



Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

# Comunidad de Madrid

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE INTÉRPRETES DE LENGUA DE SIGNOS ESPAÑOLA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON DISCAPACIDAD AUDITIVA”

### Contenido

I.- OBJETO DEL CONTRATO .....	2
II.- DESTINATARIOS DEL SERVICIO .....	2
III.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	2
IV.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO .....	3
V.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO .....	4
VI.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	4
VII.- COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	5



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **129489078367779497249**



# Comunidad de Madrid

## I.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto:

La prestación del servicio de intérpretes de lengua de signos española, incluidos sus desplazamientos, para la atención a personas sordas o con discapacidad auditiva, en sus relaciones con las administraciones públicas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.1 de la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

La prestación del servicio de intérpretes de lengua de signos española, incluidos sus desplazamientos, para la atención a personas sordas o con discapacidad auditiva, en la realización de trámites o gestiones particulares en el territorio de la Comunidad de Madrid.

La interpretación de cursos o jornadas de interés general dirigidos a personas sordas o con discapacidad auditiva, cuando así se solicite por asociaciones de personas sordas que tengan al menos un servicio autorizado en la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

## II.- DESTINATARIOS DEL SERVICIO

Serán destinatarios del servicio de intérpretes de lengua de signos española:

- Las personas sordas o con discapacidad auditiva, mayores de 18 años y residentes en la Comunidad de Madrid, cuyo medio de comunicación habitual sea la lengua de signos española y dominen suficientemente este lenguaje para hacerse entender.
- Asociaciones de personas sordas que tengan al menos un servicio autorizado en la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

## III.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### a) Definición

El servicio consiste en la interpretación y traducción de la información, por un técnico superior en interpretación de la lengua de signos, de la lengua de signos española a lengua oral o escrita y viceversa, con el fin de asegurar la comunicación entre las personas sordas o con discapacidad auditiva que sean usuarias de esta lengua, y su entorno social.

El servicio de intérprete de lengua de signos española se realizará por un solo intérprete, en cualquier municipio de la Comunidad de Madrid, durante un espacio de tiempo no superior a 45 minutos, excluidos los desplazamientos, sin perjuicio de que el intérprete, atendiendo a las circunstancias especiales de la prestación del mismo, pueda superar el mencionado periodo de tiempo.

En ningún caso estos servicios tendrán el carácter de defensa, consejo u orientación, sino que se limitarán a la mera transmisión en lenguaje de signos y oral de la comunicación que se establezca entre la persona sorda y el oyente.

### b) Número de servicios

Se dispensarán al año un máximo de 12.320 servicios de intérpretes de lengua de signos, de acuerdo, preferentemente, con la siguiente distribución:

- ✓ Meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre: 1.060 servicios/mes
- ✓ Mes de agosto: 660 servicios/mes

Los servicios que no se hayan prestado en un mes por falta de demanda, podrán acumularse a los de los meses





## Comunidad de Madrid

restantes del mismo año natural.

### IV.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

#### a) Solicitud del servicio

El servicio se prestará previa solicitud a la entidad adjudicataria. Dicha solicitud podrá realizarse presencialmente en el domicilio que la entidad adjudicataria designe a este fin, por teléfono, teléfono de texto, por escrito, por correo electrónico, mensaje al móvil, y videollamada, facilitando en todo caso los datos del usuario, el tipo de gestión para la que solicita el servicio, el día, hora y lugar en que ha de prestarse, y la duración aproximada del mismo.

Cuando el solicitante sea una asociación, además de la descripción detallada del curso o jornada para el que se solicita el servicio, deberá indicar el número de asistentes al que va dirigido.

El horario de atención al público para la recepción de solicitudes del servicio será:

- De lunes a viernes no festivos, de 8.30 a 14.30 horas, al número indicado por el adjudicatario, para las solicitudes que se realicen mediante llamada telefónica, teléfono de texto o videollamada.
- De lunes a viernes no festivos, de 8.30 a 14.30 y de 16.30 a 20.30 horas, para las solicitudes que se realicen de forma presencial, en el domicilio designado por el adjudicatario.
- Las solicitudes que se realicen por correo electrónico, mensaje al móvil, o por escrito al domicilio designado por el adjudicatario, podrán realizarse en cualquier momento. No obstante, en caso de que dichas solicitudes se reciban en fin de semana o fuera del horario señalado en el punto anterior, se tomará en consideración el siguiente día hábil como inicio del cómputo del plazo máximo para contestar.

La entidad adjudicataria del contrato deberá dar respuesta en un plazo de 48 horas como máximo desde la solicitud del servicio. Deberá preverse, en casos de emergencia social, poder prestar el servicio en el plazo de 24 horas desde la petición del mismo.

#### b) Servicios prioritarios

Serán prioritarias las solicitudes de intérprete para las siguientes citas relacionadas con el ejercicio de los derechos básicos de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid:

- citas en centros y servicios sanitarios
- tramitación de documentación oficial ante cualquier Administración Pública
- citas en dependencias judiciales

#### c) Horario de prestación del servicio

La entidad adjudicataria proporcionará el servicio de intérprete dentro del horario siguiente:

- De lunes a viernes, entre las 7:30 y las 22:00 horas.
- Sábados, entre las 9:00 y las 20:00 horas.
- Domingos, entre las 9:00 y las 14:00 horas.

#### d) Régimen económico

El adjudicatario no podrá facturar a los usuarios del servicio de intérprete de lengua de signos española cantidad alguna por la prestación de los servicios que en este pliego se contemplan.





## Comunidad de Madrid

### V.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO

#### a) Medios materiales

El adjudicatario deberá contar con un local de referencia destinado a la gestión y organización de los servicios, dotado al menos de los siguientes sistemas de comunicación que aseguren la correcta prestación del servicio:

1 línea de teléfono fijo,

1 línea de teléfono móvil,

1 teléfono de texto,

2 ordenadores o equipos de telecomunicaciones con conexión a Internet y servicio de correo electrónico y videollamada.

Una vez finalizada la relación contractual del adjudicatario con la Consejería de Políticas Sociales y Familia para la prestación de estos servicios, éste se compromete a la cesión de los números de teléfono y teléfono de texto a la nueva entidad que pueda resultar adjudicataria del siguiente contrato de prestación del servicio.

#### b) Medios personales

El adjudicatario deberá disponer de Intérpretes de Lengua de Signos Española, quienes deberán contar con la acreditación de intérprete de lengua de signos española expedido por la CNSE (Confederación Estatal de Personas Sordas de España) y/o Título de Grado Superior de Formación Profesional de Técnico Superior en interpretación de la lengua de signos, o cualquier otra titulación oficial que les habilite para ejercer esta actividad, en número suficiente para atender la demanda mensual de servicios previstos en la Cláusula 3ª del presente pliego y, en todo caso, deberá garantizar la disponibilidad de intérpretes durante el horario de prestación del servicio previsto en la cláusula IV, apartado c).

Para la prestación del conjunto de estos servicios se asegurará la actividad de al menos once Intérpretes de Lengua de Signos Española a jornada completa, o equivalente en horas, a lo largo de todo el contrato, en el horario establecido en la Cláusula IV.

Además, el adjudicatario, para la gestión del servicio, contará con:

- Un Coordinador con funciones de interlocución con la dirección del contrato y coordinación del servicio. Se asegurará la actividad de al menos un profesional con estas funciones, a lo largo de todo el contrato.
- Un auxiliar administrativo encargado de las tareas de apoyo administrativo en la oficina. Se asegurará la actividad de al menos un profesional con estas funciones, a lo largo de todo el contrato.

El adjudicatario deberá garantizar que entre las 8:30 y las 14:30 horas, así como entre 16:30 y las 20:30 de lunes a viernes no festivos, exista personal en el local destinado al servicio de oficina y a la organización del servicio, para la atención directa de los solicitantes.

### VI.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

a) La totalidad de la plantilla de personal del Programa dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del presente contrato, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

b) El adjudicatario aportará los documentos que le sean requeridos por la Consejería de Políticas Sociales y Familia y que justifiquen la existencia del personal contratado (indicación de la jornada laboral, cualificación





## Comunidad de Madrid

y funciones). A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).

c) En caso de que no pudiera prestarse el servicio con normalidad por circunstancias imputables al adjudicatario, este deberá poner los medios necesarios para que el mismo se efectúe con la mínima pérdida de tiempo.

d) En el caso de huelga legal la empresa adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Consejería de Políticas Sociales y Familia sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio.

e) El adjudicatario elaborará un registro, que mantendrá permanentemente actualizado, con los datos personales de los intérpretes y la fecha de obtención de su titulación académica. El registro deberá estar disponible para su consulta por la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, cuando ésta lo estime oportuno.

### VII.- COORDINACIÓN, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 1. Coordinación y supervisión

La Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el adecuado desarrollo de las actuaciones que forman parte del servicio.

El adjudicatario designará un responsable del servicio, encargado de su coordinación y supervisión, así como de la interlocución con la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Este responsable recibirá las indicaciones que la Consejería, a través de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad, como responsable del contrato, estime oportunas impartir en relación con la prestación del servicio. Le corresponderá asimismo al responsable del contrato supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

El adjudicatario está obligado a informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través del responsable citado, de cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con el mismo, o con cualquier otro aspecto relativo al cumplimiento del contrato.

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias. Al menos una vez al año los resultados de la aplicación de este sistema deberán ser comunicados a la Consejería.

El adjudicatario aportará a la Consejería de Políticas Sociales y Familia una memoria anual donde se refleje detalladamente los servicios realizados. En la elaboración de esta memoria el adjudicatario deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir, de acuerdo con el modelo facilitado por la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad.

#### 2. Visibilidad del servicio

El adjudicatario del contrato se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería de Políticas Sociales y Familia en todos los aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en las instalaciones, así como en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al contrato. En este sentido, la entidad adjudicataria no podrá realizar ninguna actividad de comunicación o difusión del objeto del contrato ni emplear la imagen corporativa de la Consejería de Políticas Sociales y Familia y/o de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad sin previo conocimiento y consentimiento de ésta.





Dirección General de Atención  
a Personas con Discapacidad  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

## Comunidad de Madrid

Asimismo todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del servicio deberán editarse en el papel que la Consejería establezca, en el que se indicará la contratación de dicho servicio por parte de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Madrid, a (fecha de la firma)

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Jorge Jiménez de Cisneros Bailly-Baillièrè



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **129489078367779497249**