



Plec de prescripcions tècniques per a la contractació d'un servei de conversa telefònica o telemàtica, amb cita prèvia, per fomentar la pràctica oral del català entre professionals de l'àmbit sanitari i altres col·lectius de sectors lingüísticament estratègics

Exp. LI-2026-150

1. Introducció

En el marc de les polítiques de promoció de l'ús social del català, el Departament de Política Lingüística (DPL) preveu un servei de conversa telefònica o telemàtica, amb cita prèvia, per facilitar la pràctica oral del català entre professionals de l'àmbit sanitari i altres col·lectius lingüísticament estratègics, amb l'objectiu de garantir els drets lingüístics de la ciutadania.

La incorporació progressiva en les darreres dècades de personal provinent de fora del domini lingüístic català en diversos sectors ha incrementat la necessitat de disposar d'un servei que permeti millorar la fluïdesa i la seguretat en l'ús del català oral. Moltes d'aquestes persones no poden accedir a entorns catalanoparlants habituals, fet que limita les oportunitats de pràctica real.

Aquest Plec de prescripcions tècniques descriu els serveis objecte de contractació que haurà de prestar l'empresa adjudicatària, per a la creació d'un servei de converses individuals en català, mitjançant trucades o videotrucades, amb cita prèvia, per fomentar la pràctica oral del català entre els professionals sanitaris del Departament de Salut i altres col·lectius de sectors considerats lingüísticament estratègics.

L'any 2025 es va dur a terme una prova pilot adreçada a alumnes del curs "Prescriu-te el català" del Departament de Salut, per facilitar la pràctica oral com a complement del curs.

El projecte que cal desplegar al 2026 i 2027 té l'objectiu que els aprenents del curs *Prescriu-te al català*, els professionals de l'àmbit sanitari i altres col·lectius de sectors lingüísticament estratègics assolixin un nivell de competència oral que els permeti garantir una atenció adequada en català a la ciutadania.

2. Objectius

2.1. Objectiu principal

Fomentar la pràctica oral del català i millorar la fluïdesa i la seguretat lingüística del personal sanitari i d'altres col·lectius de sectors lingüísticament estratègics, mitjançant converses individuals entre persones que estan aprenent català i persones catalanoparlants, a través de trucada o videotrucada.

El projecte pretén estimular canvis en aquests col·lectius professionals i propiciar l'augment de l'ús del català en els serveis públics i altres àmbits d'atenció a la ciutadania.

2.2. Objectius específics

- Oferir un servei àgil, accessible i flexible, adaptat a les disponibilitats horàries dels professionals sanitaris i dels altres col·lectius que hi participin.
- Facilitar espais d'ús real del català oral en un entorn segur i no avaluatiu.
- Contribuir a l'augment de l'ús del català en les interaccions professionals dels sectors participants.
- Disposar d'indicadors de funcionament i qualitat del servei.



3. Abast de l'objecte

L'objecte del contracte consisteix en la posada en marxa, gestió i execució integral d'un servei de converses en català adreçat a professionals del sector sanitari i a altres col·lectius de sectors lingüísticament estratègics amb manca de fluïdesa en català oral.

El servei s'oferirà entre els anys 2026 i 2027 i inclourà les tasques necessàries per garantir-ne el funcionament continuat: planificació, execució de les sessions, gestió de les cites, seguiment, suport als usuaris i avaluació.

4. Característiques del servei

- Sessions individuals d'una durada fixa de 30 minuts.
- Converses mitjançant trucada telefònica o videotrucada.
- Sistema de cita prèvia en línia que permeti la reserva, modificació i anul·lació de les cites.
- Formulari d'inscripció per demanar cita prèvia.
- Comunicacions i documentació del servei íntegrament en llengua catalana.
- Recollida de la valoració de l'usuari després de cada sessió.
- Recomanació del programa Voluntariat per la llengua per donar continuïtat a la pràctica oral.

Es considera que per a una bona prestació del servei cal disposar d'una plantilla de 4 conversadors, com a mínim, per cobrir els torns de matí i de tarda. L'horari de la prestació del servei s'adequarà a les necessitats del col·lectiu al qual va destinat.

5. Tasques i requeriments de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Definir i executar el pla de desplegament del servei.
- Contractar i gestionar el personal encarregat de realitzar les converses, amb domini alt o nadiu de català (nivell C1, C2 o equivalent).
- Garantir la formació inicial del personal assignat al servei tant pel que fa a criteris lingüístics com d'atenció a l'usuari.
- Assegurar que el personal contractat disposi d'habilitats comunicatives, capacitat d'escolta activa, empatia i flexibilitat amb l'objectiu de generar un clima de confiança que permeti mantenir converses naturals, disteses i adaptades al nivell lingüístic, necessitats i interessos de cada aprenent.
- Coordinar i supervisar el desenvolupament de les sessions.
- Posar a disposició dels usuaris una plataforma tecnològica de gestió de cites.
- Gestionar la comunicació amb els usuaris (confirmacions, recordatoris, incidències...).
- Oferir suport tècnic i assistència bàsica als participants.
- Elaborar els materials necessaris per a la difusió del servei.

6. Seguiment i avaluació

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Recollir les valoracions qualitatives de cada sessió.
- Realitzar el seguiment de les converses mitjançant els mecanismes adequats i assegurar la bona qualitat del servei.
- Elaborar informes periòdics de seguiment del servei.
- Presentar un informe final amb dades d'ús, resultats, valoració global i propostes de millora.

El DPL es reserva el dret de fer el seguiment de les converses i, si escau, de sol·licitar la substitució de les persones contractades que no compleixin els requisits establerts.

7. Protocols de coordinació

L'empresa adjudicatària treballarà coordinadament amb l'equip impulsor del projecte i participarà en les reunions de seguiment que es considerin necessàries.

8. Protecció de dades i confidencialitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i confidencialitat.

L'empresa que resulti adjudicatària i els seus treballadors queden obligats a guardar estricte secret de tota aquella informació a la qual tinguin accés, subsistint aquestes obligacions fins i tot després de finalitzar i extingir-se el corresponent contracte. D'altra banda, un cop acabat el servei, tractada la informació i lliurats els resultats finals al DPL, l'empresa adjudicatària no conservarà cap còpia dels fitxers que continguin dades personals dels usuaris protegides per la normativa en els seus arxius, en cap suport possible.

9. Termini d'execució

El contracte s'executarà entre els anys 2026 i 2027, a partir de la signatura del contracte, i fins a la finalització del període contractual establert. El treball es preveu que s'iniciï després de les reunions prèvies amb el DPL. Les fases per a l'execució de les converses i de les formacions serà el següent:

- Preparació i configuració tècnica: 1 mes
- Reclutament i formació del personal: 2 setmanes
- Implementació i seguiment: des de la posada en marxa del servei al gener de 2027 i fins al 30 de novembre o fins que s'esgotin totes les sessions contractades.
- Avaluació i tancament: 2 setmanes

Any 2026

- Preparació i configuració tècnica:
 - Definir i executar el pla de desplegament del servei
 - Configurar la pàgina web per gestionar les cites
 - Elaboració dels materials de difusió
- Reclutament i formació del personal
 - Seleccionar, contractar i gestionar el personal encarregat de realitzar les converses
 - Dur a terme la formació inicial del personal assignat al servei
 - Fer proves amb usuaris reals per assegurar que el personal contractat disposa de les habilitats adequades



Any 2027

- Implementació i seguiment:
 - Gestionar les sessions de conversa (reserva, modificació i anul·lació de les cites)
 - Dur a terme les converses amb els usuaris
 - Coordinar i supervisar el desenvolupament de les sessions
 - Gestionar la comunicació amb els usuaris
 - Oferir suport tècnic i assistència bàsica als participants
 - Recollir les valoracions qualitatives dels participants
 - Coordinació amb l'equip impulsor del projecte
 - Elaborar informes periòdics de seguiment del servei
 - Implementar les millores oportunes
 - Participar a les reunions de seguiment
- Avaluació i tancament:
 - Presentar un informe final

10. Propietat de la informació

Tota la informació recollida en el marc del servei serà propietat del Departament de Política Lingüística i no es podrà utilitzar per a finalitats diferents de les establertes en aquest contracte. L'empresa adjudicatària cedirà les dades dels usuaris al Departament de Política Lingüística, al Departament de Salut i a d'altres departaments que treballen en sectors lingüísticament estratègics per analitzar estadísticament l'evolució dels aprenents que han participat en les converses. Se signarà un document de tractament de les dades per part de les tres parts implicades en el projecte (Departament de Política Lingüística, Departament de Salut o d'altres departaments que treballen en sectors lingüísticament estratègics i empresa adjudicatària).

11. Import

L'import del contracte és de 161.500,00 euros, sense IVA, i 195.415,00 euros amb IVA inclòs, distribuït en les anualitats següents:

- 2026: 40.000,00 euros, sense IVA, i 48.400,00 euros, IVA inclòs
- 2027: 121.500,00 euros, sense IVA, i 147.015,00 euros, IVA inclòs

Any 2026 – 40.000,00 euros

- Preparació i configuració tècnica - **20.000 euros**
 - Definir i executar el pla de desplegament del servei
 - Configurar la pàgina web per gestionar les cites
 - Elaboració dels materials de difusió
- Reclutament i formació del personal - **20.000 euros**
 - Seleccionar, contractar i gestionar el personal encarregat de realitzar les converses
 - Dur a terme la formació inicial del personal assignat al servei
 - Fer proves amb usuaris reals per assegurar que el personal contractat disposa de les habilitats adequades

Any 2027 - 121.500 euros (81,00 euros màxim per a un màxim de 1.500 sessions)

El preu per sessió inclou:

- Implementació i seguiment:
 - Gestionar les sessions de conversa (reserva, modificació i anul·lació de les cites)
 - Dur a terme les converses amb els usuaris (s'entendran realitzades també les converses cancel·lades a última hora i les converses en què l'usuari no s'hagi connectat, ja que s'entén que ha estat per incompliment de l'usuari i no per l'empresa)
 - Coordinar i supervisar el desenvolupament de les sessions
 - Gestionar la comunicació amb els usuaris
 - Oferir suport tècnic i assistència bàsica als participants
 - Recollir les valoracions qualitatives dels participants
 - Coordinació amb l'equip impulsor del projecte
 - Elaborar informes periòdics de seguiment del servei
 - Implementar les millores oportunes
 - Participar a les reunions de seguiment
- Avaluació i tancament:
 - Presentar un informe final

L'adjudicació serà pels imports proposats per l'empresa adjudicatària, de la forma següent:

Conceptes	Import màxim	Ponderació
Import de la preparació i configuració tècnica	20.000,00 euros	4 punts (P1)
Import del reclutament i formació del personal	20.000,00 euros	4 punts (P2)
Import unitari per sessió, per a un màxim de 1.500 sessions	81,00 euros/sessió, màxim 121.500,00 euros	22 punts (P3)

12. Forma de pagament

L'empresa adjudicatària podrà presentar factures pels serveis prestats. El DPL donarà conformitat a les factures un cop hagi comprovat que el servei objecte del contracte ha estat prestat correctament:

Al 2026: Facturació per als conceptes:

- Preparació i configuració tècnica
- Reclutament i formació del personal

Al 2027: Facturació per a les sessions realitzades, de forma mensual

Les factures s'hauran de presentar en format electrònic, tal com determina l'Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya de 24 de novembre de 2020.



Podeu crear la factura electrònica a través del del [generador de factures del servei e.FACT](#) (gratuït) o bé a través d'aplicatius que hi ha al mercat (gratuïts o de pagament).

Trobareu el manual i recursos de suport al següent espai del web del Consorci AOC: [Creació de factures a la bústia e-FACT](#) · [Suport AOC](#)

Si utilitzeu altres aplicatius de generació de factures electròniques, la bústia d'entrada d'aquestes factures a la Generalitat de Catalunya és l'eFact: <https://efact.eacat.cat/bustia/>.

Les factures han d'incorporar les dades bàsiques obligatòries que estableix el Reial decret 1619/2012, s'han de signar amb una signatura avançada basada en un certificat reconegut i **han d'incloure necessàriament el número d'expedient de contractació**, ja que si no hi consta els registres comptables de la Generalitat de Catalunya rebutjaran automàticament la factura.

- Número d'expedient: **LI-2026-150**

- Dades del contractant:

Generalitat de Catalunya
Departament de Política Lingüística
C. del Portal de Santa Madrona, 6-8
08001 Barcelona
NIF: ES S0811001G

Informació codis DIR3:

Unitat tramitadora: A09050672 DEPARTAMENT DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

Òrgan gestor: A09051552 SECRETARIA GENERAL DE POLÍTICA LINGÜÍSTICA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

Oficina comptable: A09018876 INTERVENCIÓ GENERAL DE CATALUNYA
Carrer del Portal de Santa Madrona, 6-8 08001 Barcelona

Les factures s'han d'emetre un cop realitzades les prestacions que s'hi inclouen i han de tenir la conformitat dels treballs per part de la unitat promotora.

El seguiment de l'estat de les factures es pot consultar al web del Departament d'Economia i Finances, a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat factures i pagaments de document), a partir de l'endemà del registre de la factura.

El seguiment de l'estat de les factures es pot consultar al web del Departament d'Economia i Finances, a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat factures i pagaments de document), a partir de l'endemà del registre de la factura.

13. Criteris d'adjudicació

La selecció de l'adjudicatari es farà mitjançant la valoració de les ofertes presentades, d'acord amb els criteris de valoració i les puntuacions que s'estableixen al Plec de clàusules administratives particulars que regeix aquesta contractació.

El subdirector general de Planificació
per a l'Accés al Coneixement
i l'Impuls de l'Ús del Català

Vist i plau
La directora general d'Accés al Coneixement
i Impuls de l'Ús del Català