deberá proponer una metodología para su creación y actualización continua, garantizando la consistencia terminológica. Dichos activos lingüísticos, así como sus actualizaciones, son propiedad exclusiva de Asepeyo, debiendo el proveedor entregarlos de forma íntegra y en formato editable (TMX, XLSX o equivalente) a la finalización del contrato o cuando Asepeyo lo requiera.
- **Confidencialidad y protección de datos:**
 - El órgano de contratación respetará el carácter confidencial de los datos facilitados por los empresarios. El adjudicatario no podrá divulgar información confidencial.
 - El contratista se obliga al estricto cumplimiento de la normativa europea y nacional de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679 - RGPD y Ley Orgánica 3/2018 - LOPD), debiendo firmar el correspondiente contrato de encargado de tratamiento.
 - El proveedor deberá documentar los tratamientos realizados en nombre de Asepeyo, manteniendo un registro de las categorías de tratamientos.
 - Se garantizará que el personal autorizado conoce las obligaciones de seguridad y confidencialidad derivadas del RGPD y se controlará el respeto de las instrucciones de Asepeyo.
 - El proveedor debe implementar mecanismos para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, la capacidad de restaurar rápidamente

los datos en caso de incidente, y un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas de seguridad. Esto incluye control de acceso lógico/físico, copias de seguridad, uso de dispositivos de almacenamiento, seguridad de instalaciones/puestos de trabajo, y destrucción segura de documentación.

- El proveedor debe disponer de un procedimiento o protocolo de gestión de incidencias y/o brechas de seguridad, En caso de detectarse cualquier quiebra de seguridad que afecte a los datos tratados en nombre de Asepeyo, el adjudicatario deberá notificarlo a la Mutua de forma inmediata y, en todo caso, en un plazo máximo de 24 horas desde que tenga constancia de la misma, facilitando toda la información disponible.
 - Al finalizar el contrato, los datos deberán destruirse de forma confidencial e irrecuperable, entregando certificados de destrucción. Si la ley exige su conservación, serán devueltos a Asepeyo.
- **Coordinación de actividades empresariales (CAE):**
 - El contratista debe entregar a Asepeyo, antes del inicio del servicio, la documentación acreditativa de su modalidad organizativa y la afiliación y alta en la Seguridad Social del personal.
 - Si la empresa adjudicataria accede a las instalaciones de Asepeyo, deberá utilizar la herramienta de software para la gestión documental de trabajadores de proveedores externos que Asepeyo tenga establecida, asumiendo los costes asociados.
 - **Cumplimiento del Código de Conducta y Prevención de Riesgos Penales:** El adjudicatario deberá adherirse al código de conducta y comprometerse al estricto cumplimiento del Manual de Prevención de Riesgos Penales de Asepeyo, firmando el certificado correspondiente. Cualquier conducta indicada en el manual no deberá realizarse.

Las denuncias se canalizarán a través de: comitedecumplimiento@asepeyo.es.

- **Diversidad de Idiomas:** el licitador deberá garantizar, como mínimo la disponibilidad inmediata de intérpretes en los siguientes bloques idiomáticos:
 - Lengua oficial y cooficiales de España: Castellano, Catalán, Euskera, Gallego y Valenciano.
 - Idiomas europeos de alta demanda: Inglés, Francés, Portugués, Alemán, Italiano y Búlgaro.
 - Idiomas internacionales de alta demanda: Árabe, Chino (Mandarín), Ruso, Rumano, Ucraniano, Polaco y Japonés.
 - Lenguas Asiáticas: Urdu / Punjabi, Hindi, Bengalí.
 - Lenguas Africanas: Árabe (y sus dialectos de origen), Wolof, Bambara, Fula (Pulaar).
- **Lenguaje de Signos:** Deberán contar con intérpretes de lenguaje de signos, como mínimo en lengua española.

- **Disponibilidad:** La disponibilidad del servicio no podrá estar condicionada por periodos vacacionales ni días festivos. Se garantizará servicio de traducción para todos los idiomas los 365 días del año.
- **Conducta profesional (Interpretación):** El personal a cargo del servicio debe garantizar la confidencialidad de la conversación, estar preparado para el trato personal y contar con el tacto imprescindible en tareas de cuidado y atención sanitaria. En los servicios de interpretación (vídeo o presencial), el personal deberá presentarse con la corrección debida, correctamente ataviado y en el entorno telemático adecuado, evitando ruido de ambiente y entornos no profesionales.
- **Estabilidad laboral y adecuación del personal:** La empresa adjudicataria garantizará que los profesionales que formen parte del equipo del proyecto sean personal propio de la empresa licitadora y tengan una estabilidad laboral. Las variaciones en su composición serán puntuales y obedecerán a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio. La imagen de los profesionales designados por las adjudicatarias para los distintos trabajos deberá ser adecuada y acorde a las instalaciones, evento y/o reunión en la que se requiera su participación.

Sustitución de personal: Asepeyo podrá solicitar la sustitución del personal destinado a los trabajos en caso de considerar que su cualificación es insuficiente, los materiales entregados no se ajustan a lo expresado en el *briefing* o no cuentan con el mínimo de calidad óptima, que realiza su trabajo de forma incorrecta o negligente, o por otros motivos que lo aconsejen, estando el adjudicatario obligado a realizarla.

5. - PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Con el fin de asegurar la claridad y la idoneidad del servicio, la empresa adjudicataria designará a una persona que será el responsable de la gestión del contrato y actuará como interlocutor permanente con el personal responsable de ASEPEYO. En ningún caso, este responsable de contrato supondrá un coste adicional para Asepeyo.

El responsable de la gestión del contrato deberá desplazarse para las reuniones que se consideren necesarias por Asepeyo, independientemente de que estas reuniones se celebren en las propias dependencias de Asepeyo o en otras ubicaciones, corriendo por cuenta del adjudicatario los gastos asociados.

Se establecerán dos reuniones anuales de seguimiento que podrán ser online, pudiendo convocar reuniones extraordinarias en caso de incidencia grave o necesidad de cualquiera de las partes.

6. - FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

Con el fin de poder facturar el pedido, la empresa adjudicataria deberá presentar en cada entrega un albarán valorado, en el cual se especificará: la fecha de entrega, la cantidad y

tipo de producto entregado, referencia interna de ASEPEYO del producto, número de contrato, número de pedido, la partida y el tipo de impuesto correspondiente.

La persona responsable de recepcionar el producto firmará el albarán de entrega tras verificar que los datos consignados en dicho albarán son ciertos. Para cualquier reclamación posterior, la empresa adjudicataria deberá presentar el albarán de entrega del pedido debidamente firmada.

El proveedor adjudicatario emitirá la factura correspondiente a cada entrega, a la que deberá adjuntar el albarán de entrega valorado, debidamente conformado por el destinatario. La factura deberá recoger la relación de artículos suministrados con el código interno de ASEPEYO y el número de contrato que ASEPEYO le haya asignado.

Las facturas que superen los 5.000€ se realizarán según lo establecido en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

La forma de pago se efectuará mediante transferencia bancaria según el procedimiento y protocolo interno establecido por la propia Mutua ASEPEYO.

7. - CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA.

Las empresas licitantes deberán presentar en la Oferta Técnica, como mínimo, la siguiente documentación. **La no presentación de alguno de los siguientes apartados, será motivo de exclusión de la oferta:**

- **Procedimientos de control de calidad:** El licitador deberá describir detalladamente en su propuesta técnica sus procedimientos internos de control de calidad, incluyendo el uso de revisores nativos, herramientas de QA (*Quality Assurance*) y la gestión de no conformidades para asegurar la máxima fidelidad y calidad de cada trabajo. En documentos extensos debe poder asegurar la coherencia de las traducciones y nomenclaturas si existen varios traductores. En caso de que el proveedor utilice herramientas de inteligencia artificial para la traducción, la responsabilidad final y la revisión humana recaerá exclusivamente sobre el adjudicatario, debiendo garantizar que el resultado final cumple con la terminología médica precisa y los estándares de calidad exigidos.
- **Metodología y Plan de Trabajo:** Descripción de la metodología operativa para la prestación de los servicios (traducción de textos, traducción web, interpretación telefónica, videointerpretación e interpretación presencial).
- **Disponibilidad y Cobertura Idiomática:** Declaración responsable que garantice la disponibilidad 365 días al año y la cobertura de todos los bloques idiomáticos exigidos (lenguas cooficiales, idiomas europeos, internacionales y otros), así como intérpretes de lenguaje de signos.
- **Gestión del Contrato:** Identificación del gestor de proyectos único que actuará como interlocutor permanente con Asepeyo.

- **Gestión de Activos Lingüísticos:** Propuesta metodológica para la creación y gestión de memorias de traducción (TMs), glosarios terminológicos y guías de estilo, asegurando la propiedad de Asepeyo sobre estos activos.
- **Infraestructura y Herramientas Tecnológicas:** Descripción de las herramientas CAT compatibles (soporte XLIFF), plataformas de videointerpretación y sistemas de gestión (si los tiene, como un portal de cliente).
- **Planes de contingencia del proveedor:** Presentación de planes de contingencia detallados para garantizar la continuidad del servicio ante imprevistos (fallos tecnológicos, indisponibilidad de personal clave, desastres, días festivos, etc.), especialmente dada la criticidad sanitaria de algunos servicios o de informes clave el Informe anual.
- **Gestión de la calidad y evaluación del servicio:** El licitador deberá detallar los mecanismos de supervisión y control de calidad que pondrá a disposición de Asepeyo, así como el establecimiento de indicadores de desempeño (KPIs), informes de seguimiento periódicos y encuestas de satisfacción, orientados a asegurar la mejora continua y el cumplimiento estricto de las expectativas y niveles de servicio establecidos.

Cristina Salau Sánchez
Técnico Dirección de Contratación ASEPEYO