

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació d'un servei de consultoria per a l'assessorament en els criteris corporatius de comunicació clara i llenguatge planer (CU-2026-232)



1. Antecedents

L'Acord de Govern d'11 de juliol de 2023, estableix el model d'atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic. Aquest model respon als principis d'integritat, proactivitat, personalització, agilitat, sostenibilitat i adequació a tots els canals, que s'han aplicar des del disseny a la prestació del servei. Un dels molts reptes que té associats és la millora de la comunicació amb la ciutadania.

La ciutadania reclama que les administracions públiques es comuniquin d'una manera més clara i comprensible. Sovint els textos administratius utilitzen un llenguatge que no s'entén i que genera desconfiança i inseguretat jurídica.

En els últims anys, el Govern de la Generalitat ha fet diverses actuacions en aquest àmbit, com ara incorporar en el Decret 76/2020, de 4 d'agost, d'administració digital, la comunicació clara com a principi d'actuació, i incloure l'ús d'un llenguatge planer i comprensible entre els criteris per al disseny dels serveis digitals. Així mateix, s'ha aprovat el Decret 216/2023, de 5 de desembre, sobre accessibilitat dels llocs web i de les aplicacions per a dispositius mòbils de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic. Aquest Decret obliga a adaptar i convertir tots els continguts dels llocs web i les aplicacions mòbils a una comunicació clara i comprensible.

També s'ha treballat en una guia de comunicació clara i s'ha impulsat l'adaptació progressiva de les fitxes de tràmits administratius, que és el contingut que més consulta la ciutadania.

Cal tenir igualment en compte la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat i el Decret 209/2023, de 28 de novembre, d'aprovació del Codi d'accessibilitat de Catalunya. Aquestes normes disposen, entre altres aspectes, suprimir les barreres a la comunicació per garantir l'autonomia, la no-discriminació, la igualtat d'oportunitats i l'exercici dels drets de les persones amb discapacitat o amb dificultats d'interacció amb l'entorn.

D'altra banda, l'any 2022 es va iniciar un projecte transversal de comunicació clara promogut per la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, amb la col·laboració d'altres departaments.

Per continuar avançant en l'aplicació de la comunicació clara a l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic, es considera necessari aprovar un seguit de mesures amb uns objectius molt específics:

- Emprar un llenguatge clar en les comunicacions.
- Incorporar-hi elements d'estructura i disseny que les facin més comprensibles.
- Millorar l'exposició i l'explicació de les fases de la tramitació administrativa per evitar errors de comprensió.

Les mesures d'aplicació de la comunicació clara s'han d'impulsar als departaments de la Generalitat des de grups de treball específics multidisciplinaris integrats per les unitats directives competents en política lingüística, en administració digital i en els àmbits de la comunicació i jurídic.

2. Objecte del contracte

L'objectiu d'aquest contracte és donar suport al Departament de Cultura i el Departament de Política Lingüística en:

- Redacció de tràmits i serveis de la Generalitat, i comunicacions en general.
- Revisió de publicacions, informes, materials de difusió, fitxes de tràmit, continguts publicats als webs departamentals i interfícies d'aplicacions.
- Elaboració de guies i manuals sobre criteris de comunicació clara i de llenguatge planer.

El resultat d'aquest nou model de comunicació entre l'Administració i la ciutadania ha d'estar fonamentat en quatre pilars:

- L'accessibilitat: Revisió i creació de continguts accessibles. 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.
- La proximitat: fer servir llenguatge incliusiu perquè tothom s'hi senti identificat.
- L'agilitat: facilitar a la ciutadania els processos de tramitació complexos amb explicacions que s'entenguin.
- La senzillesa: simplificar els missatges i evitar les paraules innecessàries i la terminologia difícil de comprendre.

Els objectius específics d'aquest servei de suport i assessorament tècnic que es vol contractar són, d'una banda, proveir el Departament de Cultura i el Departament de Política Lingüística de coneixement en l'àmbit de la comunicació clara per ajudar-lo en el seu objectiu d'implantar i coordinar un model de comunicació clara coherent amb el corporatiu de la Generalitat. D'una altra banda, establir uns criteris lingüístics d'atenció ciutadana que permetin:

- Comunicar de forma clara i en un llenguatge que la ciutadania entengui.
- Fer servir un llenguatge senzill i atractiu, i que transmeti confiança i transparència.
- Definir els passos de tramitació perquè siguin comprensibles i no portin a errors en la interpretació, i revisar els tràmits per detectar-hi, si escau, redundàncies, incongruències o inconsistències que compliquin la tramitació.
- Implementar un pla formatiu de llenguatge planer per a les persones involucrades en la redacció de textos dels canals d'informació.

3. Característiques i descripció de la prestació

a) Característiques tècniques del contracte

L'empresa contractada ha de fer les feines que s'ajustin a la finalitat del contracte i que li siguin encomanades per la persona responsable. Totes les feines s'han de fer segons els procediments definits pel Departament de Cultura i el Departament de Política Lingüística. Les línies de treball són les següents:

Comunicació clara:

- Elaborar continguts en comunicació clara.
- Revisar el contingut generat pel Departament de Cultura i el Departament de Política Lingüística amb criteris de comunicació clara, ja siguin documents administratius, plantilles, interfícies d'aplicacions digitals, continguts informatius, publicacions i comunicacions.
- Fer una anàlisi de les comunicacions relacionades amb un procediment o un àmbit concret i tornar-les a redactar totes amb criteris de comunicació clara.

Formació:

- Preparar el contingut necessari per dur a terme les formacions per al personal involucrat en la redacció de continguts per als canals de comunicació.
- Dur a terme formacions per encàrrec del Departament de Cultura i del Departament de Política Lingüística i resoldre els possibles dubtes del personal encarregat de redactar la informació dels canals de difusió dels serveis públics.
- L'empresa contractada ha de designar un interlocutor o interlocutora per relacionar-se amb la unitat promotora. A més, ha de presentar indicadors de seguiment i avaluació de la prestació del contracte, i un informe mensual del que ha fet. La unitat promotora ha de validar aquest informe, perquè la persona contractada pugui presentar la factura mensual corresponent.

b) Identitat corporativa

La persona contractada ha d'aplicar els criteris d'identitat corporativa de la Generalitat de Catalunya en la documentació generada durant l'execució del contracte. Aquests criteris es troben a l'adreça següent: <https://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>.

c) Propietat intel·lectual

Els productes resultants de la prestació del servei i la documentació facilitada són propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. La persona contractada no els pot fer servir per a altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament de Cultura.

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

d) Ús del català

La persona contractada ha d'emprar el català en les relacions derivades d'aquest contracte amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya. Per tant, han de ser en català les feines i la documentació del projecte que exigeix aquest plec de prescripcions tècniques, tant si són en paper com en suport digital.

Així mateix, la persona contractada assumeix l'obligació de destinar els mitjans i el personal adients per assegurar la correcció lingüística de les prestacions que es contracten.

e) Modificació del contracte

D'acord amb l'article 204 de la LCSP, en cas que durant al transcurs de la pròrroga d'aquesta licitació de l'any 2027 es detecti la necessitat d'augmentar les hores previstes per cobrir el servei objecte d'aquest contracte, només es podrà modificar fins a un màxim del 20% de la totalitat de l'import adjudicat.

4. Solvència tècnica o professional

Per poder optar a la contractació, s'ha d'acreditar experiència en serveis de naturalesa similar en els darrers tres anys. Cal indicar l'import, la data i el destinatari (públic o privat) d'aquests serveis. L'import anual de l'any en què hi va haver més activitat en els serveis contractats en aquests tres anys ha de ser com a mínim del 70% del preu de licitació d'aquest contracte (IVA exclòs): 77.222,88 euros.

No s'estableix classificació empresarial opcional, perquè no hi ha correspondència entre el codi CPV de l'objecte del contracte i els grups i subgrups de classificació empresarial.

Cal disposar dels perfils professionals següents:

Perfil	Experiència i coneixements
Consultor o consultora sènior	Experiència mínima de 2 anys en la gestió de projectes relacionats amb el llenguatge planer i la comunicació clara. La titulació mínima requerida és una llicenciatura o un grau en les àrees de comunicació, periodisme, filologia o similar. Cal tenir un nivell C2 de català o equivalent.
Consultor o consultora	Experiència mínima d'1 any en projectes relacionats amb el llenguatge planer i la comunicació clara. La titulació mínima requerida és una llicenciatura o un grau en les àrees de comunicació, periodisme, filologia o similar. Cal tenir un nivell C2 de català o equivalent.

L'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat dels materials abans de lliurar-los.

5. Valoració de propostes

Sobre un màxim de 100 punts, la puntuació es distribuirà en dos blocs:

- Criteris d'adjudicació quantificables automàticament, amb un total de 56 punts.
- Criteris d'adjudicació de valoració subjectiva, amb un total de 44 punts.

a) Valoració de forma automàtica (fins a 56 punts)

Aquesta valoració es fa en relació amb els criteris avaluable de manera automàtica, mitjançant l'aplicació de fórmules:

Oferta econòmica: valoració de 0 a 56 punts

Es proposa la fórmula següent:

L'oferta més econòmica rebrà la màxima puntuació (56 punts). La resta es valorarà d'acord amb la fórmula següent:

$$P_i = 0,56 * (100 - 100 * (B_m - B_i))$$

On:

$$B_m = (PL - O_m) / PL$$

$$B_i = (PL - O_i) / PL$$

Nomenclatura:

- Pi és la puntuació que obté l'empresa "i"
- 0,56 és el pes del criteri (de 0,00 a 1,00, en tant per ú segons els punts totals de la licitació)
- Bm és la baixa que suposa l'oferta econòmicament més avantatjosa en relació amb el pressupost de licitació (PL)
- Bi és la baixa de l'oferta de l'empresa "i" en relació amb el pressupost de licitació
- Oi és l'import de l'oferta de l'empresa "i"
- Om és l'import de l'oferta menor.

a) Valoració mitjançant judici de valor (fins a 44 punts)

Les empreses licitadores han de presentar una proposta tècnica en format pdf amb la resolució pràctica dels supòsits plantejats a continuació. La valoració d'aquesta proposta serà de màxim **44 punts**. Aquests punts s'atorguen segons els criteris següents:

Comunicació clara (fins a 30 punts). Es tracta de fer dues propostes d'aplicació del llenguatge planer i la comunicació clara seguint els criteris de la Guia de comunicació clara de la Generalitat de Catalunya (<https://atenciociutadana.gencat.cat/ca/comunicacio-clara/>), en els textos següents:

- a. Reescriure amb criteris de comunicació clara i llenguatge planer el contingut de la pàgina web de normativa i bones pràctiques a l'hora d'usar detectors de metalls per garantir la protecció del patrimoni cultural.

<https://cultura.gencat.cat/ca/detall/Articles/Detectors-de-metalls>.

Fins a 15 punts.

- b. Actualment la informació referent a l'obtenció del carnet de la biblioteca al mòbil és dispersa i cada biblioteca n'informa de manera diferent. Cal redactar un document unificant tota la informació que fa referència al procediment per a obtenir el carnet de la biblioteca al mòbil, segons els criteris de comunicació clara.

https://bibliotecatarragona.gencat.cat/ca/actualitat/detalls/noticia/Car-net_digital

<https://bibliotecalleida.gencat.cat/ca/actualitat/detall/noticia/carnet-virtual-00001>

https://web2.girona.cat/biblioteques/docs/carnet_mobil.pdf.

Fins a 15 punts.

Aquestes propostes s'han de valorar amb els criteris següents:

- Que el llenguatge utilitzat sigui planer (màxim 5 punts):
 - Que s'hagi emprat un llenguatge comú, comprensible i precís. Que s'hagin usat paraules que la ciutadania també usa, evitant arcaismes, tecnicismes i estrangerismes.
Màxim 1 punt.
 - Que s'hagi usat el català estàndard, triant les paraules més adequades i evitant les dialectals o informals.
Màxim 1 punt.
 - Que s'hagin fet servir paraules curtes i simples, que són les que s'entenen millor (per exemple, millor *problema* que *problemàtica*).
Màxim 1 punt.
 - Que s'hagin fet servir les abreviacions amb cura: qui llegeix el document potser no coneix les abreviatures, les sigles i els símbols que per a altres persones són molt comuns.
Màxim 1 punt.
 - Que s'hagi distingit el llenguatge segons el públic al qual va adreçat: s'ha de valorar si és per a la ciutadania en general o per a un grup de persones amb coneixements més especialitzats.
Màxim 1 punt.
- Que el text estigui ben estructurat (màxim 5 punts):
 - Que s'hagi respectat l'ordre sintàctic: les frases, com més senzilles siguin i més ben estructurades estiguin, millor s'entenen. Per això cal respectar l'ordre sintàctic: subjecte + verb + complements (directe + indirecte + circumstancial).
Màxim 1 punt.
 - Que els textos siguin breus i concisos: que les frases siguin curtes i que els paràgrafs també siguin curts i estiguin separats amb espais en blanc.
Màxim 1 punt.

- Que s'incloguin llistes per organitzar el contingut sempre que sigui necessari, ja que faciliten la lectura.
Màxim 1 punt.
- Que s'usin correctament els signes de puntuació.
Màxim 1 punt.
- Que s'usin correctament els incisos.
Màxim 1 punt.
- Que el disseny ajudi a fer la comunicació més clara (màxim 5 punts):
 - Que l'estil gràfic sigui l'adequat, d'acord amb les recomanacions de la [Guia de comunicació clara](#).
Màxim 1 punt.
 - Que els títols i subtítols s'utilitzin adequadament, d'acord amb les recomanacions de la [Guia de comunicació clara](#).
Màxim 1 punt.
 - Que s'utilitzin els recursos del Programa d'identificació visual de la Generalitat
<https://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici/>.
Màxim 1 punt.
 - Que els colors s'utilitzin correctament, d'acord amb les recomanacions de la [Guia de comunicació clara](#).
Màxim 1 punt.
 - Que s'utilitzin imatges per ajudar a comprendre millor els textos.
Màxim 1 punt.

Formació (fins a 14 punts). Cal fer una proposta de continguts d'una activitat formativa de comunicació clara de 12 hores adreçada als editors del web del Departament de Cultura. Es valorarà la proposta segons els criteris següents:

- Que incorpori tots els continguts necessaris de llenguatge planer.
Màxim 4 punts.
- Que incorpori tots els continguts referents a l'estructura del text perquè la comunicació sigui clara.
Màxim 3 punts.

- Que incorpori tots els continguts sobre disseny per fer la comunicació més clara.
Màxim 3 punts.
- Que incorpori recomanacions aplicades a la redacció de textos per al web.
Màxim 4 punts.

No es tindran en compte les propostes que obtinguin una puntuació de menys del 50% de la puntuació màxima en els criteris de judici de valor, és a dir, menys de 22 punts.

6. Baixa temerària

Es consideraran inicialment temeràries les proposicions en les quals es compleixen de forma acumulada els 2 supòsits següents:

- Oferta econòmica inferior al 80% de la mitjana aritmètica de les ofertes presentades (en cas d'únic licitador presentat s'aplicarà l'art.85.1 RD 1098/2001 Reglament de la Llei Contractes Administracions Públiques).
- Criteris subjectius de valoració: puntuació igual o superior a 35 punts.

7. Forma de pagament

El pagament dels serveis es farà amb facturació mensual, prèvia certificació de la unitat contractant. Amb cada factura caldrà adjuntar una relació de les tasques efectuades i les hores invertides en el període de referència.

Les factures han d'incloure l'IVA i reunir tots els requisits legals d'aplicació. També han de complir les condicions que l'Administració de la Generalitat de Catalunya determini per tramitar-les. Les factures s'han de presentar al Departament de Cultura mitjançant plataforma electrònica.

No es preveu la possibilitat de pagaments anticipats.

8. Termini d'execució

El termini d'execució va des de la data de l'endemà de la data d'adjudicació del contracte fins al 31 de desembre de 2026. Es preveu la possibilitat de prorrogar el contracte per un any més.

El cap del Gabinet Tècnic,