

Carta de serveis
del Consorci del Centre de Terminologia
TERMCAT

Servei de Consultes

Contingut

1. Dades identificatives de la carta	3
2. Organització i forma de gestió dels serveis	3
2.1. Qui som?	3
2.2. Què fem?	3
2.3. Com ho fem?	4
2.4. Oficines i centres	4
3. Els nostres serveis.....	4
3.1. Els nostres serveis.....	4
3.2. Condicions d'accés al servei de la carta i requisits generals	4
3.3. Règim econòmic aplicable al servei de la carta	5
3.4. Canals de prestació comuna del servei	5
4. Els nostres compromisos de qualitat	5
5. Drets i deures	6
5.1. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública.....	6
5.2. Mesures de compensació o reparació	6
5.3. Deures de les persones usuàries del servei objecte de la carta	6
6. Consultes, queixes i suggeriments	7
7. Seguiment i avaluació de la carta	7
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:	7
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos	9
7.3. Ajudeu-nos a millorar	9
8. Versions de la carta i material de difusió complementari ...	9

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis que es presenta a continuació és la del Servei de Consultes del Consorci del Centre de Terminologia TERMCAT (en endavant, TERMCAT). Recull els compromisos de qualitat i les vies habilitades per a la presentació dels suggeriments i queixes relatives al Servei.

Aquesta carta de serveis està aprovada per mitjà de la Resolució PLG/215/2026, de 25 de gener, del Departament de Política Lingüística (DOGC núm. 9595, de 2 de febrer de 2026) i està disponible a <https://dogc.gencat.cat/ca/document-del-dogc/?documentId=1035652>.

L'òrgan responsable d'aquesta carta de serveis és la persona responsable de la direcció del TERMCAT.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

La responsabilitat de la prestació dels serveis de la carta és del [TERMCAT](#).

El TERMCAT és el centre de terminologia de la llengua catalana, creat el 1985 per acord entre la Generalitat de Catalunya i l'Institut d'Estudis Catalans. Actualment és un consorci adscrit al Departament de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya, integrat per la Generalitat de Catalunya, l'Institut d'Estudis Catalans i el Consorci per a la Normalització Lingüística.

2.2. Què fem?

El TERMCAT té com a missió impulsar l'ús de la terminologia catalana com a centre terminològic de referència en el marc del foment de la llengua catalana, garantint la disponibilitat de terminologia actualitzada a tots els sectors d'especialitat per mitjà de la creació i difusió d'obres terminològiques, la prestació de serveis d'assessorament i la normalització de neologismes terminològics, amb la participació d'institucions i persones expertes representatives d'aquests sectors.

Es regeix pels estatuts següents:

[Estatuts: DECRET 108/2006, de 25 d'abril, pel qual s'aprova la modificació dels Estatuts del Consorci del Centre de Terminologia TERMCAT](#)

[Modificació: ACORD GOV/133/2015, de 4 d'agost, pel qual s'aprova la modificació dels Estatuts de determinats consorcis participats per l'Administració de la Generalitat a través del Departament de Cultura](#)

2.3. Com ho fem?

El Servei de Consultes es presta de manera centralitzada des del TERMCAT amb mitjans propis.

2.4. Oficines i centres

Podeu trobar la informació de contacte clicant a l'enllaç del [TERMCAT](#).

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

L'objecte d'aquesta carta de serveis és el Servei de Consultes. És un servei que consta d'un cercador d'informació terminològica (Cercaterm) que ajuda a resoldre dubtes sobre terminologia catalana de qualsevol àmbit d'especialitat i també d'un Servei d'atenció personalitzada que atén consultes que no queden resoltes amb la consulta al Cercaterm.

Les persones destinatàries del Servei de Consultes són la ciutadania en general. Majoritàriament professionals de la llengua (traductors, correctors, assessors lingüístics, etc.) i també professionals dels diferents àmbits d'especialitat, especialment de les universitats, les empreses, les administracions locals i els mitjans de comunicació.

El servei s'ofereix a través del cercador [Cercaterm](#) del web del TERMCAT, d'accés lliure, amb [registre previ](#) per al Servei d'atenció personalitzada.

El TERMCAT posa també a disposició dels professionals de qualsevol àmbit d'especialitat: recursos terminològics propis del seu sector mitjançant els [Portals temàtics](#) i els [Diccionaris en Línia](#); informació documental sobre productes; assessorament terminològic per a l'elaboració de diccionaris, la redacció de textos d'especialitat, la localització de productes informàtics i la valoració de diccionaris i obres especialitzades; i la cessió de terminologia per a professionals de les indústries de la llengua.

3.2. Condicions d'accés al servei de la carta i requisits generals

L'accés al servei és universal, és a dir, que és obert a tota la ciutadania i no hi ha cap condició específica per accedir-hi.

3.3. Règim econòmic aplicable al servei de la carta

El servei és gratuït.

3.4. Canals de prestació comuna del servei

El servei s'ofereix a través del [web del TERM CAT](#).

4. Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos del Servei de Consultes que s'especifiquen en aquesta carta són exigibles per la ciutadania sempre que els serveis es puguin prestar en una situació de normalitat, és a dir, que els serveis no siguin pertorbats per causes fortuïtes o de força major que n'afectin la prestació.

Compromís 1:

Resoldre les consultes del Servei d'atenció personalitzada de manera que s'adeqüin a les necessitats de les persones usuàries.

Descripció:

L'atenció es fa de manera personalitzada, tenint en compte les necessitats de cada persona usuària. El compromís es refereix a la competència tècnica en la prestació del servei. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant preguntes adreçades a les persones usuàries del servei perquè valorin la qualitat de les respostes en relació amb el servei rebut.

Objectiu de qualitat:

Igual o superior a 4,5 sobre 6 de mitjana en la pregunta corresponent de l'enquesta de satisfacció.

Compromís 2:

Donar resposta a les consultes del Servei d'atenció personalitzada en un termini adequat.

Descripció:

L'atenció personalitzada es presta en un temps adequat a les expectatives de les persones usuàries. El compromís es refereix a la qualitat en la capacitat de resposta del servei. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant preguntes adreçades a les persones usuàries del servei perquè valorin la capacitat de resposta en relació amb el servei rebut.

Objectiu de qualitat:

Igual o superior a 4,5 sobre 6 de mitjana en la pregunta corresponent de l'enquesta de satisfacció

Compromís 3:

Posar a disposició de les persones usuàries informació actualitzada al cercador d'informació terminològica (Cercaterm).

Descripció:

La informació disponible al Cercaterm s'actualitza periòdicament. El compromís es refereix a la qualitat de la informació actualitzada i a la fiabilitat del servei. L'assoliment d'aquest compromís es mesura mitjançant el recompte d'actualitzacions fetes durant l'any.

Objectiu de qualitat:

Igual o superior a 8 actualitzacions cada l'any.

5. Drets i deures

5.1. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els [drets i deures](#) que la normativa vigent preveu en les diferents relacions que s'estableixen entre la ciutadania i l'Administració pública.

5.2. Mesures de compensació o reparació

En cas d'incompliment dels compromisos expressats en la carta, les persones usuàries poden accedir per mitjà del [formulari de contacte](#) o bé de l'adreça informacio@termcat.cat a les mesures de compensació o reparació següents:

- Es farà arribar la disculpa pertinent.
- Es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar-ne la repetició.
- S'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El TERMCAT contestarà per mitjà de l'adreça de correu corporativa informacio@termcat.cat en un termini de 3 dies hàbils.

5.3. Deures de les persones usuàries del servei objecte de la carta

Respectar el personal que presta el servei.

Respectar l'ordre i els criteris d'atenció que s'estableixin.

6. Consultes, queixes i suggeriments

Amb caràcter general, el TERMCAT posa a disposició de les persones usuàries un [formulari de contacte](#) o bé l'adreça informacio@termcat.cat per fer arribar qualsevol suggeriment, queixa o comentari.

La responsabilitat de la gestió del servei objecte d'aquesta carta correspon al TERMCAT, a través de l'adreça de correu corporativa informacio@termcat.cat, que serà qui atendrà les queixes o suggeriments formulats respecte dels serveis rebuts en un termini de 3 dies hàbils.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:

El seguiment i avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fa a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En el cas d'incompliment dels compromisos, s'han previst diversos supòsits en els quals poden aplicar-se mesures de compensació o reparació, que es poden consultar a l'apartat "5. Drets i deures".

Llista d'indicadors i instruments per avaluar els compromisos:

Compromís 1	Resoldre les consultes del Servei d'atenció personalitzada de manera que s'adeqüin a les necessitats de les persones usuàries
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció
Descripció:	Mesura la mitjana de les puntuacions atorgades per les persones usuàries en resposta a la pregunta de l'enquesta: "Les respostes que rebo del Servei d'Atenció Personalitzada del Cercaterm s'adeqüen a les meves necessitats?", amb sis opcions de resposta, mitjançant escala numerada de l'1 al 6, en la qual 1 expressa el nivell més baix de valoració i 6 el nivell més alt.
Servei al qual es vincula:	Servei de Consultes
Canal de prestació (si és rellevant):	
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4,5

Llindar de compliment:	4
Font d'informació:	Enquesta enllaçada al correu electrònic d'avís de resposta a la consulta
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Memòria anual d'activitats del Centre i informes interns

Compromís 2	Donar resposta a les consultes del Servei d'atenció personalitzada en un termini adequat
Nom de l'indicador:	Mitjana de puntuació de la resposta sobre aquest ítem a l'enquesta de satisfacció
Descripció:	Mesura la mitjana de les puntuacions atorgades per les persones usuàries en resposta a la pregunta de l'enquesta: "El termini de resposta habitual del Servei d'Atenció Personalitzada em sembla adequat?", amb sis opcions de resposta, mitjançant escala numerada de l'1 al 6, en la qual 1 expressa el nivell més baix de valoració i 6 el nivell més alt
Servei al qual es vincula:	Servei de Consultes
Canal de prestació (si és rellevant):	
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Puntuació de les respostes
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4,5
Llindar de compliment:	4
Font d'informació:	Enquesta enllaçada al correu electrònic d'avís de resposta a la consulta
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Memòria anual d'activitats i informes interns

Compromís 3	Posar a disposició de les persones usuàries informació actualitzada al cercador d'informació terminològica (Cercaterm)
Nom de l'indicador:	Nombre d'actualitzacions fetes durant l'any

Descripció:	Recompte anual del nombre d'actualitzacions del contingut del Cercaterm
Servei al qual es vincula:	Servei de Consultes
Canal de prestació (si és rellevant):	
Mètode de càlcul:	Recompte
Unitat de mesura:	Nombre d'actualitzacions cada any
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 8
Llindar de compliment:	7
Font d'informació:	Notícies al web sobre les actualitzacions del Cercaterm
Periodicitat:	Cada cop que hi ha una actualització
Instrument d'avaluació:	Publicació en el web de les notícies d'actualització del Cercaterm

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

Quan s'hagi fet l'avaluació dels compromisos, els resultats es publicaran en aquest apartat.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

El TERMCAT posa a disposició de les persones usuàries del Servei de Consultes una enquesta de satisfacció que s'envia quan la persona usuària rep una resposta a una consulta. També es poden enviar queixes, suggeriments i comentaris a través del [formulari de contacte](#) o bé a l'adreça informacio@termcat.cat.

8. Versions de la carta i material de difusió complementari

Versió 1 de la carta.

Avís

Els compromisos i els estàndards que conté aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. En aquest darrer supòsit, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets directament derivats se suspendran temporalment. La suspensió es mantindrà mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per remoure, si escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

Materials de difusió de la carta

[Termes de les cartes de serveis](#) [infografia interactiva]

