

Informe justificatiu

Expedient	PR-2027-13	Modalitat	Contracte Públic
Unitat promotora	Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana		
Procediment	Obert	Tipus	Serveis
Objecte	Assistència tècnica en comunicació clara i llenguatge planer, amb la finalitat d'implantar i consolidar els criteris corporatius en els tràmits, serveis i canals de la Generalitat, i garantir-ne la comprensió per part de la ciutadania.		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	161.172,00 €	33.846,12 €	195.018,12 €
Valor estimat	580.219,20€	-	-
Termini d'execució	Des de l'1 de gener de 2027 o des de la data de signatura del contracte si aquesta és posterior i fins que s'exhaureixi el pressupost de licitació o, com a màxim fins el 31 de desembre de 2027. Amb possibilitat de pròrroga. La durada de cadascuna de les pròrroques serà com a màxim anual i el període total, amb pròrroques incloses, serà com a màxim fins el 31 de desembre de 2029, amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries.		

1. Dades que identifiquen l'expedient i CPV:

L'objecte del contracte és la prestació d'un servei d'assistència tècnica en comunicació clara i llenguatge planer, amb la finalitat d'implantar i consolidar els criteris corporatius en els tràmits, serveis i canals de la Generalitat, i garantir-ne la comprensió per part de la ciutadania.

El servei inclou, entre d'altres, les actuacions següents:

- Revisió i transformació de continguts administratius i comunicacions institucionals
- Anàlisi i millora de tràmits per detectar redundàncies, incongruències o elements que dificultin la comprensió
- Definició i aplicació de criteris corporatius de comunicació clara
- Elaboració d'informes de seguiment i suport a la presa de decisions
- Disseny i impartició d'accions formatives per al personal que elabora continguts

- Disseny i elaboració de recursos gràfics, materials audiovisuals i altres elements de suport que facilitin la comprensió dels continguts i reforcin la comunicació clara.

Els objectius específics del servei són:

- Garantir que la informació administrativa sigui clara, entenedora i orientada a l'acció
- Millorar la comprensió dels tràmits i reduir errors en la seva interpretació
- Establir criteris homogenis de comunicació en tota l'organització
- Capacitar el personal en l'aplicació dels principis de comunicació clara
- Consolidar un model corporatiu que millori l'experiència de la ciutadania en la relació amb l'Administració

Codi d'expedient GEEC: PR-2027-13

Codi CPV: 79411000-8 (serveis generals de consultoria en gestió)

2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

El Govern de la Generalitat de Catalunya ha impulsat una estratègia de renovació i millora dels serveis públics amb l'objectiu de reformar la gestió pública i situar la ciutadania al centre de la presa de decisions. Aquesta iniciativa té com a finalitat avançar cap a una administració més eficaç, eficient i adaptada als reptes actuals i a les demandes socials i econòmiques del país.

En aquest marc, l'Acord GOV/217/2024, de 8 d'octubre, promou l'elaboració d'una estratègia de transformació i millora dels serveis públics en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

D'acord amb l'Acord GOV/258/2025, d'11 de novembre, que estableix el marc per a la implantació d'un model corporatiu de comunicació entenedora en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana (DGSEC) té encomanades les funcions de direcció, coordinació, implantació i impuls transversal del model de comunicació clara, amb l'objectiu de garantir que la informació administrativa sigui comprensible, accessible i orientada a la ciutadania. En aquest marc, s'ha iniciat un procés de desplegament progressiu d'aquest model en el conjunt de departaments i entitats del sector públic i, en aquest context, es considera necessari disposar de suport especialitzat per garantir el desplegament efectiu de les actuacions en la matèria i la seva consolidació en el conjunt de l'organització.

El model de comunicació entre l'Administració i la ciutadania es fonamenta en quatre pilars:

- Accessibilitat: incorporar recursos visuals i criteris de llenguatge planer que facilitin la comprensió dels serveis i tràmits
- Proximitat: utilitzar un llenguatge inclussiu i entenedor per a tots els col·lectius
- Agilitat: simplificar la tramitació i facilitar la interpretació dels processos administratius
- Simplicitat: evitar terminologia innecessària o excessivament tècnica i prioritzar missatges clars i directes.

En aquest context, el desplegament de la comunicació clara requereix una actuació de caràcter transversal que abasti tots els departaments de la Generalitat, així com els diferents canals, serveis

i tràmits que configuren la relació amb la ciutadania. Aquest desplegament implica no només la revisió i transformació de continguts existents, sinó també la incorporació sistemàtica de criteris de comunicació clara en la producció de nova informació administrativa.

Així mateix, en el marc dels darrers acords de Govern i de les noves encomanes associades al projecte, es constata un increment progressiu de l'abast i de l'exigència de les actuacions en matèria de comunicació clara. Aquest increment es tradueix en la necessitat d'assolir un salt qualitatiu —en termes de qualitat, coherència i sistematització dels continguts— i quantitatiu —en volum de tràmits, serveis i unitats implicades— en el desplegament del model.

En conseqüència, la DGSEC ha de donar resposta a un volum creixent de demandes relacionades amb la revisió de continguts, la millora de tràmits, la definició de criteris corporatius, la formació del personal i l'avaluació de la qualitat comunicativa, així com a noves línies de treball com la incorporació d'eines d'intel·ligència artificial amb supervisió experta.

No obstant això, la Direcció General no disposa de recursos personals suficients amb el grau d'especialització requerit per assumir directament aquestes funcions amb la intensitat, abast i continuïtat necessaris. En particular, es requereixen perfils amb expertesa en comunicació clara, llenguatge planer, transformació de continguts, disseny comunicatiu i metodologies d'avaluació, que difícilment es poden cobrir amb els mitjans propis disponibles.

Per tot l'exposat, es considera necessari recórrer a la contractació d'un servei extern de consultoria especialitzada que permeti donar resposta a aquestes necessitats, garantir el desplegament efectiu del model corporatiu de comunicació clara i assegurar-ne la consolidació en el conjunt de l'organització.

3. Característiques principals de la contractació

a) Breu descripció de l'objecte: Les tasques a desenvolupar en el marc del contracte inclouen, entre d'altres, la revisió i transformació de continguts, l'anàlisi i millora de tràmits, la definició i aplicació de criteris de comunicació clara, el disseny de recursos gràfics i materials audiovisuals i la formació del personal, d'acord amb el que es detalla en el plec de prescripcions tècniques.

b) Justificació de la no divisió en lots: D'acord amb l'article 99.3 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, la **no divisió en lots** del present contracte es justifica per la naturalesa de les prestacions que en constitueixen l'objecte. El servei a contractar inclou un conjunt d'actuacions diverses —com la revisió i transformació de continguts, l'anàlisi i millora de tràmits, la definició de criteris de comunicació clara, el disseny de materials gràfics i audiovisuals i la formació del personal— que responen a una mateixa finalitat i han de ser desenvolupades de manera coherent i integrada.

Aquestes actuacions no poden considerar-se independents entre si, ja que requereixen un plantejament metodològic comú i una visió global que assegurï la coherència dels continguts, dels criteris de comunicació i de les solucions proposades. La seva fragmentació en lots podria dificultar aquesta coherència i afectar la qualitat final del servei, atesa la interrelació existent entre els diferents àmbits d'actuació.

Per aquest motiu, es considera justificat que el contracte s'executi de manera unitària, amb la finalitat de garantir una resposta homogènia i alineada amb els objectius definits.

c) Termini del contracte i pròrrogues: El contracte tindrà una durada inicial d'un any, amb efectes des de l'1 de gener de 2027 fins al 31 de desembre de 2027, o bé des de la data de formalització si aquesta és posterior. Es preveu la **possibilitat de pròrroga** per un màxim de dues anualitats addicionals, de manera que la durada total del contracte, incloses les pròrrogues, no podrà superar el 31 de desembre de 2029, amb subjecció a les disponibilitats pressupostàries.

d) Modificacions: Si, de conformitat amb la Disposició Addicional 33a de la LCSP, el present contracte té caràcter successiu, ja que les prestacions es realitzen de manera continuada al llarg de la vigència contractual i **per preus unitaris**, sense que el nombre total d'actuacions es pugui determinar amb exactitud en el moment de la licitació. Per aquest motiu, es preveu expressament la **possibilitat de modificar el contracte** si les necessitats reals durant la vigència superen les estimacions inicials, en els termes de l'article 204 de la LCSP. La modificació, si escau, s'haurà de tramitar abans d'esgotar el pressupost màxim inicialment aprovat, garantint la cobertura pressupostària corresponent.

e) Subcontractació:

Sí. D'acord amb el que estableix l'article 215.2.e) de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, es determina expressament que determinades tasques crítiques no poden ser objecte de subcontractació, atesa la seva rellevància per a la correcta execució del contracte.

En aquest sentit, i d'acord amb els requisits d'adscripció de mitjans i les funcions essencials atribuïdes als perfils professionals directament vinculats al contracte (consultor sènior i consultor), es consideren tasques crítiques aquelles relatives a la redacció i revisió de continguts, l'elaboració i actualització de recursos corporatius, la formació i capacitació, l'estratègia de sensibilització i difusió, el disseny gràfic i editorial, la producció audiovisual i multimèdia i l'avaluació i millora contínua, d'acord amb el que estableix el Plec de prescripcions tècniques. Aquestes tasques constitueixen el nucli essencial de la prestació i, per tant, no poden ser objecte de subcontractació.

En conseqüència, únicament podran ser subcontractades, si escau, aquelles tasques de caràcter auxiliar, accessori o instrumental que no estiguin vinculades directament a les funcions essencials descrites anteriorment, sempre sota la responsabilitat de l'empresa adjudicatària i garantint el compliment dels requisits de qualitat, coherència i correcta execució del servei.

f) Penalitats: No es preveuen penalitats específiques diferents de les establertes amb caràcter general als articles 192 i 193 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic i al plec de clàusules administratives particulars.

g) Subrogació de personal: No es preveu subrogació de personal

h) Garantia definitiva: Si, es preveu una garantia del 5% de l'import de licitació, IVA exclòs.

4. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació: justificació del seu càlcul

4.1 Valor estimat del contracte (VEC):

El valor estimat del contracte és de 580.219,20 €, IVA exclòs, resultat de sumar l'import corresponent a la durada inicial, les possibles pròrrogues previstes, que tindran una durada màxima anual, i les eventuais modificacions que puguin produir-se durant la seva vigència, les quals podran comportar un increment de fins al 20% de l'import de licitació inicial en cadascuna de les anualitats d'execució del contracte.

D'acord amb aquestes previsions, el valor estimat del contracte es calcula de la manera següent:

	Import sense IVA
1a anualitat 2027	161.172,00 €
Modificació anualitat 2027	32.234,40 €
1a pròrroga 2028	161.172,00 €
Modificació pròrroga 2028	32.234,40 €
2a pròrroga 2029	161.172,00 €
Modificació pròrroga 2029	32.234,40 €
TOTAL VEC	580.219,20

Per a la determinació del VEC s'han tingut en compte els costos derivats de l'aplicació de les normatives laborals vigents, altres costos que es derivin de l'execució material dels serveis, despeses generals d'estructura i el benefici industrial.

4.2 Pressupost base de licitació (PBL):

El pressupost base de licitació del contracte corresponent a l'anualitat 2027 és de 195.018,12 €, IVA inclòs, amb el desglossament següent:

	Import sense IVA	Import IVA (21 %)	Import IVA inclòs
Pressupost base de licitació	161.172,00 €	33.846,12 €	195.018,12 €

4.3 Justificació del càlcul:

El cost del personal per a l'execució del contracte és el cost econòmic principal. És preu del contracte i forma part de l'oferta econòmica perquè s'inclouen preus relacionats amb la mà d'obra.

D'acord amb la resolució 739/2019 del TACRC, la desagregació dels costos de personal per gènere i categoria professional prescrita per l'article 100.2 LCSP afecta als contractes de serveis en què els costos del personal que executa el servei, a banda de ser el cost principal, formen part del preu total del contracte.

En aquest cas es fa la desagregació de gènere i categoria professional atès que els costos salarials no només contribueixen a fixar el preu, sinó que són preu i s'integren en el preu total. L'execució d'aquest contracte requereix l'ocupació de treballadors que fan prestacions directes a favor de l'òrgan de contractació, que és qui rep la prestació.

El pressupost base de licitació s'ha determinat a partir de l'estimació de les hores necessàries per a l'execució de les tasques objecte del contracte per part dels diferents perfils professionals requerits, considerant la dedicació prevista per a cadascun d'ells i el seu corresponent cost/hora. i, atesa la naturalesa del contracte, configurat mitjançant **preus unitaris**, s'ha calculat com una estimació del

volum de serveis que previsiblement requerirà la unitat promotora durant el període d'execució, sense que es garanteixi l'execució de la totalitat de l'import.

Els preus/hora s'han establert tant a partir del Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya, resolució EMT/1432/2026 amb codi de conveni 79000375011994, incorporant-hi un ajust a l'alça en els costos directes associat a la qualificació, experiència i especialització requerides per a la correcta execució del servei com a partir d'una anàlisi comparativa de licitacions de característiques similars en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant una valoració ponderada de referències de mercat per a serveis de naturalesa equivalent, tenint en compte específicament els perfils professionals requerits i el seu nivell d'especialització tècnica, d'acord amb les prestacions definides al Plec de Prescripcions Tècniques. Així mateix, a aquests imports s'hi han incorporat els costos indirectes i el benefici industrial, d'acord amb criteris habituals en aquest tipus de contractes.

Per a cadascun d'aquests perfils s'ha determinat un cost associat en funció de la seva dedicació estimada, la qual cosa ha permès efectuar el càlcul del pressupost base de licitació, d'acord amb el seu corresponent desglossament i amb el càlcul de la distribució reflectida a l'**annex 1** d'aquest informe justificatiu.

Aquesta despesa anirà a càrrec de la partida **pressupostària PR2202 D/227001300/1130/0000**.

5. Criteris de solvència i classificació

Els licitadors hauran de disposar de la suficient solvència econòmica i financera i tècnica o professional següent (articles 87.1 a) LCSP i 90 LCSP):

Solvència econòmica: Xifra anual de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, en relació al millor exercici dins dels tres darrers anys disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats empresarials, per un import igual o superior a 161.172,00 €, IVA exclòs

Solvència tècnica: Serveis o treballs d'igual o similar naturalesa a l'objecte del contracte realitzats en els darrers tres anys. L'import anual dels serveis o treballs d'igual o similar naturalesa realitzats durant l'annualitat de major execució del període de tres anys esmentat serà de, com a mínim, per un import de 112.820,40 € .

En relació amb la solvència econòmica i financera, es considera adequat exigir una xifra anual de negocis per un import igual al 161.172,00 €, IVA exclòs, d'acord amb l'article 87.1.a) de la LCSP, atès que aquest indicador reflecteix la capacitat econòmica i l'evolució de l'empresa, així com la seva aptitud per complir les obligacions contractuals. Aquest llindar es considera proporcionat, ja que garanteix la solvència del licitador alhora que afavoreix la lliure concurrència i facilita l'accés de petites i mitjanes empreses.

Pel que fa a la solvència tècnica o professional, es considera adequat exigir la relació dels principals serveis o treballs d'igual o similar naturalesa a l'objecte del contracte realitzats durant els darrers tres anys, d'acord amb l'article 90.1.a) de la LCSP, establint que l'import anual corresponent a l'any de major execució sigui, com a mínim, equivalent al 112.820,40 €, IVA exclòs, amb la finalitat de garantir

que els licitadors disposin d'una experiència suficient i adequada per a l'execució del contracte amb el nivell de qualitat requerit.

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

Solvència tècnica addicional:

Perfil	Experiència/ Coneixements
Consultor Sènior	Experiència mínima: • Mínim 3 anys d'experiència en projectes de comunicació clara, llenguatge planer o transformació de continguts en entorns institucionals o corporatius. • Experiència en disseny o coordinació d'accions formatives. Formació mínima: • Titulació universitària en qualsevol disciplina. • Nivell C2 de català.
Consultor	Experiència mínima: • Mínim 1 any d'experiència en redacció, revisió o transformació de continguts amb criteris de comunicació clara. Formació mínima: • Titulació universitària en qualsevol disciplina. • Nivell C2 de català.

6. Justificació del procediment

La naturalesa de les prestacions objecte del contracte, de caràcter intel·lectual, permetria la seva licitació mitjançant diferents procediments de contractació previstos a la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, entre ells el procediment restringit regulat als articles 160 i següents.

No obstant això, tenint en compte l'import del pressupost base de licitació i amb la finalitat de garantir la màxima concurrència, transparència i eficiència en la selecció de l'oferta més avantatjosa, es considera més adequat tramitar l'expedient mitjançant **procediment obert**, de conformitat amb el que disposen els **articles 156 i següents de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic**.

Aquest procediment permet l'accés a la licitació a qualsevol empresa que compleixi els requisits de solvència establerts, sense limitació prèvia del nombre de participants, afavorint així la competència efectiva i la selecció d'una proposta amb una millor relació qualitat-preu.

En conseqüència, es proposa la utilització del procediment obert com a mecanisme més adequat per a la contractació del servei.

7. Criteris d'adjudicació

L'adjudicació del contracte es durà a terme mitjançant una pluralitat de criteris, d'acord amb el principi de millor relació qualitat-preu previst a l'article 145.1 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic.

Els criteris d'adjudicació han estat definits per l'equip tècnic responsable del servei i es troben directament vinculats a l'objecte del contracte, amb la finalitat de garantir que la prestació s'executi amb el nivell de qualitat requerit en un àmbit d'elevada especialització com és la comunicació clara.

Aquests criteris permeten valorar adequadament tant els aspectes econòmics com els tècnics de les ofertes presentades, assegurant un equilibri entre l'eficiència en la despesa pública i la qualitat del servei, en coherència amb els objectius de la normativa de contractació pública i amb el principi de millor relació qualitat-preu.

Pel que fa als criteris qualitatius, aquests han estat seleccionats atenent a la seva rellevància directa en relació amb l'objecte del contracte i a la seva capacitat per avaluar de manera efectiva la qualitat tècnica real de les proposicions, especialment en un àmbit de prestacions de caràcter intel·lectual com és la comunicació clara, en què resulten determinants tant la qualitat dels continguts com l'adequació d'aquests a les necessitats de la ciutadania.

En aquest sentit, la configuració dels criteris d'adjudicació respon a la necessitat de seleccionar l'oferta que aportí un major valor qualitatiu al servei, més enllà del mer component econòmic, assegurant una execució eficient, coherent i orientada als usuaris finals, així com alineada amb els estàndards institucionals i els objectius de millora de la comunicació pública.

Atès que el contracte de serveis té per objecte prestacions de caràcter intel·lectual, els criteris relacionats amb la qualitat han de tenir una ponderació mínima del 51% del total, de conformitat amb l'article 145.4 de la LCSP; per tant, en aquest expedient la qualitat es valora en un 51%, mentre que el preu es valora en un 49%. Aquesta ponderació es justifica per la naturalesa estratègica, tècnica i altament especialitzada de les prestacions.

En l'expedient de referència, els criteris qualitatius representen un total de **51 punts**, resultat de la suma dels criteris sotmesos a **judici de valor (44 punts)** i dels criteris automàtics de caràcter **qualitatiu (7 punts)**, diferents del preu, els quals incideixen directament en la qualitat de la prestació.

La puntuació total serà de 100 punts, distribuïts en dos blocs:

- criteris d'adjudicació quantificables automàticament, fins a un **màxim de 56 punts**
- criteris d'adjudicació la valoració dels quals requereix un judici de valor, fins a un **màxim de 44 punts**

Aquesta distribució respon a la naturalesa del contracte, en què la qualitat tècnica de la proposta té un pes rellevant per garantir la correcta implantació i consolidació del model corporatiu de comunicació clara.

Els criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor i de valoració de l'oferta econòmica s'adeqüen a la Directriu 1/2020 d'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica de la Direcció General de Contractació Pública.

Per a l'aplicació d'aquesta Directriu s'utilitzarà l'eina d'aplicació de les fórmules que la Direcció General de Contractació Pública posarà a disposició dels òrgans de contractació de l'Administració de la Generalitat i del sector públic adscrit.

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

En relació amb els criteris d'adjudicació la valoració dels quals exigeix un judici de valor (**fins a 44 punts**), es valoraran les propostes tècniques presentades d'acord amb l'apartat 3.1.2 del Plec de prescripcions tècniques.

1. Prova de redacció (fins a 26 punts) – Pc1

Les empreses licitadores han de presentar dues tasques elaborades a partir de la [Resolució TER/1973/2025, de 27 de maig, relativa a les subvencions per a obres d'arranjament en l'interior dels habitatges per a persones grans](#).

Les propostes s'han d'ajustar als criteris de la [Guia de comunicació clara](#) de la Generalitat i prendre com a model d'estructura els continguts publicats al portal corporatiu de [Tràmits i serveis de la Generalitat de Catalunya](#).

A. Tasca 1. Fitxa de tràmit (fins a 16 punts)

Objecte Redactar la fitxa de tràmit (la pàgina informativa que recull la informació que necessita una persona o una empresa per fer el tràmit correctament) a la Seu electrònica corresponent a la [Resolució TER/1973/2025, de 27 de maig, relativa a les subvencions per a obres d'arranjament en l'interior dels habitatges per a persones grans](#).

Fragment de referència

Cal treballar a partir dels apartats següents del document:

- Punt 4. Termini de presentació
- Punt 6. Ingressos computables
- Punt 7. Pressupost de les obres
- Punt 8. Import de la subvenció
- Punt 9 i Annex 1 (documentació a aportar)

Contingut mínim

La fitxa de tràmit ha d'incloure, com a mínim:

- Què és i per a què serveix
- Qui el pot demanar
- Requisits
- Documentació
- Import de la subvenció
- Terminis
- Passos per tramitar-lo
- Com es resol

La proposta ha de:

- Prioritzar la informació essencial.
- Utilitzar llenguatge planer i precís.
- Estar estructurada amb títols, subtítols, blocs d'informació, llistes, destacats...
- Adaptar-se a lectura en pantalla.
- Evitar remissions normatives innecessàries.

No es tracta de copiar o resumir la resolució, sinó de **transformar-la en un contingut operatiu** per a la ciutadania.

A més de la redacció dels continguts, cal explicar breument els criteris de comunicació clara aplicats (estructura de la informació, titulació, simplificació del llenguatge, eliminació d'ambigüitats, etc.) en 200-300 paraules.

Extensió màxima: 2.000 paraules per a aquesta tasca.

Criteris de valoració de la Tasca 1:

- Adequació del llenguatge (**fins a 6 punts**)
 - o Llenguatge entenedor i no tècnic: 2 punts
 - o Correcció lingüística (ortografia i sintaxi): 2 punts
 - o Adequació al públic (to i registre): 2 punts
- Estructura i jerarquització (inclou claredat estructural, ordre de la informació, ús de llistes i orientació a l'acció): **6 punts**
- Claredat en l'explicació de requisits econòmics: **4 punts**

B. Tasca 2. Pàgina informativa de servei (fins a 10 punts):

Objecte

Redactar una pàgina informativa de servei vinculada al tràmit anterior.

Enunciat:

La pàgina ha d'explicar de manera clara i orientada a la persona usuària:

- En què consisteix l'ajut.
- A qui pot beneficiar.
- Quin tipus d'obres cobreix.
- Com pot millorar l'autonomia i la seguretat a la llar.
- Ha d'incloure una crida clara a l'acció cap al tràmit (per exemple, "Sol·licita l'ajut").

Requisits

La proposta ha de:

- Tenir un enfocament divulgatiu.
- Diferenciar informació general i tramitació.
- Utilitzar llenguatge inclusiu i entenedor.
- Estar estructurada amb títols clars. □ Evitar contingut jurídic innecessari.
- No ha de repetir literalment la informació de la fitxa de tràmit.

Extensió màxima: 1.200 paraules per a aquesta tasca.

Criteris de valoració de la Tasca 2:

- Claredat i orientació a la persona usuària: fins a **4 punts**
 - o Claredat del missatge: 1 punt
 - o Orientació a l'acció (que ha de fer l'usuari): 1 punt
 - o Estructura i ordre de la informació: 1 punt
 - o Absència d'ambigüitats: 1 punt
- Diferenciació entre servei i tràmit: **3 punts**
- Estructura i coherència amb la tasca 1: **3 punts**

2. Formació (fins a 12 punts) – Pc2

Les empreses licitadores han de presentar una proposta per a una **activitat formativa de comunicació clara de 6 hores**, adreçada al personal que elabora continguts institucionals (comunicacions a la ciutadania, continguts web, documents administratius i altres suports).

La proposta ha d'incloure els elements següents.

a) Desenvolupament d'un mòdul formatiu

Cal desenvolupar un mòdul de la formació, que inclogui com a mínim:

- Objectius d'aprenentatge del mòdul.
- Continguts principals del mòdul.
- Una activitat pràctica per als participants relacionada amb els continguts del mòdul.
- Distribució aproximada del temps de les diferents parts del mòdul.

b) Estructura de la resta de la formació

Cal presentar l'estructura general de la resta de la formació de 6 hores, amb:

- Els mòduls o blocs temàtics previstos
- Una breu descripció del contingut de cada mòdul

Extensió màxima total de la proposta formativa (mòdul Pc2): 2.000 paraules.

Criteris de valoració de Pc2**a) Adequació dels continguts de comunicació clara (4 punts)**

- Rellevància dels continguts proposats
- Aplicació a continguts institucionals (documents administratius, webs, comunicacions a la ciutadania)

b) Qualitat pedagògica del mòdul desenvolupat (4 punts)

- Claredat dels objectius d'aprenentatge
- Coherència entre objectius, continguts i activitat pràctica
- Utilitat de l'activitat pràctica per aplicar els criteris de comunicació clara

c) Estructura i coherència de la proposta formativa **(4 punts)**

- Coherència dels mòduls o blocs temàtics proposats
- Progressió dels continguts al llarg de la formació
- Adequació de la proposta a la durada total de 6 hores

3. Metodologia i coordinació del servei (fins a 6 punts) – Pc3

Les empreses licitadores han de descriure la metodologia de treball que proposen per executar el contracte, amb especial atenció als mecanismes de coordinació amb la DGSEC i al sistema de seguiment de les peticions de revisió de continguts. La proposta ha d'incloure, com a mínim:

- el sistema de coordinació amb la DGSEC
- la planificació i organització de les tasques
- la metodologia de seguiment de les peticions de revisió de continguts

Extensió màxima total del mòdul Pc3: 1.000 paraules.

Criteris de valoració de Pc3:

- Es valorarà que la proposta defineixi de manera clara els mecanismes de coordinació amb la DGSEC, incloent canals de comunicació i dinàmiques de treball. **(2 punts)**
- Es valorarà que la proposta descrigui de manera clara com es planificaran i prioritzaran les tasques previstes al contracte. **(2 punts)**
- Es valorarà que la proposta defineixi un sistema clar per fer el seguiment de les peticions de revisió de continguts (registre de peticions, estat de les tasques, retorn de les revisions o altres mecanismes equivalents). **(2 punts)**

La puntuació s'atorgarà en funció del grau de concreció, coherència i viabilitat de la proposta presentada.

Fórmula de valoració dels criteris sotmesos a judici de valor:

Es valorarà la proposició tècnica en relació amb els criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts a continuació per a cada criteri:

- **Criteri 1:** Comunicació clara (**Pc1: fins a 26 punts**)
- **Criteri 2:** Formació (**Pc2: fins a 12 punts**)
- **Criteri 3:** Metodologia i planificació del servei (**Pc3: fins a 6 punts**)

La puntuació total serà la suma de les puntuacions obtingudes en cadascun dels criteris:

$$Pc = Pc1 + Pc2 + Pc3$$

1. En el cas que cap de les proposicions no assoleixi el llindar del 50 % de la valoració total assignada a aquests criteris (22 punts), no s'aplicarà la fórmula següent i la puntuació serà el valor obtingut en la fase de valoració de la proposta tècnica, prèvia a l'aplicació de la fórmula següent.
2. En el cas que almenys una de les proposicions superi l'esmentat llindar, s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent i s'aplicarà la fórmula següent a totes les proposicions per obtenir la valoració final, aplicant-la individualment a cada criteri i, posteriorment, sumant els resultats per determinar la puntuació total.

$$P_{cp} = P_c \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

- P_{cp} = Puntuació criteri de l'oferta a puntuar
- P_c = Puntuació màxima del criteri.
- VT_{op} = Valoració tècnica del criteri de l'oferta que es puntua
- VT_{mv} = Valoració tècnica del criteri de l'oferta millor valorada

La puntuació total dels criteris sotmesos a judici de valor serà la suma de la puntuació dels criteris: $P_{cp1} + P_{cp2} + P_{cp3}$.

La puntuació mínima a assolir ha de ser de 30 punts. Les empreses que no assoleixin aquest llindar mínim, seran excloses d'aquesta licitació. L'establiment d'aquest llindar és necessari per garantir la viabilitat de l'execució del contracte en el sentit que només les ofertes que acreditin un nivell suficient de qualitat tècnica siguin considerades per a l'adjudicació.

7.2 Criteris d'adjudicació avaluables de forma automàtica (fins a 56 punts)

Els criteris d'adjudicació avaluables mitjançant fórmules tenen per objecte valorar, de manera objectiva i transparent, els aspectes econòmics i determinats elements qualitius quantificables de les ofertes presentades.

Oferta econòmica (fins a 49 punts)

La valoració de l'oferta econòmica es realitzarà mitjançant la fórmula prevista a la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública.

$$P_v = \left[1 - \frac{(O_v - O_m)}{IL} \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P_c$$

- P_v = Puntuació de l'oferta a valorar
- P_c = Punts de criteri econòmic
- O_v = Oferta a valorar corresponent a la suma de preus unitaris

O_m = Oferta millor corresponent a la suma de preus unitaris
IL = Suma de preus unitaris màxims
VP = Valor de ponderació = 1,49

D'acord amb la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública, s'aplica un valor de ponderació vinculat al pes del criteri econòmic en el conjunt de la puntuació total, que pot prendre valors entre 1 i 2.

En el cas d'aquest contracte, i atenent les seves característiques i l'equilibri requerit entre el criteri econòmic i la qualitat tècnica de les ofertes, es fixa un valor de ponderació (VP) d'**1,49**, adequat al pes específic del criteri preu dins del conjunt de la valoració, d'acord amb el que preveu l'apartat 8 de la Directriu esmentada.

Altres criteris objectius de caràcter qualitatiu (fins a 7 punts)

Aquests criteris tenen per finalitat valorar aspectes objectivables de la capacitat tècnica de l'equip de treball que poden incidir directament en la qualitat de l'execució del contracte, especialment en un contracte de caràcter intel·lectual.

a) Experiència de l'equip de treball (fins a 5 punts)

Es valorarà l'experiència addicional de l'equip de treball en projectes relacionats amb el llenguatge planer i la comunicació clara, més enllà dels requisits mínims exigits en l'apartat de solvència tècnica addicional en la mesura que aquesta experiència contribueix a una millor qualitat tècnica de la prestació i a l'adequada execució del contracte.

En concret:

Perfil	Experiència participant en la gestió de projectes relacionats amb el llenguatge planer i comunicació clara	Puntuació
Consultor Sènior	Experiència de 4 i fins a 5 anys	2
	Experiència superior a 5 anys	3
Consultor	Experiència de 2 i fins a 3 anys	1
	Experiència superior a 3 anys	2

Aquesta experiència s'haurà d'acreditar mitjançant la presentació dels currículums corresponents.

b) Experiència en formació (2 punts)

Es valorarà que algun dels membres de l'equip de treball acrediti experiència en la impartició d'accions formatives en l'àmbit del llenguatge planer o la comunicació clara.

L'acreditació d'aquesta experiència per part d'almenys un membre de l'equip comportarà l'assignació de la puntuació màxima prevista per aquest criteri.

Aquesta experiència s'haurà d'acreditar mitjançant certificats o documents acreditatius dels serveis prestats.

8. Protecció de dades

L'execució de l'objecte del contracte implica el tractament de dades personals de caire identificatiu i, per tant, es preveu formalitzar un acord de tractament de dades amb l'empresa adjudicatària, en tant que encarregada del tractament, d'acord amb l'article 28 del Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 (RGPD), relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i l'article 33 de Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

9. Condicions especials d'execució:

- L'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que s'estableixen en la clàusula 32 del Plec de clàusules administratives particulars, d'acord amb l'obligació que imposa la Instrucció 1/2019 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya.
- L'empresa contractista, en l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista de l'ús del llenguatge i de la imatge. Es tracta de promoure una comunicació igualitària, que visualitzi i reconegui per igual a dones i a homes i que eviti ambigüitats, d'acord amb l'article 202.2 de la LCSP.
- L'empresa contractista garantirà la igualtat entre dones i homes en el tracte, en l'accés a l'ocupació, classificació professional, promoció, permanència, formació, extinció, retribucions, qualitat i estabilitat laboral, duració i ordenació de la jornada laboral. Així mateix, durant l'execució del contracte l'empresa contractista mantindrà mesures que afavoreixin la conciliació de la vida personal, familiar i laboral de les persones adscrites a l'execució.
- L'empresa contractista haurà de complir que almenys el 50% de la plantilla adscrita al contracte és indefinida, per garantir l'estabilitat de l'ocupació.

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa del servei de consultoria per a l'assessorament en els criteris corporatius de comunicació clara i llenguatge planer, a càrrec dels pressupost de l'any 2027, amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de plecs de prescripcions tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora.

Ester Manzano Peláez

Directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

ANNEX 1. DESGLOSSAMENT EN COSTOS DEL CàLCUL DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ

Núm. Expedient: PR-2027-13

Objecte: consultoria per a l'assessorament en els criteris corporatius de comunicació clara i llenguatge planer

Pressupost base de licitació: 161.172,00 € sense IVA, 195.018,12 € IVA inclòs.

L'import de la licitació s'ha determinat tenint en compte els costos directes (costos de personal), els costos indirectes (despeses generals de l'empresa) i el benefici industrial.

Els costos directes d'aquesta licitació es corresponen amb els costos de personal que prestarà el servei.

Per al càlcul dels costos de personal s'han tingut en compte les següents premisses:

- S'ha realitzat l'estimació de l'esforç de treball en hores, per permetre l'assoliment de les diferents tasques a realitzar. L'anàlisi de l'esforç s'ha realitzat tenint en compte l'especialització, la complexitat i les característiques de cadascuna de les tasques.
- S'ha considerat la dedicació en hores dels diferents perfils professionals necessaris per dur a terme les tasques descrites al plec.
- S'ha considerat el cost empresa/hora de cadascun dels perfils tenint en compte els estudis salarials de diferents empreses consultores i de recursos humans (Michael Page, Hays, Randstad, Robert Walters), que recullen un ampli ventall d'empreses de diferents sectors. S'ha pres com a referència els salaris anuals, segons els anys d'experiència dels perfils que més s'ajusten als professionals requerits per executar les tasques d'aquesta contractació.
- Sobre l'import dels costos de personal (costos directes) s'ha aplicat un 20% de despeses generals (costos indirectes) i, posteriorment, un 10% de benefici industrial per obtenir l'import total de licitació. Els percentatges s'han determinat d'acord amb l'informe de la Asociación Española de Empresas de Consultoría, "La relación calidad-precio en el sector TI y consultoría, al amparo de lo establecido en la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público".

D'acord amb això, el pressupost de licitació que s'obté s'ha calculat de la següent manera:

Costos de personal:

L'estimació de l'esforç de treball en hores, per permetre l'assoliment de les diferents fases i activitats a realitzar, és la següent:

Activitat	Hores any 2027
Elaboració de continguts en comunicació clara	1.980
- Consultor sènior	990
- Consultor	990
Guia de comunicació clara	330
- Consultor sènior	165
- consultor	165
Formació:	660
- consultor sènior	330
- consultor	330
Dinamització xarxa	330
- Consultor sènior	165
- consultor	165
TOTAL	3.300

El cost empres/hora dels perfils definits és el següent:

Perfil	Dedicació hores any 2027
Consultor sènior	1650
Consultor	1650

Atenent als diferents perfils definits, el seu percentatge de participació en l'esforç, i el cost empresa/hora a aplicar a cadascun d'ells, l'import total i de cadascuna de les activitats es el següent:

1. Elaboració de continguts en comunicació clara

Perfil	Hores estimades perfil	Preu/hora	Import total (IVA exclòs)
Consultor sènior	990	40 €	39.600,00 €
Consultor	990	34 €	33.360,00 €
TOTAL			73.260,00 €

2. Guia de comunicació clara

Perfil	Hores estimades perfil	Preu/hora	Import total (IVA exclòs)
Consultor sènior	165	40 €	6.600,00 €
Consultor	165	34 €	5.610,00 €
TOTAL			12.210,00 €

3. Formació

Perfil	Hores estimades perfil	Preu/hora	Import total (IVA exclòs)
Consultor sènior	330	40 €	13.200,00 €
Consultor	330	34 €	11.220,00 €
TOTAL			24.420,00 €

4. Dinamització xarxa

Perfil	Hores estimades perfil	Preu/hora	Import total (IVA exclòs)
Consultor sènior	165	40 €	6.600,00 €
Consultor	165	34 €	5.610,00 €
TOTAL			12.210,00 €

Així doncs, l'import dels costos de personal és de 122.100,00 euros (IVA exclòs) distribuït de la següent manera:

Activitat	Import (IVA exclòs)
Elaboració de continguts en comunicació clara	73.260,00 €
Guia comunicació clara	12.210,00 €
Formació	24.420,00 €
Dinamització xarxa	12.210,00 €
TOTAL	122.100,00 €

A partir dels costos laborals, que són els costos directes d'aquest contracte, s'obtenen els costos indirectes i el benefici industrial, que formen el total del pressupost base de licitació:

DESGLOSSAMENT	Percentatge sobre el Pressupost de licitació	IMPORT
COSTOS DIRECTES: Entrarien en aquest concepte els costos que de manera clara i inequívoca es dediquen exclusivament a la presentació del servei que es vol contractar. En aquest cas concret, s'estimen que són: - Personal i serveis necessaris per a la prestació del servei - Material necessari per a la prestació del servei	75,76%	122.100,00 €
COSTOS INDIRECTES: Entrarien en aquest concepte els costos sobre despeses generals d'estructura i funcionament de l'empresa, necessàries per a l'execució del contracte, però que no estan directament relacionades amb el procés de producció concret, és a dir, que no es poden aplicar al producte específic de manera lineal. En aquest cas concret, s'estimen que són: - Personal no vinculat a la realització del servei (recepció, departament de comptabilitat, atenció al client, recursos humans, etc.) - Despeses de funcionament (internet, llum, aigua, gas, assegurances, etc.) - Despeses per l'ús del local (lloguer o hipoteca, impostos o taxes, etc.) - Amortització del material, mobiliari, equips i mitjans de transport	15,15%	24.420,00 €
BENEFICI INDUSTRIAL: El benefici industrial és aquella part del preu final del producte o servei que es correspon amb el benefici de l'empresari o contractista.	9,09%	14.652,00 €
TOTAL sense IVA	100%	161.172,00 €
TOTAL amb IVA (21%)		195.018,12 €