



Generalitat de Catalunya  
Departament de la Presidència  
**Direcció General de Serveis Digitals  
i Experiència Ciutadana**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE  
CONSULTORIA PER A L'ASSESSORAMENT EN ELS CRITERIS CORPORATIUS DE  
COMUNICACIÓ CLARA I LLENGUATGE PLANER**

**Exp.: PR-2024-14**

# Índex

|                                                                                |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. OBJECTE DEL CONTRACTE .....                                                 | 3 |
| 2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEITAT DEL CONTRACTE..... | 4 |
| 3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ.....                          | 5 |
| 3.1 Característiques tècniques del contracte.....                              | 5 |
| 3.2 Infraestructura .....                                                      | 7 |
| 3.3 Identitat corporativa .....                                                | 7 |
| 3.4 Propietat intel·lectual.....                                               | 7 |
| 3.5 Ús del català .....                                                        | 7 |
| 4. FORMA DE PAGAMENT .....                                                     | 8 |
| 5. TERMINI D'EXECUCIÓ .....                                                    | 8 |

## **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és el servei de consultoria per a l'assessorament en els criteris corporatius de comunicació clara i llenguatge planer, en el marc del projecte d'implantació d'una millor comunicació als usuaris de tràmits i serveis de la Generalitat, amb ús d'un llenguatge entenedor i d'altres elements que simplifiquin i facin més entenedora la tramitació i la comunicació, que impulsa la DGSEC, per tal d'assegurar-se que els serveis són entenedors per qualsevol col·lectiu.

El Model d'Atenció Ciutadana de l'Administració de la Generalitat i del seu sector públic, aprovat per Acord de Govern de 4 de juliol de 2023 preveu, en el seu Eix 4, l'ús de la comunicació clara i entenedora en tots els continguts que s'adrecen a la ciutadania, seguint les pautes i criteris establerts per la Direcció General de de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, i encomana a aquesta unitat promotora, d'acord amb les seves funcions, la direcció, la coordinació, la implantació i el seguiment transversals del Model d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb les línies d'actuació que s'hi recullen.

D'acord amb aquest model, la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana té el propòsit de transformar el model actual de comunicació de serveis d'atenció a la ciutadania per tal d'apropar-se als ciutadans i donar resposta a les seves necessitats. En aquest sentit, vol revisar i estandarditzar la manera de fer les comunicacions en els diferents canals a través dels quals es presta servei als ciutadans i, d'aquesta manera, garantir que el llenguatge administratiu i tècnic sigui entenedor, senzill i atractiu que transmeti confiança i transparència als ciutadans, fent que els textos complexos siguin fàcils d'entendre per a tothom, i incorporar peces comunicatives que garanteixin una comunicació clara.

Per això, l'objectiu principal del contracte és donar suport a la DGSEC en l'elaboració de guies, manuals i peces de comunicació i de formació en un model de comunicació clara i d'ús del llenguatge planer en l'àmbit dels tràmits i serveis de la Generalitat i en les comunicacions en general, així com la revisió de fitxes dels procediments i tràmits per als canals de la Generalitat de Catalunya.

El resultat d'aquest nou model de comunicació de l'administració i el ciutadà ha d'estar fonamentat en quatre pilars:

- Accessibilitat, incorporar a la comunicació institucional de serveis i tràmits ideogrames, pictogrames i altres recursos comunicatius, amb especial referència a l'adopció d'un llenguatge més clar i entenedor per facilitar el procés de gestió als ciutadans.
- Proximitat, fer servir llenguatge inclusiu per a que tothom se senti identificat.
- Agilitat, dinamitzar els processos de tramitació complexos i difícils per la ciutadania a través del llenguatge.
- Senzillesa, simplificar els missatges i evitar l'ús de paraules innecessàries, tècniques o terminologia complexa difícil de comprendre per la ciutadania.

