

[comunicació](#) / [General](#) / [jornades](#) / [llengua](#) / [llengua catalana](#) / [llenguatge jurídic](#) / [ressenya jornada](#)

Iniciatives valentes i estimulants per millorar la comunicació tributària – Marc Bayés Gil i Fernando Polanco-Martínez

[29 de febrer de 2024](#) [eapcDeixa un comentari](#)

Les jornades “Comunicació tributària clara. Una aproximació interdisciplinària”, celebrades a Barcelona els dies 22 i 23 de novembre de 2023, van constituir una fita en el camp de la comunicació tributària nacional i internacional. Va ser la primera vegada que es van reunir acadèmics i professionals d’institucions públiques i organitzacions privades per abordar l’anàlisi de la qualitat de la comunicació tributària des d’una perspectiva interdisciplinària i interinstitucional. L’objectiu d’aquesta manera de treballar conjunta va ser aportar solucions orientades a millorar l’eficiència dels processos tributaris, a enfortir les relacions de confiança entre les administracions tributàries i els contribuents i a situar la ciutadania en el centre de tota comunicació per facilitar-li les interaccions amb l’Administració.

Pilar Díaz, diputada de l’Àrea de Serveis Generals i Transició Digital de la Diputació de Barcelona i alcaldessa d’Esplugues de Llobregat, i Joan Guàrdia, rector de la Universitat de Barcelona, van inaugurar les jornades amb un argumentari sòlid per defensar la rellevància d’optimitzar la comunicació de les administracions.

Estrella Montolío va seguir amb la conferència inaugural “Comunicació tributària clara: navegar per la complexitat”. Va presentar, en primer lloc, el projecte ComTClar i la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques, on tenen l’origen aquestes jornades, i va posar en relleu l’extraordinari desafiament que suposa la comunicació tributària clara perquè demana processos de treball conjunt entre professionals i acadèmics. Va insistir, a més, en la necessitat de sumar esforços mitjançant la col·laboració publicoprivada i interinstitucional.

Estrella Montolío (...) va posar en relleu l’extraordinari desafiament que suposa la comunicació tributària clara.

A continuació, els defensors de la ciutadania Esther Giménez-Salinas, síndica de greuges de Catalunya; Manuel Lezertua, *ararteko* del País Basc; Ángel Luna, síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, i Jesús Rodríguez, president del Consell per a la Defensa del Contribuent, van tractar sobre els reptes als quals han d'enfrontar-se les administracions tributàries per millorar la comunicació amb els contribuents. Va moderar la taula Ismael Peña-López, director de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, que, a més de donar veu als ponents, va subratllar com tots coincidien en el fet que hi ha un problema real de comunicació entre la ciutadania i les administracions tributàries. El problema majúscul d'aquests agents socials és enfrontar el corporativisme i l'autoreferencialitat institucional que allunya les administracions de la ciutadania.

Hi ha un problema real de comunicació entre la ciutadania i les administracions tributàries.

Tot seguit, Cristina Casablanca, gerent de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona; Virginia Muñoz, directora del Departament de Recaptació de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT), i Fernando Plaza, fundador i president de l'empresa Gestió Tributària Territorial (GTT), van reflexionar entorn dels mitjans que les administracions tributàries estan posant en marxa per simplificar el procediment de recaptació. Va actuar de moderador Rafael Olañeta, professor de dret financer i tributari de la Universitat de Barcelona i funcionari de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona. Tots ells varen coincidir en el fet que simplificar els procediments en el pagament dels tributs és fonamental per incrementar l'eficiència, l'eficàcia i la seguretat dels procediments.

Simplificar els procediments en el pagament dels tributs és fonamental per incrementar l'eficiència, l'eficàcia i la seguretat dels procediments.

Dues taules de ponències van cloure el primer dia de les jornades. A la primera hi van participar Estrella Montolío en qualitat de lingüista i investigadora principal del projecte ComTClar; Mar Forment, lingüista i vicedirectora de la Càtedra UB-DIBA; M.^a Ángeles García i Fernando Polanco, lingüistes i investigadors del projecte ComTClar, tots professors de la Universitat de Barcelona, i Giovanni Garofalo, catedràtic de la Universitat de Bèrgam, i Gianluca Pontrandolfo, de la Universitat de Trieste, traductors i investigadors també del projecte. Van descriure el procés de compilació del corpus ComTClar de textos tributaris reals complets que ha servit d'aval empíric de la recerca lingüística i la posterior tasca de clarificació, i van presentar els primers resultats relatius a la caracterització del discurs tributari contemporani. Es tracta d'un discurs amb un grau de densitat i complexitat informativa superior als textos d'altres àmbits professionals, amb un estil lèxic i de redacció que no el fa gaire entenedor per a una ciutadania sense coneixements fiscals i poc habituada a aquest tipus de comunicació, tot i ser una informació cabdal per poder garantir les seves obligacions i els seus deures en matèria tributària.

La ronda d'intervencions va finalitzar amb un homenatge a dos estimats amics i membres del projecte d'investigació ComTClar que, malauradament, ja no són entre nosaltres: Natividad Bracerías Peña, magistrada del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i lingüista, i Mario Tascón, periodista, fundador i director de la consultora Prodigioso Volcán, pioner i referent indiscutible de la comunicació clara en l'àmbit hispànic.

A la darrera taula rodona d'aquesta jornada intensa, van intervenir-hi Iván Mesón, inspector d'Hisenda i subdirector general de l'Àrea de Recaptació Executiva de l'AEAT; Patricia Francés, advocada i assessora especialista en l'empresa Gestió Tributària Territorial (GTT); Antonio Pasagali, director creatiu executiu de la consultora Prodigioso Volcán, i Marc Bayés, lingüista de la Universitat de Barcelona, tots investigadors del projecte ComTClar. Va moderar la taula M.^a Ángeles García, que va liderar el procés de clarificació dels dos models de notificacions de provisió de constrenyiment que es varen presentar (vegeu [al web de la Diputació de Barcelona un vídeo](#) amb una explicació detallada i exemples del procés de clarificació de la providència de constrenyiment). Aquesta feina de clarificació ha suposat una transformació profunda de l'estructura i de la formulació. L'exposició de les transformacions textuais, lingüístiques i de disseny va servir de marc per presentar els quatre tests d'usuari i el test de comprensió que ha elaborat l'equip de recerca d'EDAP, liderat en aquest cas per Bayés.

La segona jornada, Joaquín Sanmartín, catedràtic emèrit de Filologia Semítica de la Universitat de Barcelona, va oferir la conferència “By the rivers of Babylon. Orígens històrics del discurs tributari”, en la qual va remarcar la necessitat d'adequar el discurs a l'audiència, idea que entronca amb el concepte de “clarificació del discurs institucional”, tan en voga actualment. Aquesta idea, que pot semblar nova, es remunta a l'època de la cultura mesopotàmica (tercer mil·lenni aC). De fet, és en aquell temps que, a les ribes de l'Eufrates i el Tigris, emergeixen els primers textos tributaris.

Joaquín Sanmartín (...) va remarcar la necessitat d'adequar el discurs a l'audiència, idea que entronca amb el concepte de “clarificació del discurs institucional”, tan en voga actualment.

Va continuar l'esdeveniment amb una ronda de ponències en què es van presentar els resultats de quatre qüestionaris que recullen la percepció de la ciutadania i de professionals de l'àmbit tributari sobre la qualitat de les comunicacions de les administracions tributàries. Hi van participar Estrella Montolí i Mar Forment; Esaú Alarcón, assessor fiscal i membre de l'Associació Espanyola d'Assessors Fiscals (AEDAF); Cristina Casablanca, gerent de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, i Cristina García-Herrera, directora d'estudis de l'Institut d'Estudis Fiscals. Les dades permeten constatar que els problemes d'inintel·ligibilitat i les barreres a les quals s'enfronta habitualment el ciutadà per complir amb les seves obligacions fiscals no són merament una impressió, sinó un fet empíricament comprovat. Dues de cada tres persones, el 67 % dels barcelonins enquestats, opinen que el llenguatge tributari és bastant o molt difícil d'entendre (vegeu a continuació l'informe de resultats d'aquest qüestionari, al web de la [Càtedra UB-DIBA](#), i dades detallades dels qüestionaris [en aquest vídeo](#)).

La perspectiva política de la comunicació tributària clara també va tenir un paper destacat a les jornades en la taula rodona següent. Germán J. Arenas, investigador de Relacions Internacionals i Estudis Polítics de la Universitat d'Alcalà i membre del projecte ComTClar; Marina Espinosa, coordinadora d'Estratègia Corporativa i Concertació Local de la Diputació de Barcelona, i Joaquín Meseguer, coordinador del grup de treball d'Accés a la Informació de la Xarxa d'Entitats per a la Transparència i la Participació Ciutadana de la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP),

Una idea que recorria les intervencions dels especialistes era que la comunicació clara hauria de convertir-se en una política pública d'Estat.

moderats per M.^a Aránzazu Moretón, professora de dret constitucional i directora de la Càtedra de Transparència i Govern Obert de la Universitat de Valladolid (TransGobA), van abordar la necessitat d'impulsar polítiques públiques orientades a fomentar una comunicació clara entre les administracions tributàries i els contribuents. Una idea que recorria les intervencions dels especialistes era que la comunicació clara hauria de convertir-se en una política pública d'Estat.

A la darrera taula rodona de les jornades, van participar-hi els ponents Cristina García-Herrera, Pablo Grande, inspector d'Hisenda de l'Estat (AEAT), i Borja Garín, assessor fiscal i professor de dret financer i tributari de la Universitat de Barcelona; José Andrés Rozas, catedràtic de Dret Financer i Tributari de la Universitat de Barcelona, va actuar de moderador. Rozas va introduir els ponents explicant la labor dels juristes en el projecte ComTClar, que ha consistit, d'una banda, a actuar com a “traductors i connectors” necessaris entre els juristes, que són coneixedors del dret tributari i dels procediments de recaptació tributària, i la resta de membres no juristes del projecte, i, d'altra banda, a abordar les estratègies de simplificació que poden aplicar les administracions tributàries des de la perspectiva de la legislació i el procediment tributari, tema que es va abordar en aquesta taula rodona.

Ingemar Strandvik, responsable de qualitat de la Direcció General de Traducció de la Comissió Europea, va tancar les intervencions d'especialistes d'aquestes jornades amb la conferència “La norma ISO sobre el llenguatge clar: saviesa destil·lada de la professió”. Va subratllar la importància i l'abast de la norma ISO sobre llenguatge clar perquè constitueix una codificació consensuada de bones pràctiques que, per tant, recull definicions, principis i llistes de verificació que ajuden en l'avaluació de la redacció clara. Un dels aspectes més destacables de la norma és el fet que constitueix un punt de referència, un suport de credibilitat per a qui redacti en llenguatge clar, i, a més, introdueix la lògica de la gestió de qualitat. Strandvik va tancar la seva intervenció afirmant que el projecte “El dret a entendre la comunicació tributària”, liderat per Montolío, el desplegament del qual es va presentar al llarg d'aquests dos dies de conferències, és un exemple incontestable d'aplicació de tot el que proposa la norma ISO.

La clausura va reunir a la taula la presidenta de la Diputació de Barcelona i alcaldessa de Sant Boi de Llobregat, Lluïsa Moret, el vicerector de Recerca de la Universitat de Barcelona, Jordi Garcia, i Estrella Montolío. Montolío i Garcia van subratllar la

Les administracions públiques tenen la responsabilitat de fer-se entendre.

importància de la col·laboració interdisciplinària i de la ciència que genera impacte social. Moret va assenyalar que les administracions públiques tenen la responsabilitat de fer-se entendre, d'acompanyar, d'assessorar la ciutadania i, amb això, contrarestar la seva desafecció a l'ens públic. Va concloure augurant una llarga vida a la Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques amb la frase cinematogràfica: “Aquest és el principi d'una llarga amistat”.

Marc Bayés Gil i Fernando Polanco-Martínez

Universitat de Barcelona, [Grup EDAP](#)

Càtedra UB-DIBA de Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques

