



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE UN DEL SERVICIO PARA EL FOMENTO DEL LENGUAJE CLARO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Índice

CLÁUSULA PRIMERA. INTRODUCCIÓN, OBJETO Y CRITERIOS GENERALES DEL CONTRATO	2
1.1. Introducción.....	2
1.2. Objeto del contrato.....	3
CLÁUSULA SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO.	4
2.1. Asesoramiento técnico.	4
2.2. Elaboración de una guía de lenguaje claro.	5
CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, MEDIOS PERSONALES Y ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.	6
3.1. Obligaciones del contratista.	6
3.2. Medios personales.....	8
3.3. Organización y ejecución de las prestaciones.....	10
ANEXO I- Índice de la guía.....	14

CLÁUSULA PRIMERA. INTRODUCCIÓN, OBJETO Y CRITERIOS GENERALES DEL CONTRATO

1.1. Introducción.

El uso del lenguaje claro está cada vez más extendido entre organismos nacionales e internacionales, gobiernos e instituciones públicas, organizaciones públicas y privadas en todos sus ámbitos de actuación.

La Organización Internacional de Estandarización (ISO) ha publicado la norma ISO 24495-1:2023 sobre lenguaje claro. Se trata de la primera parte de una norma técnica internacional que establece los principios y las directrices de uso del lenguaje claro en la comunicación escrita. La Federación Internacional de Lenguaje Claro lideró su elaboración junto a expertos de varios países y se ha convertido en la referencia técnica en este ámbito.

Según la definición de la norma ISO, “un comunicado está escrito en lenguaje claro si su redacción, su estructura y su diseño son tan transparentes que los lectores a los que se dirige pueden encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y usar esa información”. De esta forma, el lenguaje claro está vinculado a cuatro principios básicos en cuanto a cómo debe ser un texto: relevante, localizable, entendible y utilizable.

En el ámbito de la Administración de la Comunidad de Madrid, el artículo 9.2.j) del Decreto 229/2023, de 6 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local, atribuye a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia (en adelante, DGACyT) la competencia en materia de *“promoción, coordinación y producción normativa que requiera el desarrollo del uso de la comunicación clara y de la metodología “Lectura fácil” para el ciudadano en el ámbito de la Comunidad de Madrid”*.

En el ejercicio de esa competencia, la DGACyT tiene el firme propósito de transformar el modelo actual de relación entre la Administración y la ciudadanía. Para este fin, se quiere revisar y estandarizar la forma en la que se hacen las comunicaciones en los diferentes canales a través de los que se presta servicio a los ciudadanos aplicando el lenguaje claro. Por una parte, se quiere garantizar que la información y los procedimientos administrativos sean comprensibles para una ciudadanía que, sin tener dificultades específicas de comprensión, encuentra numerosas barreras lingüísticas y obstáculos burocráticos para entender esas comunicaciones. Por otra parte, se quiere conseguir que el derecho a entender sea efectivo y transmitir confianza y transparencia a los ciudadanos.

La DGACyT considera que el lenguaje claro es la herramienta que facilitará este nuevo modelo de relación entre la Administración y el ciudadano en varios aspectos:

- **Accesibilidad y comprensión:** el lenguaje claro facilita el acceso a la información y a los servicios esenciales, lo que permite a las personas comprender y ejercer sus derechos y responsabilidades.

- Confianza y claridad: la claridad y transparencia en la comunicación pueden aumentar la confianza de los ciudadanos en el gobierno, frente a un lenguaje inaccesible que crea desconfianza y sensación de opacidad.
- Participación democrática: un lenguaje claro y transparente es fundamental para la participación cívica en procesos gubernamentales porque facilita la información ciudadana.
- Cumplimiento legal y reducción de riesgos: un lenguaje claro ayuda a evitar malentendidos legales y reducir riesgos al asegurar que las obligaciones y derechos se entiendan.
- Eficiencia administrativa: el lenguaje claro puede mejorar la eficiencia operativa y reducir la carga de la Administración que ahora es elevada por errores en la cumplimentación de formularios, retrasos en los procesos y un gran número de consultas y reclamaciones.
- Reducción de costes: la simplificación de la comunicación puede reducir los costes de la Administración a largo plazo porque disminuye la necesidad de asistencia personalizada y el seguimiento de trámites mal gestionados.

Teniendo en cuenta todos estos factores, los objetivos específicos que se persiguen con el presente contrato son proveer a la DGACyT, y al resto de unidades implicadas, del conocimiento necesario que les facilite implantar y coordinar un modelo de comunicación clara y comprensible, así como criterios lingüísticos de relación con la ciudadanía, que se fundamenten en:

- Redactar de forma clara y comprensible para fomentar la participación ciudadana en la gestión pública.
- Utilizar un lenguaje sencillo y atractivo para transmitir confianza y transparencia en las instituciones.

1.2. Objeto del contrato.

Este contrato tiene por objeto la realización de un asesoramiento técnico para la implantación de un modelo de comunicación y lenguaje claro en el diseño y producción de trámites y documentos en la Comunidad de Madrid. El servicio a prestar se compone de dos tipos de actuaciones que consisten, por un lado, en un asesoramiento técnico, a través de la que se realizarán sesiones de capacitación del personal de la Administración de la Comunidad de Madrid, acciones de sensibilización y acciones de acompañamiento; y, por otro lado, en la elaboración, diseño y maquetación de una guía de lenguaje claro.

CLÁUSULA SEGUNDA. DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO.

Las prestaciones del presente contrato deberán reunir los siguientes requisitos:

2.1. Asesoramiento técnico.

El asesoramiento técnico comprende el diseño y desarrollo de las acciones oportunas para que el personal de la Administración que se designe pueda elaborar o adaptar documentos en lenguaje claro. Este asesoramiento debe incluir:

1. Capacitación del personal: la empresa adjudicataria deberá impartir 3 ediciones para un máximo de 10 personas por edición, dirigidas a personal de las distintas consejerías de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Cada edición tendrá una duración de 27 horas, distribuidas en 9 sesiones (3h cada sesión), en horario de mañana. La modalidad será semi-presencial: las sesiones teóricas en formato online y las sesiones prácticas presenciales en instalaciones de la Comunidad de Madrid, y se distribuirán de tal manera que, como mínimo, 5 de las 9 sesiones se hagan en formato presencial.

La empresa adjudicataria será responsable de la elaboración de los materiales necesarios, que deberán estar actualizados y entregarse a los participantes del curso y a la DGACyT.

Los contenidos de las 3 ediciones serán los siguientes:

a. Sesiones teóricas:

- Las barreras de comprensión de la ciudadanía con la Administración.
- El equilibrio entre lenguaje administrativo y lenguaje claro.
- Concepto de lenguaje claro y ventajas para la comunicación con los administrados.
- Exigencia normativa y técnica.
- Pautas de redacción y diseño ejemplificadas.
- Pasos para la creación de documentos en lenguaje claro.

- b. Sesiones prácticas: cada asistente tendrá que trabajar en un documento o conjunto de ellos del ámbito competencial de su consejería, que se abordarán en varias sesiones tipo taller para analizar las dificultades, aportaciones del resto de participantes y criterios del personal técnico.

Se trabajará un total de 9 proyectos, en cada uno de ellos se mejorará la estructura, redacción y diseño de los documentos administrativos, poniendo

el foco en las necesidades y perfiles de los destinatarios. Estos proyectos constituirán los denominados “proyectos piloto” que se incluirán en el contenido de la guía de Lenguaje Claro.

La distribución horaria de las sesiones teóricas y prácticas responderá a criterios de eficacia. No obstante, las prácticas no podrán ser inferiores al 50% de la duración de cada edición.

En aras de optimizar la gestión del tiempo, se pueden solapar las distintas ediciones. No será necesario esperar a haber finalizado una para empezar la siguiente.

A la finalización de cada edición, la empresa adjudicataria deberá realizar una encuesta de satisfacción a todos los asistentes, cuyo diseño deberá contar con la previa conformidad y autorización de la DGACyT, para evaluar la calidad de la prestación.

2. Acompañamiento al personal capacitado y a la DGACyT: durante toda la duración del contrato, la empresa adjudicataria llevará a cabo labores de asesoría y acompañamiento. Estas labores incluirán:
 - a) Atención a consultas de la DGACyT, así como del personal que ha recibido capacitación en alguna de las tres ediciones previstas. La empresa adjudicataria las atenderá por correo electrónico, teléfono o videollamada en un plazo máximo de 2 días. Esta prestación tendrá una duración que abarque todo el período del contrato.
 - b) Bolsa de 60.000 palabras para la adaptación de documentos que se concretarán durante la ejecución del contrato: los proyectos de adaptación de documentos de las distintas consejerías saldrán de esta bolsa de palabras. Los documentos entregados deberán cumplir también las pautas de diseño de lenguaje claro.
3. Acciones de sensibilización: la empresa adjudicataria deberá realizar una jornada de sensibilización de 4 horas de duración, antes de finalizar el contrato, en la que se expondrá el resultado de los trabajos realizados durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria entregará los materiales utilizados en la sesión de sensibilización.

2.2. Elaboración de una guía de lenguaje claro.

La empresa adjudicataria deberá elaborar una guía de lenguaje claro aplicada en exclusiva a la Administración de la Comunidad de Madrid. La guía deberá recoger el siguiente contenido:

- Contenido generalista:
 1. Concepto de lenguaje claro y su aplicación en el ámbito administrativo.

2. Marco normativo y técnico.
 3. Pautas de redacción y diseño con ejemplos de aplicación.
- Contenido específico:
 1. Adaptación a lenguaje claro de documentos generales utilizados en 3 procedimientos de la Comunidad de Madrid. Estos documentos no están incluidos en la bolsa de palabras.
 2. Contenido adaptado procedente de los proyectos piloto de las sesiones de asesoría con evaluación positiva del formador y consensuado con la DGACyT.

El índice detallado se puede consultar en el Anexo I.

Requisitos generales de la guía:

- La guía deberá tener una extensión mínima de 60 páginas y deberá ser diseñada, editada y maquetada en formato PDF accesible y coherente con las pautas de lenguaje claro. Se deberá entregar igualmente en formato de texto editable.
- El diseño de la parte generalista de la guía deberá orientarse a un formato web para su publicación en una página web interactiva.
- La edición definitiva de la guía deberá contar con la previa conformidad del responsable del contrato y, en caso de no tener dicha conformidad, deberá modificarse dicha edición tantas veces como sea necesario para obtener dicha conformidad.

CLÁUSULA TERCERA. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA, MEDIOS PERSONALES Y ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.

3.1. Obligaciones del contratista.

La ejecución de este contrato exige un modelo de relación que incluya procesos y flujos de interacción fluidos entre la Administración y la empresa adjudicataria para realizar el objeto del contrato de una forma eficaz.

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios prestados y deberá garantizar, en todo caso, el cumplimiento en la ejecución de estos servicios de la norma técnica ISO 24495-1:2023 (2024 en su versión traducida al español). Por su parte, el responsable del contrato se encargará de la dirección y supervisión de los trabajos y de proponer los cambios que sea necesario introducir, respetando lo establecido en los pliegos del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el servicio que se preste respete las siguientes premisas y obligaciones:

- La empresa adjudicataria deberá garantizar una comunicación ágil y fluida con el responsable del contrato, a través de la figura del Delegado del contratista, que se encargará de desarrollar las funciones de dirección, organización y coordinación de las actuaciones, así como las propias de información y comunicación sobre la ejecución del contrato con el responsable del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la entrega y puesta a disposición de toda la información y documentación generada durante la ejecución del contrato, en el repositorio que la DGACyT indique y dentro de los plazos acordados con ésta. Asimismo, deberá asegurar la correcta identificación de la citada información y documentación. Todo ello se entiende, sin perjuicio de que la empresa adjudicataria debe recabar, antes de la citada entrega y puesta a disposición, la previa conformidad y verificación de la DGACyT.
- La empresa adjudicataria cederá, con carácter exclusivo y sin limitación temporal o espacial alguna, a la Comunidad de Madrid, todos los derechos de explotación derivados de todos los trabajos que se realicen y los documentos y entregables que se elaboren en ejecución de este contrato, y que podrá utilizar por sí mismo o a través de terceras personas físicas o jurídicas, cualesquiera que sean el formato y los elementos que los conforman.
- La empresa adjudicataria y el personal que intervenga en la ejecución de este contrato deberán cumplir con el deber de secreto y confidencialidad sobre los datos o informaciones de los que tenga conocimiento durante la ejecución del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. La empresa adjudicataria se compromete a no dar información ni datos proporcionados por la Comunidad de Madrid, para cualquier uso no previsto en las presentes condiciones.
- La empresa adjudicataria no podrá utilizar ni para sí ni para tercero, información, datos o documento alguno sobre los trabajos contratados ni su contenido, ni publicar total o parcialmente nada al respecto, sin autorización expresa por escrito de la DGACyT.
- La empresa adjudicataria se compromete a hacer referencia expresa a la Comunidad de Madrid en todos los documentos elaborados en la ejecución del contrato, que así determine la DGACyT.

La empresa adjudicataria designará a una persona como delegado del contratista que se encargará de representarla en todos los aspectos relativos a la ejecución del contrato. El delegado del contratista tendrá las siguientes funciones:

- Interlocución con la Administración.
- Supervisión general del cumplimiento de las obligaciones del contrato.
- Organización del equipo de trabajo y la asignación de recursos.

- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Planificar y elaborar las convocatorias de las reuniones de seguimiento, y participar en las mismas.
- Gestionar la transferencia del servicio y del conocimiento al personal de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Por su parte, de conformidad con lo anterior, la Comunidad de Madrid será propietaria de todos los documentos elaborados por la empresa adjudicataria, cediendo la empresa adjudicataria todos los derechos de propiedad. Asimismo, todos los documentos e información manejados por la empresa adjudicataria, como consecuencia de la ejecución de este contrato, serán de propiedad de la Comunidad de Madrid, sin que el contratista pueda conservar copia o utilizarlos con un fin distinto al que figura en el contrato.

La empresa o entidad adjudicataria recibirá el apoyo y la asistencia de la DGACyT que sean necesarios para el adecuado desarrollo del servicio, siempre que sea posible y esta lo estime pertinente.

El responsable del contrato se encargará de dirigir, verificar y supervisar la correcta ejecución del contrato de acuerdo con lo establecido en los pliegos del contrato, de coordinar las actuaciones de la empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid y de ejercer las funciones indicadas en el artículo 62 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Todas las actuaciones que realice la empresa adjudicataria deberán llevarse a cabo bajo la supervisión y con el conocimiento previo del responsable del contrato.

La DGACyT se reserva el derecho a vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de este contrato. Para ello podrá recabar la información necesaria, quedando obligado el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

Para realizar un seguimiento eficaz y una correcta ejecución del contrato, el responsable del contrato y el delegado del contratista deberán reunirse una vez al mes, pudiendo estar acompañados de otros asistentes cuando la DGACyT lo considere oportuno. Estas reuniones de seguimiento tendrán por objeto revisar las actividades llevadas a cabo, planificar trabajos pendientes, resolver cuestiones que surjan en relación con el contrato y proponer los cambios que se estimen necesarios.

En casos excepcionales, las reuniones se podrán realizar de forma extraordinaria siempre que alguna de las partes lo proponga y la Administración así lo considere oportuno.

3.2. Medios personales.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad de los siguientes medios personales que compondrán el equipo de trabajo mínimo necesario para la ejecución del contrato, tanto en el número de perfiles profesionales requeridos, como con los requisitos

exigidos para cada uno de ellos; todo ello con el fin de garantizar el correcto desarrollo de las actuaciones de este contrato.

La empresa adjudicataria se comprometerá a que la rotación de su personal no afecte a la calidad del servicio prestado.

Perfiles.

Para el correcto desarrollo del contrato se requiere de tres tipos de perfiles de profesionales:

- Perfil 1: redactor/a de lenguaje claro. Se requiere de dos personas con este perfil.
 - Titulación universitaria superior, con preferencia por estudios relacionados con lingüística o redacción (Filología, Traducción, Periodismo, Comunicación o similar).
 - Definición de tareas: redacción y/o revisión de contenidos en lenguaje claro.
 - Experiencia: al menos 2 años de experiencia acreditable en adaptación de contenidos a lenguaje claro. Este requisito se deberá acreditar mediante currículum vitae y una relación de los proyectos de adaptación a lenguaje claro en los que se ha participado, bien sea individualmente o a través de empresa, y sus respectivas páginas de autoría o de créditos (aquella en la que se indican los autores y participantes en su elaboración).
- Perfil 2: docente de lenguaje claro. Se requiere de dos personas con este perfil.
 - Titulación universitaria superior, con preferencia por estudios relacionados con lingüística o redacción (Filología, Traducción, Periodismo, Comunicación o similar).
 - Definición de tareas: enseñanza de la metodología de lenguaje claro.
 - Experiencia: al menos 2 años de experiencia acreditable en enseñanza de contenidos a lenguaje claro. Este requisito se deberá acreditar mediante currículum vitae.
- Perfil 3: diseñador de contenidos de lenguaje claro. Se requiere de una persona con este perfil.
 - Titulación universitaria superior.
 - Definición de tareas: diseño de contenidos de lenguaje claro.
 - Experiencia: al menos 2 años de experiencia acreditable en diseño de contenidos a lenguaje claro. Este requisito se deberá acreditar mediante currículum vitae y una relación de los proyectos de adaptación a lenguaje claro en los que se ha participado, bien sea individualmente o a través de

empresa, y sus respectivas páginas de autoría o de créditos (aquella en la que se indican los autores y participantes en su elaboración).

- Perfil 4: el Delegado del contratista deberá ser titulado superior, con experiencia acreditada de como mínimo 2 años en la dirección de trabajos en materia de sensibilización, capacitación y/o adaptación en lenguaje claro con Administraciones públicas, a nivel nacional, autonómico o local. Este requisito se deberá acreditar mediante currículum vitae y una relación de los proyectos de adaptación a lenguaje claro en los que se ha participado, bien sea individualmente o a través de empresa, y sus respectivas páginas de autoría o de créditos (aquella en la que se indican los autores y participantes en su elaboración).

El Delegado del contratista se encargará de desarrollar las funciones de dirección, organización y coordinación de las distintas actuaciones, así como las propias de información y comunicación sobre la ejecución del contrato con el responsable del contrato.

El personal contratado por la empresa adjudicataria y las condiciones laborales del mismo se regirán y ajustarán a lo establecido en el Convenio Colectivo vigente del sector de actividad que corresponda y en toda la legislación laboral aplicable.

Las tareas encomendadas al personal contratado son exclusivamente las recogidas en este pliego de prescripciones técnicas particulares (PPTP) y, en ningún caso, implican ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con el contratista, el cual deberá cumplir con la totalidad de las obligaciones derivadas de dicha relación contractual que establece la legislación vigente, sin que, en ningún caso, la Comunidad de Madrid asuma responsabilidad alguna respecto del personal contratado por el contratista.

El contratista no podrá trasladar, en ningún caso, a la Comunidad de Madrid el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como si deriva de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.

3.3. Organización y ejecución de las prestaciones.

La ejecución de este contrato conllevará, necesariamente, la realización de las prestaciones que se contemplan en el presente pliego, de acuerdo con los siguientes criterios.

Cronograma.

Las prestaciones en que consiste el servicio objeto de este contrato deberán ejecutarse conforme al cronograma que se acuerde con la DGACyT.

La empresa adjudicataria deberá presentar un cronograma en las dos primeras semanas de ejecución del contrato. Para ello, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta que

las distintas prestaciones y trabajos del contrato podrán ejecutarse simultáneamente y que algunas de las etapas de éstas podrán solaparse, con el fin de lograr una mayor eficiencia en la ejecución de los trabajos. El cómputo de plazos se contabiliza a partir de la fecha de inicio de ejecución del contrato.

El cronograma que presente la empresa adjudicataria deberá contar, en todo caso, con la conformidad de la DGACyT, sin perjuicio de posteriores modificaciones a solicitud de la citada Dirección General.

Para la elaboración del cronograma se establecen los siguientes trabajos y sus respectivas etapas.

- La elaboración de la guía estará marcada por tres etapas:
 - Etapa 1: elaboración del contenido generalista.
 - Etapa 2: elaboración del contenido específico y contenido de los proyectos: incorporación de la adaptación de los documentos generales elegidos y de los proyectos fruto de la capacitación del personal y aquellos resultantes de su implementación en las consejerías.
 - Etapa 3: edición y maquetación de la guía.
- Las labores de la capacitación del personal contarán con 2 etapas:
 - Etapa 1: selección por parte de la Comunidad de Madrid del personal que vaya a asistir a los cursos de capacitación y preparación de los trabajos.
 - Etapa 2: diferentes ediciones de capacitación, que pueden solaparse en el tiempo.
- Las acciones de sensibilización, se distribuyen en dos etapas:
 - Etapa 1: preparación de la jornada.
 - Etapa 2: jornada final de sensibilización y resumen.
- Las funciones de acompañamiento al personal se componen de dos trabajos, que son la atención a consultas y las adaptaciones de textos por palabras, que se ejecutarán en una única etapa que abarca toda la extensión de la ejecución del contrato.

Entregables.

La correcta ejecución del contrato y del cronograma requiere la realización de entregables, que tendrán las siguientes características:

- Entregables de la capacitación del personal:

- Elaboración de los materiales que se vayan a utilizar para las sesiones de capacitación del personal, cuyo diseño y contenido deberán contar, antes de su utilización, con la previa conformidad y autorización del responsable del contrato.
- Elaboración de un certificado por edición de ejecución y asistencia a las sesiones, que deberá estar firmado por el delegado de la empresa adjudicataria y por el responsable del contrato.
- Elaboración de los materiales que vayan a ser utilizados en la jornada de sensibilización, cuyo diseño y contenido deberá contar, antes de su utilización, con la previa conformidad y autorización del responsable del contrato, siendo necesario modificar dichos materiales tantas veces como sea necesario para recabar dicha conformidad.
- Todos los documentos generados como consecuencia de las consultas que la Administración de la Comunidad de Madrid haya planteado a la empresa adjudicataria dentro del alcance de las labores de acompañamiento al personal capacitado y a la DGACyT.
- La guía editada y maquetada en formato PDF accesible y en formato texto editable, con la previa conformidad y autorización del responsable del contrato.
- Un informe final de la ejecución del contrato, con un análisis de todas las actividades que se han llevado a cabo en el proyecto, que deberá reflejar el siguiente contenido:
 - Breve descripción y justificación del contenido de la Guía de Lenguaje Claro.
 - Descripción de los proyectos piloto que hayan sido adaptados.
 - Descripción de la prestación de atención a consultas en el servicio de acompañamiento, número de consultas atendidas desagregado por consejerías, tiempo medio de resolución y tipología de las consultas más atendidas.
 - Descripción del desarrollo de las ediciones de capacitación del personal, breve descripción de su contenido y los materiales utilizados, relación de los expertos ponentes participantes por edición, total de asistentes por edición y nivel de satisfacción de los asistentes.

El formato en que se elabore el informe final deberá ser previamente acordado con la DGACyT.

Todos los entregables referidos con anterioridad deberán ser entregados a la DGACyT antes de la finalización del plazo de ejecución del contrato y dentro de los plazos reflejados en el cronograma que se haya acordado con la misma.

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Firmado digitalmente por: SAN GREGORIO MARINAS ANGEL
Fecha: 2025.09.01 11:54

Ángel San Gregorio Marinas

ANEXO I- Índice de la guía

1. Introducción.
2. Qué es el lenguaje claro.
 - a. Concepto de lenguaje claro y su aplicación en el ámbito administrativo.
 - b. Marco normativo y técnico.
3. El método de lenguaje claro
 - a. Pautas de redacción (con ejemplos).
 - b. Pautas de diseño (con ejemplos).
 - c. Pautas para ámbitos digitales y audiovisuales.
 - d. Herramientas de producción.
 - e. El proceso de producción de documentos.
4. Modelos normalizados de resoluciones, requerimientos y comunicaciones.
 - a. Adaptación de documentos generales, utilizados en 3 procedimientos de la Comunidad de Madrid.
 - b. Contenido adaptado procedente de los proyectos piloto de las sesiones de asesoría.
5. Buenas prácticas de lenguaje claro
 - a. Ejemplos internacionales
 - b. Ejemplos nacionales
 - c. Organizaciones promotoras del lenguaje claro
6. Bibliografía