



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

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI DE
CONSULTORIA I ASSISTÈNCIA TÈCNICA EN COMUNICACIÓ CLARA PER A LA
IMPLANTACIÓ DELS CRITERIS CORPORATIUS DE LA GENERALITAT**

Exp.: PR-2027-13

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	8
3.5 Ús del català.....	8
4. FORMA DE PAGAMENT	8
5. TERMINI D'EXECUCIÓ	8

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació d'un servei de consultoria i assistència tècnica especialitzada per donar suport a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) en el desplegament, la consolidació i l'avaluació del model corporatiu de comunicació clara de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.

Aquest contracte s'emmarca en:

- L'Acord GOV/29/2024, de 6 de febrer, d'impuls de la comunicació clara.
- L'Acord GOV/258/2025, d'11 de novembre, pel qual s'actualitza l'estratègia d'impuls de la comunicació clara a la Generalitat de Catalunya i al seu sector públic.
- L'ACORD GOV/146/2023, d'11 de juliol, pel qual s'estableix el Model d'atenció ciutadana de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic i s'adopten diverses mesures per lluitar contra la bretxa digital en l'accés als serveis públics.

D'acord amb aquest marc, la DGSEC ha d'impulsar la transformació del model de comunicació dels serveis d'atenció ciutadana per garantir que les comunicacions institucionals siguin clares, coherents i entenedores en tots els canals.

Amb aquesta finalitat, es vol:

- Revisar i estandarditzar les comunicacions en tots els canals de servei.
- Garantir que el llenguatge administratiu i tècnic sigui entenedor, senzill i precís.
- Facilitar la comprensió dels textos complexos.
- Incorporar recursos gràfics i comunicatius que reforcin la claredat.

El servei ha de donar suport a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) en la transformació transversal dels continguts, comunicacions i processos administratius per garantir que siguin clars, estructurats, entenedors i orientats a la ciutadania, d'acord amb els criteris corporatius vigents.

El contracte inclou, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, les actuacions següents:

a) Redacció i revisió de continguts

- Redactar i revisar continguts administratius, institucionals, normatius, informatius i divulgatius amb criteris de comunicació clara.
- Transformar tràmits, notificacions, procediments i documents perquè siguin comprensibles.

b) Elaboració i actualització de recursos corporatius

- Elaborar, actualitzar i millorar guies, manuals, plantilles i models documentals.
- Desenvolupar criteris lingüístics i estructurals aplicables als diferents canals corporatius.

c) Formació i capacitat

- Dissenyar i impartir accions formatives generals i específiques en comunicació clara.
- Elaborar itineraris formatius per a col·lectius estratègics.

d) Sensibilització i difusió

- Dissenyar i executar accions de sensibilització internes i externes.
- Elaborar plans i materials de difusió del projecte de comunicació clara.
- Donar suport a l'organització de jornades, sessions i actes institucionals, inclosa la Jornada de comunicació clara.

e) Disseny gràfic i editorial

- Dissenyar materials informatius en suport imprès i digital (fulletons, guies, infografies, pantalles informatives i altres formats).
- Adaptar continguts a diferents canals i suports, garantint coherència visual i comunicativa.

f) Producció audiovisual i multimèdia

- Produir materials audiovisuals i multimèdia, inclosos vídeos promocionals, vídeos divulgatius, entrevistes i altres formats digitals.
- Garantir que aquests materials compleixin els criteris de comunicació clara i identitat corporativa.

g) Avaluació i millora contínua

- Suport a l'elaboració d'informes d'avaluació.

Totes les actuacions objecte del contracte s'han d'ajustar als criteris de la Guia de comunicació clara de l'Administració de la Generalitat, a la normativa vigent en matèria lingüística i han de garantir la correcció lingüística, gramatical i terminològica dels continguts, així com el compliment de les directrius d'identitat corporativa.

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE CAL SATISFER I IDONEITAT DEL CONTRACTE

L'aprovació del Model d'Atenció Ciutadana i l'Acord GOV/258/2025 comporta l'obligació de desplegar de manera efectiva, transversal i sistemàtica el model corporatiu de comunicació clara a l'Administració de la Generalitat de Catalunya i al seu sector públic.

Aquest model estableix que les comunicacions, notificacions, tràmits i continguts institucionals s'han d'elaborar amb criteris de comunicació clara, llenguatge planer, estructura comprensible i ús de recursos gràfics i multimèdia que en facilitin la comprensió.

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana ha de liderar aquesta transformació, amb l'objectiu de:

- Garantir que la ciutadania entengui què ha de fer, com ho ha de fer i quines conseqüències tenen les seves actuacions.

- Reduir errors en la tramitació.
- Millorar l'experiència d'ús dels serveis públics.
- Incrementar la transparència i la confiança institucional.
- Mesurar de manera objectiva la qualitat comunicativa i la satisfacció ciutadana.

Per assolir aquests objectius, es requereix suport tècnic especialitzat en els àmbits següents:

- a) Transformació de continguts i processos comunicatius
- b) Disseny gràfic i adaptació multicanal
- c) Producció audiovisual i multimèdia
- d) Formació i capacitat estructural
- e) Sensibilització i difusió interna i externa
- f) Integració de tecnologia i eines d'assistència a la redacció

El contracte és idoni i necessari perquè l'Administració no disposa de recursos interns suficients per assumir, amb el nivell d'especialització requerit, la redacció sistemàtica, la revisió integral, la producció de materials gràfics i audiovisuals i el desplegament coordinat de campanyes de sensibilització en comunicació clara.

Aquest contracte permet garantir una aplicació homogènia, coherent i mesurable dels criteris corporatius, d'acord amb el model de governança establert pels Acords de Govern vigents.

3. CARACTERÍSTIQUES I DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

3.1 Característiques tècniques del contracte

Aquest Plec de prescripcions tècniques regula les condicions i els criteris tècnics que han de regir la prestació del servei integral d'assistència tècnica a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana en matèria de comunicació clara.

El servei té caràcter transversal i inclou actuacions de consultoria, redacció, revisió, disseny, producció, formació, sensibilització, difusió i avaluació.

Totes les actuacions s'han de dur a terme d'acord amb els procediments, models i directrius definits per la DGSEC.

3.1.1 Funcions específiques del servei:

El contractista ha de desenvolupar les funcions següents:

- a) Assessorar la DGSEC en la consolidació del model corporatiu de comunicació clara i en l'actualització, si escau, de la Guia de comunicació clara.
- b) Redactar i revisar continguts administratius, institucionals, normatius i divulgatius amb criteris de comunicació clara, garantint la correcció lingüística, gramatical i terminològica.
- c) Transformar procediments, notificacions, tràmits i comunicacions en continguts comprensibles, estructurats i orientats a la ciutadania.

- d) Dissenyar materials informatius en suport imprès i digital, inclosos fulletons, guies, infografies, pantalles informatives i altres suports gràfics.
- e) Produir materials audiovisuals i multimèdia, com ara vídeos promocionals, vídeos divulgatius, entrevistes i altres formats digitals.
- f) Dissenyar i executar accions de sensibilització i campanyes de difusió interna i externa.
- g) Donar suport a l'organització de jornades, sessions i actes institucionals en matèria de comunicació clara, inclosa la Jornada anual de comunicació clara.
- h) Dissenyar i impartir accions formatives generals i específiques, així com elaborar itineraris formatius per a col·lectius estratègics.

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

Les línies de treball inclouen, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu:

a) Redacció i revisió de continguts

- Redactar i revisar continguts administratius, institucionals, normatius, informatius i divulgatius, inclosos els continguts dels portals web, seus electròniques i altres canals digitals corporatius, amb criteris de comunicació clara i correcció lingüística.
- Transformar tràmits, notificacions, procediments i documents perquè siguin comprensibles i estructurats.
- Analitzar procediments complets i revisar les comunicacions associades per detectar incoherències o redundàncies.
- Incorporar recursos visuals o gràfics que en facilitin la comprensió.

b) Elaboració i actualització de recursos corporatius

- Proposar millores metodològiques i estructurals en la Guia de comunicació clara.
- Desenvolupar nous recursos pràctics i instruments d'aplicació.
- Analitzar i proposar millores en altres guies, manuals, protocols i instruments corporatius que estableixin criteris transversals en matèria de comunicació, redacció i elaboració de continguts a l'Administració de la Generalitat.

c) Formació i capacització

- Dissenyar i elaborar continguts formatius adaptats als diferents perfils professionals.
- Impartir accions formatives generals i específiques en comunicació clara.
- Desenvolupar itineraris formatius per a col·lectius estratègics.

d) Estratègia de sensibilització i difusió

- Elaborar plans de comunicació i estratègies de sensibilització en matèria de comunicació clara.
- Dissenyar i executar campanyes internes i externes.
- Elaborar materials divulgatius en diferents formats.
- Donar suport a l'organització i difusió de jornades i actes institucionals.

e) Disseny gràfic i editorial

- Dissenyar materials informatius en suport imprès i digital.
- Adaptar continguts a diferents canals i suports, garantint coherència visual i comunicativa.
- Vetllar per l'adequació dels materials a les directrius d'identitat corporativa.

f) Producció audiovisual i multimèdia

- Produir materials audiovisuals i multimèdia alineats amb els criteris corporatius de comunicació clara.
- Adaptar els continguts a diferents formats digitals i canals de difusió.

3.2 Infraestructura

El contractista ha de disposar dels mitjans personals, materials i tècnics necessaris per a l'execució del contracte, i és responsable de la seva adequada organització i coordinació per garantir la qualitat i continuïtat del servei.

En particular, ha de disposar de recursos professionals especialitzats en redacció clara, correcció lingüística, disseny gràfic i producció audiovisual, així com del programari i les eines tècniques adequades.

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.

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 2027, o des de la data de la signatura del contracte si aquesta és posterior, fins el 31 de desembre de 2027. Es preveuen dues possibles pròrrogues com a màxim anuals.

Ester Manzano Peláez

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana