

Jornades

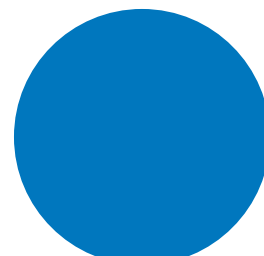
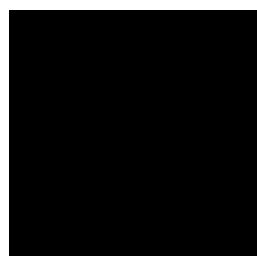
Comunicació tributària clara

Una aproximació interdisciplinària

Projecte: El dret a entendre la comunicació tributària. Anàlisi i clarificació del discurs emprat en els procediments de recaptació (ComT-Clar) PID2020-114308RB-I00

22 i 23 de novembre de 2023

Resum de contingut



Jornades | Comunicació tributària clara

Una aproximació interdisciplinària



Presentació

Les Jornades de Comunicació tributària clara, celebrades a Barcelona els dies 22 i 23 de novembre de 2023, han constituït una fita en el camp de la comunicació tributària nacional i internacional.

És la primera vegada que s'han reunit 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 ha estat 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 seves interaccions amb l'Administració.

En aquest informe de conclusions es reuneixen les gravacions de les conferències i taules rodones que es van oferir en aquestes jornades. Després de cada títol, s'incrusta el vídeo de la gravació, es presenta els participants i es resumeix el contingut més rellevant de cada intervenció.

22 de novembre de 2023

1. Inauguració de les Jornades

▶ Vídeo

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.

En la doble faceta de representants institucionals i ciutadans «perplexos», Díaz i Guàrdia van construir un

argumentari sòlid per defensar la rellevància d'optimitzar la comunicació de les administracions tributàries.

2. Conferència d'Estrella Montolío. Comunicació tributària clara: navegar per la complexitat

▶ Vídeo

Va oferir aquesta conferència inaugural Estrella Montolío, catedràtica de Llengua Espanyola de la Universitat de Barcelona, investigadora principal del projecte El dret a entendre la comunicació tributària (projecte ComTClar) i directora de la Càtedra UB-DIBA sobre Comunicació clara aplicada a les administracions públiques.

En aquesta conferència, Montolío va presentar en primer lloc el projecte ComTClar i la Càtedra UB-DIBA, origen de les Jornades, així com les línies de recerca i els resultats que anirien desgranat-se en les diferents taules rodones i conferències.

A continuació, va posar en relleu l'extraordinari desafiament que suposa la comunicació tributària clara:

«És una activitat extremadament complicada perquè està basada en procediments administratius i econòmics molt complexos que donen peu a figures administratives i jurídiques heterogènies, i en la qual intervenen un nombre molt important d'actors diferents».

Montolío va subratllar, així mateix, la importància d'afrontar problemes socials complexos, com la falta de qualitat de la comunicació tributària, usant la mateixa metodologia a la qual recorren els equips que han fet front de manera reeixida a emergències complexes, és a dir, processos de treball conjunt entre professionals i acadèmics, i va insistir en la necessitat de sumar esforços mitjançant la col·laboració públicoprivada i interinstitucional.

Va concloure que el projecte ComTClar, així com la càtedra que dirigeix, se sumen a aquesta línia



de treball i compleixen totes les característiques identificades per The London School of Economics and Political Science (LSE): diversificació del talent, conversa espontània, estructura horitzontal, persones altament motivades, vocació pública de tot l'equip i lideratges distribuïts. Són exemples «valents i estimulants» d'aquest procedir altament eficient.

El projecte ComTClar i la Càtedra UB-DIBA són iniciatives «valentes i estimulants» per millorar la comunicació tributària

3. Taula rodona. Com es comuniquen les administracions tributàries. Institucions que recullen les queixes ciutadanes

▶ Vídeo

Aquesta taula rodona va tractar sobre els reptes als quals han d'enfrontar-se les administracions tributàries per millorar la comunicació amb els contribuents.

Van intervenir-hi els defensors de la ciutadania: Esther Giménez-Salinas, síndica de Catalunya; Manuel Lezertua, ararteko del País Vasc; Ángel Luna, síndic de la Comunitat Valenciana i Jesús Rodríguez, president del Consell per a la Defensa del Contribuent. Va moderar la taula Ismael Peña-López, director de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, que va donar veu als ponents i va subratllar com tots coincidien en el fet que hi ha un problema real de comunicació entre la ciutadania i les administracions tributàries.

El síndic de la Comunitat Valenciana va insistir que les dificultats comunicatives estan subsumides en un problema més gran: l'exercici del poder de les administracions. Aquest exercici es tradueix en el

corporativisme i en l'autoreferencialitat; és a dir, d'una banda, els funcionaris en tots els nivells es defensen els uns als altres, actuen per inèrcia i s'escuden en el «sempre s'ha fet així» i, d'altra banda, el criteri

per determinar que un text s'entén o no és el dels mateixos companys i companyes del departament de torn, que és l'única opinió que solen escoltar per validar la comprensió d'un document especialitzat administratiu.

Per tant, aquesta situació fa complexa l'actuació dels defensors o síndics i posa en relleu la falta d'empatia de les institucions públiques amb la ciutadania.

Enfrontar el corporativisme i l'autoreferencialitat: reptes de l'Administració del segle XXI

A més de posar sobre la taula aquests esculls per a l'entesa entre Administració i ciutadans, els altres defensors van plantejar una sèrie de desafiaments per a les administracions del segle XXI: continuar treballant amb determinació en la clarificació del discurs tributari, millorar els recursos a la disposició de la ciutadania per entendre els procediments tributaris, potenciar l'educació tributària en el sistema educatiu, perfeccionar la norma tributària perquè pot estar molt relacionada amb la complexitat dels tràmits i documents, reforçar els serveis presencials d'atenció ciutadana i insistir en la multicanalitat d'aquesta mateixa atenció per facilitar la vida a les persones. Amb aquest escenari, el paper dels actors encarregats de la defensa ciutadana és denunciar els abusos del poder.

4. Taula rodona. La simplificació de procediments en el pagament dels tributs

► [Vídeo](#)

El tema central d'aquesta taula rodona va girar entorn dels mitjans que les administracions tributàries estan posant en marxa per simplificar el procediment de recaptació.

Van intervenir-hi Cristina Casablanca, gerent de l'Organisme de Gestió Tributària (Diputació de Barcelona); Virginia Muñoz, directora del Departament de Recaptació (Agència Estatal d'Administració Tributària-AEAT), i Fernando Plaza, fundador i president de l'empresa Gestió Tributària Territorial (GTT). 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. Olañeta i Plaza són membres de l'equip de treball del projecte ComTClar.

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

Aquesta afirmació, com va indicar Casablanca, és sobretot una necessitat i una demanda de la ciutadania, que Olañeta va observar esperançador:

«Existeixen motius per ser optimistes perquè les administracions ja estan aplicant mesures orientades a aquesta simplificació».

Les administracions «es posen les piles» per facilitar la vida dels contribuents

Així, per exemple, en la taula rodona, Casablanca va deixar constància de com l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona ha implementat un gran nombre de mitjans de pagament perquè el contribuent triï el que més li convingui. Per la seva banda, el Departament de Recaptació de la AEAT, segons va explicar Muñoz, ha simplificat els documents

massius per fer-los més comprensibles, ha invertit en eines telemàtiques per afavorir l'autoconsum d'informació mitjançant assistència telefònica amb operadors humans, i ha millorat l'app amb la funcionalitat «Pagar, ajornar i consultar» (se simplifica el pagament i l'ajornament de deutes, s'augmenten els terminis de l'ajornament dels deutes i s'accelera la concessió de l'ajornament).

Així mateix, l'Agència Tributària està treballant en l'ampliació de les formes de pagament. En aquest sentit, tant Muñoz com Casablanca van coincidir en la necessitat de publicitar i explicar les innovacions i les eines de pagament disponibles perquè els contribuents les coneguin i les puguin fer servir.

Va tancar aquesta ronda d'intervencions Fernando Plaza, que va afirmar que el marge de simplificació i millora en els sistemes de pagament és molt limitat perquè pràcticament tots els sistemes de pagament possibles ja estan disponibles. En realitat, el repte en l'Administració local és aconseguir que es normalitzi la implantació de tots els procediments de pagament en tots els municipis, així com millorar les pàgines web institucionals per facilitar que la ciutadania trobi la informació que cerca, l'entengui i pugui realitzar-hi gestions amb garanties.

5. Taula rodona. La caracterització del discurs tributari

► [Vídeo](#)



En aquesta ronda de ponències es van presentar els primers resultats de la recerca lingüística relativa a la caracterització del discurs tributari contemporani.

Van participar-hi 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 Università degli Studi di Bergamo, i Gianluca Pontrandolfo, de la Università degli Studi di Trieste, traductors i investigadors també del projecte.

Montolío va obrir els torns de paraula sostenint que l'Administració és l'emissor de textos més potent que hi ha, atès que envia milions de comunicacions a l'any a través de documents que posseeixen un gran poder perlocutiú perquè tenen un impacte real en la societat. Aquest és el cas dels documents propis del discurs tributari, el tipus de discurs administratiu més representatiu per al ciutadà mitjà. D'aquí ve que abordar el seu estudi sigui d'un enorme interès.

Per emprendre aquest estudi, és necessari disposar d'un corpus representatiu dels principals documents que les administracions tributàries envien a la ciutadania, però hi ha pocs corpus de discurs administratiu i menys encara de discurs tributari, segons va assenyalar García. Per això, ha estat necessari compilar un corpus de textos tributaris reals complets que serveixi d'aval empíric de les recerques: la compilació s'ha dut a terme mitjançant una metodologia que assegura la

representativitat i consistència del corpus. El resultat de la compilació és el corpus ComTClar.

Conèixer el discurs administratiu, primer pas per transformar-lo

Aquests documents, testimoni material d'actes administratius, són, com va apuntar Polanco, objecte de conceptualització com a gèneres discursius. Per abordar-ne la caracterització i classificació com a gèneres, en el marc del projecte ComTClar s'ha optat per un model multinivell de tall cognitiu que dona compte de la complexa relació lingüística, cognitiva i social que reflecteixen els documents i els gèneres en què aquests s'emmarquen. Una primera aplicació del model multidimensional al corpus ha permès

classificar els 352 documents que el componen en 20 documents tipus amb característiques diferencials rellevants que permeten classificar-los, al seu torn, en 11 gèneres distintius, que constitueixen la colònia de gèneres del procediment de recaptació.

Per la seva banda, Forment, Garofalo i Pontrandolfo van centrar la seva exposició en l'anàlisi micro dels documents i gèneres tributaris. Forment va apuntar que l'estudi lingüístic dels documents del corpus mitjançant eines lexicomètriques aporta informació rellevant respecte del tipus de text, de la informació que conté i del seu grau de dificultat interpretativa.

Per exemple, comprovar que les paraules més utilitzades en el corpus són substantius (amb un percentatge lleugerament major que en un corpus de llengua general) indica que els documents tributaris presenten un grau de densitat informativa superior als textos d'altres àmbits. Igualment, l'anàlisi lexicomètric permet mesurar la freqüència d'ús d'expressions potencialment complexes i detectar, d'aquesta manera, possibles focus de foscor que dificulten la interpretació dels textos. Aquest és el cas de termes molt recurrents en aquests textos com «dia», «mes», «a dalt», «a baix», «següent» o «anteriorment», paraules amb

un significat poc precís als quals els cal un context clar per interpretar-los adequadament.

Garofalo i Pontrandolfo van presentar, al seu torn, els resultats d'un estudi de cas a partir d'una anàlisi comparativa entre el corpus ComTClar i la Llei General Tributària, la referència més citada en els documents tributaris. L'anàlisi de la densitat lèxica, així com de l'ús del gerundi i del participi, formes reconegudes en la bibliografia especialitzada com a índexs clars de foscor textual, permeten concloure que la Llei General Tributària resulta, en realitat, més fàcil de llegir i de comprendre que les comunicacions que envien les administracions tributàries a la ciutadania, mancada de coneixements en matèria fiscal.

La ronda d'intervencions va finalitzar amb un homenatge a dos estimats amics i membres del projecte d'investigació ComTClar que, malauradament, ja no estan entre nosaltres: Natividad Braceras 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.

► [Vídeo](#)

6. Taula rodona. El procés de clarificació de la provisió de constrenyiment

► [Vídeo](#)

En aquesta nova taula rodona es va presentar el procés de clarificació de dues plantilles estandarditzades que notifiquen una provisió de constrenyiment.

Els ponents d'aquesta taula van ser Iván Mesón, inspector d'Hisenda i subdirector general de l'Àrea de Recaptació Executiva (Agència Estatal d'Administració Tributària-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, lingüista i investigadora del projecte, que també va liderar el procés de clarificació dels dos models de notificacions de provisió de constrenyiment. En aquest procés de clarificació van intervenir tots els ponents i l'equip complet de lingüistes del projecte ComTClar.

En el desenvolupament d'aquesta taula, es va insistir en la necessitat d'emprendre accions de clarificació documental mitjançant processos de cocreació amb participació ciutadana, iniciatives de cooperació públicoprivada i col·laboració entre professionals i acadèmics de diferents àrees de coneixement. Amb aquests principis s'ha treballat en la clarificació dels dos models de notificació de provisió de constrenyiment (estatal i municipal), que es van presentar i es van caracteritzar en la versió original i la versió aclarida en el desenvolupament d'aquesta taula rodona

Francés i Mesón, conscients que les provisions de constrenyiment estatals o municipals que reben els contribuents en l'actualitat són poc clares, van compartir què va suposar treballar en el procés de clarificació d'aquests documents amb un equip de lingüistes

que, per prendre decisions sobre la reformulació del component verbal dels documents, els interrogava contínuament tant sobre les implicacions jurídiques del procediment de constrenyiment com sobre les normes relacionades amb aquest procediment.

García va presentar els resultats del procés articulat de clarificació textual. L'any de treball ha suposat una transformació profunda de l'estructura i de la formulació lingüística dels documents. Concretament, en aquesta transformació s'ha intervingut en tres nivells: d'una banda, s'ha modificat l'arquitectura formal i informativa de tots dos documents; d'altra banda, s'ha incidit sobre el model de relació dialogal que es construïa en cada document entre l'Administració tributària (sovint representada en el text mitjançant estructures impersonals) i la ciutadania (a qui es

dirigia l'Administració amb apel·latius poc amables com «obligat al pagament» i «deutor»), i, finalment, en un tercer tipus de transformació, es van abordar qüestions de tipus sintàctic i terminològic, que han implicat, per exemple, reelaborar paràgrafs i oracions per conferir prominència a continguts informatius rellevants «enfront dels subordinats» i aclarir la terminologia.

Cap el text-appeal i la claretat de la provisió de constrenyiment

A aquestes transformacions es van sumar les accions de l'equip de dissenyadors gràfics de Prodigioso Volcán, dirigits per Pasagali, que va manifestar que van treballar la provisió de constrenyiment estatal i la provisió de constrenyiment municipal amb dos propòsits principals en ment: «Que li facin venir ganes a l'usuari de llegir-los i que s'entenguin». Per a això, van

recórrer a estratègies variades com intervenir sobre la tipografia (grandària, interlineat, interlletratge i amplada de línia), la distribució de la informació (columnes), la delineació (colors i línies) i les línies de temps (per indicar els passos del procediment).

L'exposició de les transformacions textuais, lingüístiques i de disseny van servir de marc per presentar els quatre testos d'usuari i el test de comprensió que ha elaborat l'equip de recerca d'EDAP, liderat en aquest cas per Bayés.

Aquests cinc testos es van aplicar a la provisió de constrenyiment municipal. Els resultats van revelar, en primer lloc, la pertinència d'una àmplia majoria de les preguntes proposades en el test; en segon lloc, la rellevància d'avaluar o monitorar el document en una etapa intermèdia d'elaboració perquè els usuaris n'identifiquin zones de major penombra en les quals cal continuar aclarint-ne els continguts i, finalment, la solidesa de les decisions de les zones aclarides de la provisió de constrenyiment municipal.

23 de novembre de 2023

7. Conferència de Joaquín Sanmartín. *By the rivers of Babylon.* Orígens històrics del discurs tributari

► [Vídeo](#)

Joaquín Sanmartín, catedràtic emèrit de Filologia Semítica de la Universitat de Barcelona, va oferir aquesta conferència inaugural del segon dia de les Jornades.

Sanmartín va començar la intervenció cridant l'atenció sobre la necessitat d'adequar el discurs a l'audiència, idea que entronca amb el tan en voga concepte de «clarificació del discurs institucional». Aquesta idea, que pot semblar nova, es remunta a temps de la cultura mesopotàmica (tercer mil·lenni a. C.), va afirmar Sanmartín.

A les ribes de l'Éufrates i el Tigris emergeixen els primers textos tributaris

Mesopotàmia va ser el bressol dels primers estats organitzats que van monopolitzar no sols allò simbòlic, sinó també les condicions de la producció i redistribució de béns. Així, els estats mesopotàmics disposaven d'una Administració centralitzada que incloïa, entre altres funcions, la gestió i recaptació tributàries. Tota aquesta gestió administrativa, al llarg de tres mil·lennis, va quedar reflectida en una quantitat incalculable de textos en forma de tauletes de fang, redactades amb freqüència en versions bilingües en les llengües sumèria i accàdia. De fet, entre els primers documents escrits que es conserven (entorn de l'any 3300 aC) ja es troben les primeres mostres de discurs tributari.



D'altra banda, una part de la política fiscal residia en el «ilkum», concepte bàsic en la terminologia tributària babilònica, que consistia a assegurar la prestació forçosa de treball personal a favor de les organitzacions estatals i religioses, el servei en la milícia i el lliurament de productes agropecuaris. També formava part d'aquesta política tributària el pagament de rendes i treballs a l'arrendador de parcel·les estatals, activitats que rebien el nom de «biltum». Aquesta paraula era la mateixa que s'usava per designar la càrrega que transportaven els animals, transliteració metafòrica (la de «càrrega física» a «càrrega fiscal») que continuem usant 5.000 anys després.

8. Ronda de ponències. Creences i opinions dels professionals i de la ciutadania sobre la qualitat de la comunicació tributària

► Vídeo

En aquesta ronda de ponències 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.

Van intervenir-hi Estrella Montolio, investigadora principal del projecte ComtClar i directora de la Càtedra UB-DIBA; Mar Forment, vicedirectora de la Càtedra UB-DIBA i investigadora del projecte ComTClar; Esaú Alarcón, assessor fiscal i professor de dret financer i tributari de la Universitat Abat Oliba-CEU; Cristina Casablanca, gerent de l'Organisme de Gestió Tributària (Diputació de Barcelona), i Cristina García-Herrera, directora d'estudis de l'Institut d'Estudis Fiscals. Alarcón i García-Herrera també són membres del projecte ComTClar.

Un dels objectius del projecte de recerca i de la Càtedra és comprovar si la impressió general sobre la mala qualitat de la comunicació de les administracions tributàries s'ajusta a la realitat, és a dir, si és un fet verificable científicament. Què sabem de manera empírica pel que fa a la percepció del contribuent sobre la comunicació tributària? La veritat és que poc, a penes el que pot rescatar-se de fonts com el qüestionari anual del CIS i algunes preguntes del baròmetre de l'Institut d'Estudis Fiscals (IEF). No obstant això, aquestes fonts no aporten informació sobre la qualitat de la comunicació tributària.

Amb la finalitat de pal·liar aquesta situació, en aquesta ronda de ponències es van presentar quatre qüestionaris dissenyats per l'equip ComTClar: dos dirigits a professionals (personal d'atenció ciutadana de l'Organisme de Gestió Tributària de la DIBA i assessors fiscals membres de l'Associació Espanyola d'Assessors Fiscals (AEDAF), i dos destinats a recaptar l'opinió dels ciutadans.

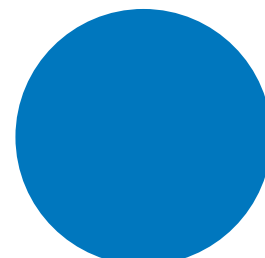
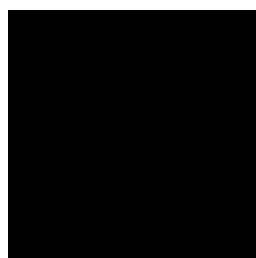
Escollar els contribuents i els gestors és imprescindible per proposar canvis comunicatius eficaços

Conèixer l'opinió dels professionals que treballen dins del sistema tributari és fonamental perquè les administracions prenguin consciència des de dins sobre un problema enquistat com és el de la (mala) qualitat de la comunicació amb la ciutadania. Com van explicar Casablanca i Alarcón, tant el personal d'atenció ciutadana de l'ORGTE com els assessors fiscals coneixen de primera mà les queixes del contribuent i els aspectes comunicatius relacionats amb el procediment tributari que entorpeixen i dificulten el compliment fiscal.

Per la seva banda, tenir accés a l'opinió del contribuent sobre un problema que l'afecta directament és imprescindible perquè les administracions puguin proposar solucions a partir de dades verificables. En aquest sentit, García-Herrera va explicar quina és l'activitat principal de l'Institut, que és el baròmetre, com se seleccionen els temes pels quals es pregunta en el bloc variable i per què es va considerar necessari dedicar aquest bloc a la comunicació tributària clara en 2022 (amb un total de 6 preguntes emmarcades en qüestions relatives a la comunicació tributària i els costos de compliment psicossocials).

Així mateix, Montolio i Forment van presentar els resultats del qüestionari destinat a la ciutadania de la província de Barcelona. 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.

Possiblement, aquesta és una de les raons per les quals només un 33 % de les persones enquestades realitza els tràmits tributaris de manera autònoma; la resta compleix els tràmits amb ajuda, majoritàriament de gestors (40 %), o de familiars i amics (23 %). El fet que pràcticament dues de cada tres persones acudeixin a tercers per fer tràmits burocràtics dona idea del baix apoderament general de la ciutadania davant les administracions tributàries i reforça la necessitat d'actuar.



9. Taula rodona. Comunicació clara: polítiques públiques, bon govern i bona administració

► Vídeo

En aquesta taula rodona es va abordar la necessitat d'impulsar polítiques públiques orientades a fomentar una comunicació clara entre les administracions tributàries i els contribuents.

Van intervenir-hi Germán J. Arenas, investigador de Relacions Internacionals i Estudis Polítics (Universitat d'Alcalà) i membre del projecte ComTClar; Marina Espinosa, coordinadora d'Estratègia Corporativa i Concertació Local (Diputació de Barcelona); Joaquín Meseguer, coordinador del grup de treball d'Accés a la Informació. Xarxa d'Entitats per a la Transparència i la Participació Ciutadana (FEMP), 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).

Va obrir el torn d'intervencions Espinosa, que va documentar que la ciutadania no coneix què fa la Diputació de Barcelona i va presentar àmpliament la tasca d'aquesta institució (qui la conforma, què gestiona, com i per què).

La comunicació clara ha de convertir-se en una política pública d'Estat

Per part seva, Arenas va proposar un acostament politològic a la comunicació clara. Va posar en relleu que un 30 % dels gairebé 100 documents que va analitzar («textos de política, plans o programes públics, informes, escrits oficials i lleis») reconeixen la importància de la comunicació clara i del dret a entendre i contenen compromisos explícits per incorporar-los en el desenvolupament de polítiques públiques. Va afegir

que l'aspiració política d'un país ha d'orientar-se a incorporar una cultura de la legalitat que afavoreixi que la ciutadania entengui la norma i les conseqüències de desobeir-la. Va concloure defensant la idea que els governs han d'anhelar una trobada entre l'Estat i les persones a les quals aquest serveix.

Meseguer va tancar les intervencions subratllant la necessitat que la comunicació clara es converteixi en una política pública o d'Estat perquè s'adverteix una esquerda creixent entre el llenguatge administratiu, cada vegada més especialitzat, i l'empobriment gradual del llenguatge de les persones llegues. Va caracteritzar el llenguatge de l'Administració com un llenguatge de casta, de poder, allunyat del ciutadà, i va defensar tres idees: primer, la gent no entén l'Administració; segon, cal facilitar els tràmits i aclarir els formularis i, finalment, és urgent millorar les normes que sustenten aquests documents.

10. Taula rodona. Problemes i solucions en els procediments de recaptació tributària

► Vídeo

Els juristes que van participar en aquesta taula rodona van tractar sobre diferents estratègies de simplificació dels procediments de recaptació tributària que podrien implementar-se a les administracions.

Van ser-hi ponents Cristina García-Herrera, directora d'estudis de l'Institut d'Estudis Fiscals; 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. Tots són membres de l'equip d'investigació o de l'equip de treball del projecte ComTClar.

Rozas va presentar 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 des de la legislació i la jurisprudència les estratègies de simplificació que poden aplicar les administracions tributàries.

La primera intervenció dels ponents va ser a càrrec de García-Herrera, que va tractar sobre el concepte de «simplificació tributària». Aconseguir un sistema tributari més simple és un objectiu comunament acceptat en tots els sectors implicats. No obstant això, determinar què és un sistema tributari simple no és senzill, ja que depèn de la perspectiva que s'apliqui per definir-lo. D'altra banda, la simplificació afecta àmbits diferents (el sistema tributari, la normativa

tributària i l'aplicació d'aquest sistema tributari) que requereixen mesures diferents amb un abast també diferent. D'aquests tres àmbits, el del compliment fiscal és el que ofereix un marge de millora més gran per aplicar accions que obtinguin millors resultats. Aquí entra en joc el concepte de «simplicity», que implica fer més clar i comprensible el sistema tributari sense modificar la normativa, mitjançant comunicacions més clares, guies, assistència al contribuent, etc.

Grande, en la seva intervenció, va abordar l'aplicació de la simplificació en el pagament de deutes tributaris. L'Agència Tributària només pot intervenir sobre els costos associats al pagament dels deutes: els costos d'oportunitat (les càrregues administratives) i els costos psicològics, aquests últims associats —com demostra la psicologia conductual— amb l'aversion a la pèrdua i el «dolor» que produeix pagar impostos (això és, «perdre» diners). De fet, com revelen estudis neurològics recents, pagar per alguna cosa, inclosos els impostos, és «dolorós de veritat»: activa les mateixes zones neuronals del cervell que el dolor físic o la tristesa.

Millorar la comunicació i facilitar el compliment fiscal, claus per aconseguir una bona administració tributària

Concretament, hi ha dos factors que incideixen en el «dolor» al pagament: el temps i l'atenció. Sobre el primer, tendim a sofrir menys quan paguem de forma anticipada per alguna cosa. Tot i això, en el cas dels tributs, és molt difícil associar el pagament amb la recepció de béns i serveis públics. L'atenció, per la seva banda, sí que és un factor sobre el qual es pot incidir de forma més concreta: facilitar i simplificar el pagament dels deutes contribueix a disminuir el «dolor» associat al pagament d'impostos. En aquest sentit, l'Agència Tributària ha aplicat estratègies com



millorar la informació i assistència en els assumptes de recaptació; millorar els mitjans de pagament, els canals i les tecnologies; o simplificar els documents que reben els contribuents a fi d'alleujar d'aquesta manera el «dolor» associat al pagament d'impostos.

Garín va tancar aquesta sessió d'intervencions amb una ponència sobre el paper de la jurisprudència i del Dret en la delimitació del que s'entén per una bona administració. Des del punt de vista del dret tributari, la bona administració té a veure amb el procediment. I, en aquest sentit, la Carta de drets fonamentals de la UE estableix clarament les garanties que l'Administració ha de complir en els procediments administratius. En el cas espanyol, el Tribunal Suprem considera que el dret de bona administració està recollit per l'ordenament jurídic, per la qual cosa aquest dret és aplicable. La seva aplicació és generalment ex post (a posteriori), com a reparació d'una actuació en la qual l'Administració ha vulnerat algun dels drets del contribuent. Tanmateix, Garín va sostenir que resulta més interessant entendre el dret a la bona administració com un mandat ex ante (anterior al fet), com un mode de preveure que l'Administració garanteix la salvaguarda de les garanties del contribuent per evitar la reparació posterior de la mala aplicació dels procediments.

11. Conferència d'Ingemar Strandvik. La norma ISO sobre el llenguatge clar: saviesa destil·lada de la professió

▶ Vídeo

Strandvik va compartir els quatre principis que regeixen la norma: pertinència, accessibilitat, intel·ligibilitat i aplicabilitat. Així mateix, va subratllar la importància i l'abast de la norma ISO sobre llenguatge clar perquè constitueix «la saviesa destil·lada de la professió», és a dir, 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.

La norma ISO sobre el llenguatge clar: saviesa destil·lada de la professió

Un dels aspectes que Strandvik va destacar és el fet que aquesta norma constitueix un punt de referència, un suport de credibilitat per als qui redactin en llenguatge clar, i, a més, introdueix la lògica de la gestió de qualitat. En aquest sentit, especifica els paràmetres que han de tenir en compte els qui elaboren documents en llenguatge clar.

Strandvik va tancar la seva intervenció afirmant que el projecte El dret a entendre la comunicació tributària, liderat per Montolí, 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.

12. Clausura de les Jornades

▶ Vídeo

La clausura va reunir a la taula la presidenta de la Diputació de Barcelona i alcaldessa de Sant Boi, Lluïsa Moret, el vicerector de Recerca de la Universitat de Barcelona, Jordi Garcia, i Estrella Montolí, investigadora principal del projecte ComTClar i directora de la Càtedra UB-DIBA.

Montolí i Garcia van subratllar la importància de la col·laboració interdisciplinària i de la ciència que genera impacte social. Garcia va insistir en com de rellevants resultaven les recerques solvents en Ciències Socials i Humanes per poder millorar problemes socials i, com la resta de les autoritats, va augurar llarga vida a la Càtedra UB-DIBA i als objectius aplicats del projecte ComTClar.

Montolí va presentar, així mateix, un concepte crític per entendre el que havia ocorregut en les intervencions dels ponents al llarg de les Jornades: el concepte de «contranarrativa», que és el relat alternatiu a la narrativa dominant. La contranarrativa posa de manifest que, en realitat, sí que es pot treballar en la clarificació del discurs tributari; que hi ha Administracions, acadèmics i professionals que ho estan fent, i això és el que havien fet els ponents: li «hem donat la volta a la truita conjuntament, de manera col·laborativa, a moltes narratives imperants que preexistien sobre les persones i organitzacions que s'han reunit aquests dos dies de conferències».

En una breu i entusiasta intervenció final, la professora de la Universitat de Barcelona va animar i va emocionar l'audiència, perquè «podem fer un pas endavant i sortir de l'estàndard i buscar l'excel·lència i buscar bones companyies perquè quan ens reunim les persones adequades, aliades sota un ferm desig compartit de millorar el nostre entorn, allò que passa —ho hem vist—, és potent, és disruptiu, és útil, és màgic, és poderós». Montolí va concloure amb un agraïment a les autoritats acadèmiques i polítiques representades en la taula, així com a algunes persones que han estat



clau en l'organització i en el desenvolupament de les Jornades.

«Les administracions públiques tenen la responsabilitat de fer-se entendre, acompanyar, assessorar la ciutadania i, amb això, contrarestar la seva desafecció al públic»

Finalment, Lluïsa 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 agrair la seva col·laboració a totes les persones que han fet possible l'esdeveniment. Va concloure augurant una llarga vida a la Càtedra UB-DIBA sobre Comunicació Clara Aplicada a les Administracions Públiques amb la frase cinematogràfica: «Aquest és el principi d'una llarga amistat».

Organitzadors



UNIVERSITAT DE
BARCELONA



Diputació
Barcelona

Càtedra de Comunicació Clara
Aplicada a les Administracions Públiques

Col·laboradors

