

# EAPC - Gestió de la informació: transparència i protecció de dades



Parlem de transparència, però ho fem amb transparència?

17-07-2023

La comunicació és un procés que consisteix en la transmissió de missatges entre un emissor i un receptor, és l'acció d'intercanviar informació entre dues parts. Però perquè existeixi una veritable comunicació la informació intercanviada s'ha d'entendre, i per a això és imprescindible compartir llenguatge.

Històricament, l'Administració pública ha fet servir el llenguatge jurídic i administratiu per comunicar-se amb els seus receptors, sense tenir prou en compte que la major part de la ciutadania no entén aquest llenguatge. Sempre hi ha hagut reticències a "traduir" el llenguatge administratiu al llenguatge planer (llenguatge clar, senzill, entenedor per a qualsevol persona) per por que no es conservin totes les garanties jurídiques. Això comporta un gran repte, però hem de tenir en compte que una garantia jurídica també ha de ser el "dret a entendre" de la ciutadania.

Qui ha rebut una notificació administrativa i l'ha entès a la primera? Una única frase de cinc línies amb més de cent paraules, deu comes, dos parèntesis, set incisos, etc., per avisar de quelcom que es podria resumir en tres frases més breus i clares.

La [Llei 19/2014](#), del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, neix amb la finalitat de donar eines a la ciutadania perquè conegui l'activitat pública: quines són les funcions de les administracions, com les duen a terme i amb quins recursos. La normativa estableix obligacions de publicitat activa (què s'ha de publicar al [Portal de la Transparència](#)) i regula el dret d'accés a la informació pública (què es pot sol·licitar mitjançant un [tràmit específic](#)).

Per tal que els destinataris dels serveis públics puguin avaluar la qualitat de l'actuació de l'Administració pública catalana és necessari que aquesta actuació sigui clara i transparent, i que es garanteixi el dret d'accés a la informació. Però, com dèiem a l'inici, la informació publicada o la que es faciliti s'ha d'entendre.

L'ús d'una comunicació clara per part de l'Administració afavoreix una relació basada en la confiança i en la seguretat que dona el fet de comprendre la informació. Això es tradueix en un millor servei a la ciutadania, amb més agilitat i, sobretot, amb més transparència.

Arribats aquí, la pregunta és la següent: fins a quin punt la Generalitat de Catalunya comunica amb prou transparència? Vegem-ho.

Llenguatge planer

En la línia del que comentàvem, la directora general de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana, Ester Manzano, ens explica en l'article [Del llenguatge planer a la comunicació clara](#) que la principal petició de la ciutadania és entendre tota la informació que li adreça l'Administració.

En aquest sentit, la direcció general que encapçala Ester Manzano està impulsant el projecte [Comunicació clara](#), que compta amb la participació de diferents unitats directives de la Generalitat que són clau per aconseguir impulsar el llenguatge planer. Entre aquestes unitats hi ha la Direcció General de Bon Govern, Innovació i Qualitat Democràtiques, responsable en matèria de transparència, que participa activament en el projecte.

El llenguatge planer cerca un "estil d'escriptura simple i eficient que permet als lectors comprendre fàcilment el text escrit, que es basa en l'ús d'expressions concises i clares, una estructura lingüística ordenada i un bon disseny del document", segons el TERMCAT.

Tramitació entenedora

Un dels espais més consultats del web [www.gencat.cat](http://www.gencat.cat) és la [pàgina informativa de tràmits](#). Per això, dins del projecte "Comunicació clara" també s'ha desenvolupat una línia de treball sobre tramitació entenedora, que vol facilitar l'accés als tràmits i a les consultes.

En una primera etapa, es va estrenar un [nou disseny de les fitxes dels tràmits](#) amb l'objectiu que la ciutadania entengués l'estructura i el contingut de cada procediment: posar les persones usuàries al centre ha permès una millora qualitativa molt significativa.

A més, des del mes de maig està disponible el [web de suport a la tramitació](#), que ofereix una guia per fer tràmits electrònics amb la Generalitat, consultar-ne l'estat, identificar-se digitalment i solucionar els errors més comuns.

Lleis i normes més clares

En general, els textos que més refús provoquen entre la ciutadania són els jurídics, per la quantitat de normes que hi ha i pel tipus de llenguatge que fan servir.

Per aquest motiu, el Govern va aprovar al gener [l'Avantprojecte de llei d'elaboració de disposicions normatives](#), que significarà un gran pas cap a la simplificació de procediments i la unificació de la regulació, que actualment està dispersa entre diverses normes. Els textos normatius s'hauran de redactar de manera clara, simple, precisa, ordenada i entenedora.

Així doncs, la nova llei comportarà un pas endavant en qualitat democràtica i en bon govern, amb l'objectiu d'enfortir la transparència i la participació ciutadana.

Accessibilitat web

A banda d'utilitzar un llenguatge entenedor, un altre factor molt important que hem de tenir en compte perquè tothom pugui tenir accés a la informació és l'accessibilitat web, que cerca que els continguts digitals siguin [accessibles per a tots els usuaris](#) independentment de les seves discapacitats:

visuals, auditives, cognitives, motrius, etc.

Si el llenguatge planer se centra en com diem les coses, en el cas de l'accessibilitat l'important és la manera com presentem els continguts. Per fer que els webs de la Generalitat siguin accessibles s'han de seguir unes [pautes](#) en relació amb l'estructura de la informació, el format dels continguts, el contrast de color, els enllaços, les alternatives textuais a les imatges, els subtítols als vídeos, els documents PDF, etc.

Automatització de la publicitat activa

Com hem comentat a l'inici, el [Portal de la Transparència](#) és l'espai web on s'ha de publicar la informació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i de les entitats del seu sector públic, que serveix com a instrument per fer accessible aquesta informació a la ciutadania.

El mes de febrer es va aprovar el [nou Catàleg de publicitat activa](#): un document que agrupa el conjunt d'ítems que cal publicar d'acord amb la normativa de transparència. El Catàleg ha permès dissenyar una reestructuració del Portal de la Transparència que presenta la informació d'una manera més ordenada i homogènia.

Ara s'està començant a explorar [com la intel·ligència artificial ens pot ajudar a ser més transparents](#), reinventant la manera com fem transparent la informació pública. El camí és anar cap a un portal de la transparència únic, per evitar duplicitats i posar-ho més fàcil a la ciutadania, que podria accedir a totes les dades des d'un mateix lloc web.

Formació

Per comunicar amb transparència, un dels pilars fonamentals és la sensibilització del personal al servei de l'Administració, i això s'aconsegueix amb la incorporació transversal de la comunicació clara a diferents [activitats formatives](#).

Per això, a més de la formació específica en transparència centrada en la correcta aplicació de la normativa, també s'imparteixen cursos i jornades per conscienciar sobre la importància d'utilitzar el llenguatge planer, i per tenir eines i competències necessàries per fer-lo servir en tots els continguts adreçats a la ciutadania.

En aquesta línia, fa uns mesos es va publicar la [Guia de comunicació clara](#), que ajuda a tothom que crea continguts a la Generalitat. L'objectiu és treballar per fer entenedores les comunicacions, facilitar l'accés als tràmits i potenciar la transparència.

Activitats i canals de difusió

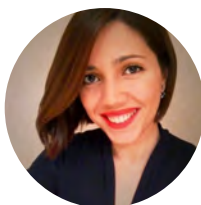
Finalment, tota aquesta feina l'hem de difondre. D'una banda, com a canals habituals d'actualització i consulta, la ciutadania compta amb el Portal de la Transparència ja esmentat, on es pot trobar la informació objecte de publicitat activa. També disposa de xarxes socials i publicacions on es fa difusió de les principals novetats i projectes en matèria de transparència, participació ciutadana i integritat pública: el compte de Twitter [@governobertcat](#) i el canal de YouTube [@governobertcat](#), així com el [butlletí de Govern Obert](#).

D'altra banda, s'organitzen activitats com la Setmana del Govern Obert, on la transparència pren un paper destacat amb jornades com [Accedeix a la informació pública, hi tens dret!](#), on persones expertes procedents d'àmbits diferents (acadèmic, periodisme d'investigació, Generalitat de Catalunya, entitats del sector públic i món local) van exposar i debatre amb el públic assistent sobre temes rellevants en matèria de publicitat activa i dret d'accés.

Així mateix, amb l'objectiu de donar visibilitat al dret d'accés entre els més joves, es va preparar el [TikTok Tens dret a saber!](#) amb motiu del Dia Internacional per l'Accés Universal a la Informació.

A més, la col·lecció Govern Obert compta amb diferents volums sobre transparència; l'últim llibre, [Transparència algorítmica al sector públic](#), és un exemple de com apropar al gran públic un tema d'especial actualitat. De la mateixa manera, l'espai temàtic sobre transparència i protecció de dades de l'EAPC, on s'emmarca aquest apunt, també recull continguts molt interessants sobre la matèria.

En definitiva, fa més de vuit anys de l'entrada en vigor de la llei de transparència catalana i s'ha fet molta feina per complir les obligacions que es deriven de la normativa. Ara el repte se centra a aconseguir que la ciutadania conegui i entengui tota la informació que té al seu abast i, sobretot, que es pugui relacionar amb seguretat i confiança amb l'Administració, d'una manera fàcil i àgil. Només d'aquesta manera assolirem una transparència plena i efectiva. Queda molt camí per endavant, però ja hem fet els primers passos.



## **Raquel Gómez Sáez**

Responsable tècnica de difusió en matèria de govern obert al Departament de la Presidència