Els objectius específics d'aquest servei de suport i assessorament tècnic objecte del contracte són proveir la DGSEC de coneixement en l'àmbit de la comunicació clara que l'ajudi en el seu objectiu d'implantar i coordinar un model corporatiu comunicatiu clar i entenedor, així com criteris lingüístics d'atenció ciutadana, que es fonamentin en:

- Comunicar de forma clara i en un llenguatge entenedor per la ciutadania.
- Que el llenguatge que es fa servir sigui senzill i atractiu per tal de transmetre confiança i transparència.
- Definir els passos de tramitació perquè siguin comprensibles i no portin a errors en la interpretació, i revisar els tràmits per tal de detectar, si escau, eventuais redundàncies, incongruències o inconsistències que compliquin de manera innecessària i ineficaç la tramitació.
- Definir un pla formatiu de llenguatge planer per les persones involucrades en la redacció canals d'informació.

## **2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEITAT DEL CONTRACTE**

L'aprovació del Model d'Atenció Ciutadana de la Generalitat suposa l'encomana del govern a la unitat promotora de la definició, implementació i consolidació d'un nou model de comunicació corporativa que segueixi criteris de comunicació clara, llenguatge planer i incorpori altres elements gràfics que garanteixin la comprensió dels continguts per part de tota la ciutadania.

En aquest sentit, la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana ha de liderar la implementació d'una comunicació senzilla de comprendre, per facilitar l'experiència pels serveis de l'administració, i que l'usuari entengui el que es demana, reduir el temps de tramitació i ser transparent amb la ciutadania.

Per fer-ho, es cerca consultoria i suport en aquests 5 àmbits:

- Incorporar peces o elements comunicatius que facilitin la comunicació clara.
- Revisar la redacció dels continguts per tal d'utilitzar llenguatge planer i comunicació clara, amb l'objectiu que totes les persones puguin fer ús dels serveis.
- Fer que el procés de gestió sigui senzill i fàcil d'entendre per la ciutadania. En aquest sentit, es pretén identificar i definir un model de millora.
- Dur a terme formacions per impulsar i estandarditzar un model de comunicació clara en els canals de l'administració.
- Actualitzar i mantenir viva la Guia de Llenguatge Planer/comunicació clara amb els criteris i pautes per redactar adequadament.

### **3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ**

#### **3.1 Característiques tècniques del contracte**

És objecte d'aquest Plec de Preinscripcions Tècniques, en endavant PPT, la descripció dels treballs i l'establiment de les condicions i criteris tècnics que regeixen el contracte per a l'assistència tècnica a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (en endavant, DGSEC) en la definició, difusió i formació en comunicació clara en la creació de continguts i comunicacions adreçats a la ciutadania

##### **3.1.1 Funcions específiques del servei:**

El contractista ha de realitzar els treballs que s'ajustin a la finalitat del contracte i li siguin encomanats pel responsable. Tots els treballs s'han de dur a terme segons els procediments i models definits per la DGSEC.

- Col·laborar i assessorar la DGSEC en l'adopció d'un model de comunicació clara i la revisió de la Guia de Llenguatge planer/comunicació clara a partir de l'expertesa i l'aportació de bones pràctiques aplicades en d'altres administracions en aquest àmbit.
- Col·laborar i assessorar en els continguts i calendarització del Pla de formació i comunicació en matèria de comunicació clara i de llenguatge planer, i realitzar els cursos quan li siguin encarregats.
- Proposar i donar suport en les accions de difusió i la creació de canals per a la dinamització de l'espai col·laboratiu de comunicació clara.
- Revisar la comunicació de continguts, tràmits i serveis aplicant-hi un llenguatge planer i comunicació clara, comprovant l'eventual existència d'incongruències inconsistències o redundàncies que dificultin la seva comprensió.
- Treballar en alguns àmbits concrets per convertir les comunicacions i continguts en comunicació clara. A destacar els àmbits detectats com a no comprensibles en els espais d'experiència ciutadana, o altres àmbits que siguin demandats per algun Departament o organismes.

El model de relació entre l'adjudicatari i la unitat promotora es concretarà en la identificació d'un interlocutor, la determinació d'indicadors de seguiment i avaluació de la prestació del contracte, i el lliurament d'un informe mensual amb les actuacions realitzades, el qual ha de ser validat per la unitat promotora per generar la factura mensual corresponent.

##### **3.1.2 Relació de tasques a realitzar en el marc d'aquest contracte:**

D'acord amb els apartats anteriors de descripció de funcions, a continuació es recullen les línies de treball a desenvolupar i les diferents activitats a incloure:

#### Comunicació clara:

- Elaborar continguts en comunicació clara, amb suport visual, pictogràfic o ideogràfic que transmetin missatges de forma eficaç i alhora simple.
- Fer un Benchmark per identificar bones pràctiques d'altres territoris.
- Treballar en documents, continguts informatius i comunicacions amb l'objectiu de transformar-los i incorporar tots els elements de comunicació clara.
- Fer una anàlisi completa de les comunicacions relacionades amb un procediment o un àmbit concret i transformar-les totes en comunicació clara.

#### Guia de comunicació clara

- Proposar millores en la Guia de Llenguatge planer/comunicació clara d'acord amb els criteris i pautes de la Generalitat i les bones pràctiques realitzades en d'altres administracions .
- Planificar les accions necessàries per difondre la Guia de Llenguatge Planer revisada.
- Fer un Benchmark per identificar bones pràctiques d'altres territoris.

#### Formacions:

- Preparar el contingut necessari per dur a terme les formacions pel personal involucrat en la redacció de contingut en els canals de comunicació.
- Elaborar el pla de suport, de formació i de gestió del coneixement que assegurí que el personal té les eines i documentació necessària per comunicar amb un llenguatge planer.
- Dur a terme, per encàrrec de la DGSEC, formacions i resoldre els possibles dubtes al personal encarregat de redactar la informació en els canals dels serveis públics.

#### Xarxa dinamitzadora:

- Proposar canals per difondre la informació actualitzada, calendaris de formacions, i actualitzacions de la norma.
- Proposar el pla de comunicació del coneixement, documents i fites rellevants en matèria de comunicació clara i llenguatge planer

#### Continguts:

- Revisar el contingut dels canals o documents, de la Generalitat de Catalunya o d'entitats públiques, que sol·licitin les responsables de la DGSEC per tal d'incorporar el llenguatge planer i la comunicació clara.

### **3.2 Infraestructura**

El contractista està obligat a disposar d'espais físics pel treball del personal destinat al servei, així com aportar els mitjans humans i materials i a realitzar les accions adequades per dur a terme els treballs d'acord amb les característiques dels contractes de serveis de conservació de referència.

### **3.3 Identitat corporativa**

L'entitat corporativa és l'empresa licitadora que resulti adjudicatària del contracte, que ha d'acomplir el que es prescriu en aquest PPT i el corresponent PCAP, i que rep la denominació d'Adjudicatari-contractista o, més breument i d'ara endavant, contractista.

El contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones, com amb la premsa o amb qualsevol altre mitjà de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa del departament de la Presidència a través de la web d'identitat corporativa de la Generalitat de Catalunya). Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>

### **3.4 Propietat intel·lectual**

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El contractista no la podrà fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Tanmateix, en acabar la prestació del servei, els resultats dels informes i les dades tractades seran propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya.

### **3.5 Ús del català**

El contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte.

El contractista ha de lliurar els treballs objecte d'aquest contracte en català. Específicament, ha de redactar en llengua catalana la documentació del projecte, tant en paper com en suport digital, que s'obtingui com a resultat de la realització dels treballs segons les determinacions d'aquest plec.

Així mateix, el contractista assumeix l'obligació de destinar a l'execució del contracte els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar la correcció lingüística de les prestacions que en són objecte.

#### **4. FORMA DE PAGAMENT**

La tramitació del pagament d'aquesta contractació es farà per hores dedicades de l'equip de treball, d'acord amb la certificació de la unitat promotora de les actuacions realitzades.

S'abonarà el 25% als dos mesos de l'execució del contracte, el 50 % als 6 mesos i el 25% al final

Les factures hauran d'incloure l'IVA i reunir tots i cada un dels requisits legals i reglamentaris d'aplicació, a més de tots aquells altres que per a la seva tramitació determini o tingui determinats l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Les factures es presentaran al Departament de la Presidència mitjançant el sistema habitual que tingui previst aquest.

No es preveu la possibilitat de pagaments anticipats.

#### **5. TERMINI D'EXECUCIÓ**

Des de l'1 de gener de 2024, o des de la data de la signatura del contracte si aquesta és posterior, fins el 31 de desembre de 2024. Es preveuen dues possibles pròrrogues com a màxim anuals.

Ester Manzano Peláez

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana