

CARAVANA D'INNOVACIÓ DIGITAL

Municipi 360

Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat

Parlar clar per servir millor: el projecte de llenguatge planer a l'Ajuntament

Centre de Transformació Digital de
l'Hospitalet, La Florida 6.0

26/03/2026 a les 10.00 h

Relatora: Anna Garcia Parra
(Ajuntament de la Palma de Cervelló)



Conversa amb Yolanda Linares (directora general d'Estratègia Corporativa) i Maria Mas Borràs (tècnica de la Direcció de Serveis d'Estratègia Corporativa)

■ Bon dia i benvinguts/benvingudes. Soc Anna Garcia. Treballo a l'Ajuntament de la Palma de Cervelló. He estat convidada pel Gabinet d'innovació, Integritat i Transformació Digital Local de la Diputació de Barcelona a fer de relatora en una nova parada de la Caravana d'Innovació Digital, que té lloc a l'Hospitalet de Llobregat, concretament a l'equipament municipal La Florida 6.0, ubicat a la segona planta del mercat de la Florida i que mereix que hi parem atenció.

Aquest espai va entrar en funcionament el setembre de l'any passat i compta, entre d'altres, amb una OAC que desplega un nou model d'atenció ciutadana orientat a una administració digitalitzada i accessible que acompanya la ciutadania en la gestió digital dels tràmits. I a banda, també incorpora el Centre de Transformació Digital la Florida 6.0, concebut com un espai de referència per combatre la bretxa digital i impulsar el talent local. Així doncs, és fantàstic poder gaudir d'aquest entorn i dono les gràcies a les nostres amfitriones per donar-nos l'oportunitat de conèixer aquest símbol de modernitat que combina innovació i ciutadania.



Les amfitriones de la iniciativa que avui presentem són la Yolanda Linares i la Maria Mas, directora i tècnica, respectivament, de la Direcció de Serveis d'Estratègia Corporativa de l'Ajuntament de l'Hospitalet.

Gràcies a les dues per la vostra implicació i per compartir el projecte que avui s'incorpora a la caravana i que duu per nom "Parlar clar per servir millor: el projecte de llenguatge planer a l'Ajuntament de l'Hospitalet" de la qual tot seguit parlarem.

Vull també donar les gràcies a la Gisela Andinach i al Rubén Corral tècnics del GIITDL que són els nostres facilitadors, ens fan costat i ens acompanyen en la logística de la trobada d'avui.

Parlem de la iniciativa. Parlem del projecte!

Avui el verb "parlar" serà un dels protagonistes. El repetirem molt, i també paraules com llenguatge planer, comunicació clara, fer-se entendre, facilitar, comprendre... com veieu tot té a veure amb el fet de fer arribar un missatge de la manera més entenedora possible.

Però comencem pel principi; expliqueu-nos de manera planera i com si fóssiu davant de nens petits... com va sorgir la idea? quina necessitat o motiu va plantejar aquest projecte de comunicació clara?

Caravana d'Innovació Digital

Yolanda Linares:

La idea d'un projecte de comunicació clara (llenguatge planer) no neix per casualitat, sinó com a resposta a un problema molt concret i repetit al nostre ajuntament i a d'altres administracions públiques:

- Les notificacions, tràmits i la web estan escrits amb *llenguatge jurídic i administratiu complex*
- La ciutadania sovint *no entén què se li demana*, què ha de fer o quins drets té

Això genera errors en tràmits més repeticions (instàncies generals, visites presencials...) més frustració i desconfiança.

Des del propi Portal de transparència ens arribaven comentaris que ens posaven de manifest que no parlàvem prou clar:

- “Hay siglas y códigos que no se entienden”
- “Encontrar información es meterse en un laberinto”
- “Perquè és complicada d'accedir i no es troba fàcilment la informació”

D'altra banda, en paral·lel estaven naixent diverses iniciatives vinculades al concepte del “dret a entendre”, i vam llegir i estudiar sobre el tema. Prodigioso Volcán -consultora de comunicació- o la catedràtica de llengua espanyola de la UB Estrella Montolio ja fa uns anys començaven a parametritzar i posar números al fet de que la ciutadania no entenia els textos/comunicació administratius.

Segons els primers estudis de Prodigioso Volcán

- 78% dels textos administratius analitzats no són clars
- 85% dels tràmits no són clars
- 14 de 20 dels tècnics/tècniques enquestades opina que el web de l'Administració on treballen no es fàcil d'entendre

■ Vosaltres que us heu plantejat aquesta situació, és a dir, que la ciutadania no ens entén, per què creieu que s'ha arribat a aquest punt? Tan malament parlem?

Yolanda Linares:

Parlem molt bé, però si la ciutadania no ens entén, la comunicació no funciona. Només cal que pensem en nosaltres mateixes com a ciutadanes: quan rebem una notificació d'una administració, de vegades es fa difícil entendre què ha passat o què hem de fer. T'ho has de llegir un parell de vegades.

No és un problema exclusiu de l'administració, sinó també de grans empreses que presten serveis com ara bancs, asseguradores, etc.

Un pronunciament molt mediàtic es va produir amb el moviment que va instar un jubilat valencià que es deia “Soy mayor, no idiota” referint-se a la dificultat per realitzar tràmits (sobretot amb els bancs)

També hi va haver un moviment, si voleu més acadèmic i intel·lectual, des dels experts en lingüística, i un manifest en pro del llenguatge clar que va acabar en una recepció i lliurament al president del govern espanyol

■ **Moltes vegades tinc la sensació que l'Administració tot sovint només mira de cara endins i és incapaç d'aixecar el cap i posar-se en el lloc de la ciutadania. Què en penseu al respecte?**

Yolanda Linares:

Penso que una qüestió de cultura organitzativa de l'Administració: el model burocràtic de l'Administració està pensat sobretot per a la seguretat jurídica, per a la igualtat de tracte, per a l'estabilitat... però no va ser fins anys després que es va començar a pensar en la ciutadania, en la seva experiència... i això és un canvi cultural que, com tots els canvis d'aquestes característiques, requereix temps.

■ **Continuem amb el projecte. Quin va ser l'objectiu principal d'aquesta iniciativa de parlar clar amb un llenguatge planer?**

Yolanda Linares:

Millorar la claredat dels textos de l'Ajuntament de L'Hospitalet per tal de disposar d'una comunicació clara i entenedora i un servei més proper i eficient per a la ciutadania. Al final, el darrer objectiu és prestar un bon servei a la ciutadania.

■ **D'acord, ja sabem com surt la idea i on volíeu arribar. Ara hem de traçar el full de ruta. Quin va ser el primer punt? Per on va començar i quines fases va seguir per a la implementació?**

Maria Mas:

L'inici del projecte va ser una subvenció de l'AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona) en l'àmbit de la transparència. I a partir d'aquí el projecte va anar creixent.

Vam començar per una idea molt bàsica però molt important: abans de canviar documents, havíem de generar consciència dins de l'organització. Per això, el primer pas va ser la sensibilització i la formació, especialment amb perfils directius, jurídics i de tramitació, perquè eren clau per fer possible el canvi.

Al maig de 2023 vam fer les primeres sessions. A partir d'aquí, el projecte s'ha desplegat en diferents fases:

- Disseny d'un espai a la intranet sobre llenguatge planer on compartir materials, formació, notícies...
- Elaboració de la instrucció juntament amb l'Assessoria Jurídica
- Gestió del canvi de la instrucció: correu massiu, explicació al Comitè Directiu, sessió específica per a juristes (de la mà de l'assessoria jurídica) i notícia a la intranet.
- A partir de la instrucció, s'han modificat les plantilles corporatives del nostre gestor d'expedients incorporant:
 - Estructura simplificada

Caravana d'Innovació Digital

- Criteris de redacció clara
- Resum inicial en llenguatge planer que facilita la comprensió immediata per part de la ciutadania.
- Pla d'implementació, que inclou:
 - Pla de formació integrat al pla corporatiu de formació
 - Alimentació de l'espai de llenguatge planer a la intranet amb material de suport (infografies, exemples...)
 - Incorporació de criteris transversals de comunicació clara en projectes corporatius (per exemple catàleg de serveis)
 - Comunicació interna

■ Em consta que coneixeu tota la feina feta per la Direcció General d'Experiència Ciutadana de la Generalitat de Catalunya, de la mà de l'Ester Manzano i del seu equip, en tema de comunicació clara. Com sabeu, la Generalitat va aprovar al 2024 l'acord de govern d'impuls de la comunicació clara de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels ens del seu sector públic amb la ciutadania, on acordava impulsar la Guia de la comunicació clara. Dono per fet que aquesta Direcció General ha estat un referent per a vosaltres. Expliqueu-nos en quina manera us ha servit de far per implantar el vostre projecte? Vau demanar-los col·laboració o assistència per replicar-ho a casa vostra?



Yolanda Linares:

Sí, la Generalitat ha estat un referent clar per a nosaltres. Sobretot perquè ja havia fet una feina molt valuosa de conceptualització, de definició de criteris i d'impuls institucional de la comunicació clara. Això ens ha permès no començar de zero i aprofitar coneixement ja contrastat.

Ens hem basat especialment en la seva guia i també hem seguit de prop les sessions i jornades que han impulsat. A més, sempre hem trobat bona disposició i generositat per part de l'equip de l'Ester Manzano, i això ens ha ajudat molt.

Vam aprofitar sinergies entre administracions i no vam fer una guia pròpia (en el seu moment ens ho vam plantejar, com ho van fer Madrid o Barcelona, però ho vam descartar).

De fet, la Generalitat ja ha actualitzat la seva guia, hem anat a les seves sessions de formació de la

guia i hem traspassat aquesta actualització a la plantilla a través de la intranet. Si ho haguéssim fet nosaltres no hauríem tingut aquesta capacitat d'adaptar la guia.

En definitiva, més que replicar exactament un model, el que hem fet és adaptar-lo al nostre context, aprofitant al màxim el camí obert per altres administracions

Hem intentat aplicar una lògica molt simple: si una altra administració ja ha fet bé una part del camí, aprofitem-la i adaptem-la.

■ En tot el vostre projecte un element clau és la instrucció que l'Ajuntament de l'Hospitalet va aprovar per redactar decrets i resolucions. Crec que és molt important poder comptar amb aquest tipus d'instrucció; al meu entendre és un pilar fonamental a partir del qual poder continuar treballant; moltes felicitats per aquesta fita que per molts de nosaltres serà de referència.

He llegit la instrucció i m'ha cridat l'atenció el fet que tots els decrets i resolucions adreçats a la ciutadania han de tenir un quadre resum després del títol i, a més, hi ha modelatge.

En aquest sentit i un cop posada en pràctica aquesta instrucció ben segur que haurà generat un impacte en la ciutadania. Tinc dues preguntes a fer-vos: Quin retorn heu rebut de la gent? Com ho mesureu? i quin retorn heu rebut des de les OAC? Faig èmfasi en les OAC perquè tot sovint la ciutadania s'hi adreça i els demana que facin de traductors del document que han rebut i que no entenen.

Maria Mas:

Aquí hem de ser honestes: encara no tenim un sistema d'avaluació prou madur que ens permeti atribuir amb precisió l'impacte del projecte en la comprensió ciutadana. Els sistemes que tenim avui recullen sobretot informació sobre l'inici dels tràmits, però no ens donen encara una lectura específica sobre com s'entenen les resolucions o les notificacions.

El que sí sabem és que, malgrat els avenços, la ciutadania continua adreçant-se a les OAC amb dubtes sobre notificacions i resolucions, tant nostres com d'altres administracions. Això ens confirma dues coses: d'una banda, que encara hi ha camí per recórrer; i de l'altra, que el projecte és necessari.

També ens serveix com a indicador indirecte veure quins documents generen més consultes o més necessitat d'acompanyament. De cara al futur, un dels reptes és precisament mesurar millor: identificar els documents més crítics, veure si disminueixen les consultes associades i incorporar indicadors més específics de comprensió.

És a dir: encara no podem dir "ja ho tenim mesurat", però sí podem dir que ja sabem on hem de posar el focus.

■ Per finalitzar aquest primer bloc... si estem d'acord en què la comunicació clara és la comunicació on la informació es presenta d'una manera directa, simple i transparent perquè resulti fàcil d'entendre pels destinataris, diríeu que després de la feina feta amb la vostra iniciativa de "parlar clar per servir millor" la ciutadania de l'Hospitalet us entén?

Maria Mas:

Avui ens entén millor que abans, però també diria que aquest és un camí de llarg recorregut. No és un canvi que s'assoleixi d'un dia per l'altre, perquè no estem parlant només de revisar textos, sinó de transformar una cultura organitzativa.

El més important és que hem posat les bases: hem situat la comunicació clara com una qüestió corporativa, hem aprovat una instrucció, hem adaptat plantilles i hem començat a formar persones.

El nostre objectiu és provocar un canvi cultural a l'organització: plantejar la claredat del llenguatge com un dret de la ciutadania. El fet d'aprovar formalment una instrucció i d'adaptar les plantilles

ens ha ajudat a institucionalitzar el tema, però els canvis culturals requereixen temps i “picar pedra”. Tot i així, encara queda camí...

El primer procediment que vam revisar de manera completa amb els nous criteris de llenguatge planer va ser el del Dret d'Accés a la informació, concretament, s'han revisat tots els documents que la ciutadania rep quan ens fa una sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP): des de la comunicació de recepció de la sol·licitud, fins a la seva resolució final. Alguns dels canvis implementats en aquesta revisió van ser:

- Situar la informació més important per a la ciutadania el més aviat possible en el document, la frase o el text. En aquest sentit, es van traslladar les referències legals sempre al final.
- Incorporar explicacions breus d'alguns termes que la ciutadania probablement desconeix (exemple: recurs potestatiu de reposició)
- Convertir les enumeracions llargues i les enumeracions de dades importants a tenir en compte en llistes.
- Afegir un títol descriptiu i un requadre inicial amb un resum del contingut de les comunicacions.
- I, en general, una revisió del llenguatge amb la idea de construir frases més breus i amb un ordre més clar, sense paraules redundants i un llenguatge entenedor.

■ **Parlem de què hi ha darrera del projecte. Parlem de les persones. Passem al segon bloc de preguntes d'aquesta trobada. Ara voldria parlar del que hi ha darrera d'aquest projecte; voldria que parléssim de les persones que l'han fet possible; de les situacions que vau viure, de com us vau sentir. La vostra Direcció de Serveis d'Estratègia és qui ha liderat el projecte de comunicació clara. Per tirar-lo endavant, calia donar a conèixer la idea inicial als polítics per obtenir el seu vistiplau i suport. Com els ho vau plantejar? Quina resposta vau trobar per part d'ells?**

Maria Mas:

Va ser un projecte *bottom-up*. Ho vam plantejar a la Gerència i va tenir molt bona rebuda. Amb relació als càrrecs electes crec que la seva prioritat és sempre prestar un bon servei i acostar l'Ajuntament a la ciutadania, per tant no hem tingut dificultats en aquest sentit, al contrari.

■ **Un altre aspecte que m'interessa d'aquesta part més de “treballar amb persones” és com es va anar cuinant la instrucció de redacció de decrets i resolucions, aprovada per la Junta de Govern Local, vull dir, com vau “vendre”, si em permeteu l'expressió, als serveis jurídics la necessitat de deixar d'utilitzar paraules tècniques jurídiques adreçades a la ciutadania per passar a fer ús d'un llenguatge planer al què no s'està acostumat perquè la normativa legal és la normativa legal? Heu tingut retorn d'ells un cop l'entrada en vigor de la instrucció?**

Maria Mas:

Aquí diria que no es tractava tant de “vendre” res com de construir una aliança. Des del primer moment vam entendre que això només funcionaria si el projecte incorporava la mirada jurídica i no si es percebia com una esmena al seu treball.

Caravana d'Innovació Digital

Vam tenir la sort de comptar amb professionals jurídics amb sensibilitat i amb visió, i això va ajudar molt. Entre les persones de perfil jurídic hi ha molts tarannàs... i vam tenir la sort de comptar amb persones amb aquesta visió... també persones en un moment professional adequat.

També ens vam recolzar en perfils de renom com l'Estrella Montolí... allò que diuen de parar-se sobre espatlles de gegants.

En aquest cas l'Estrella Montolí va fer una primera sessió tant amb el personal directiu com amb el jurídic i va argumentar molt bé des de la seva experiència que el fet d'utilitzar llenguatge planer no és només qüestió de voluntat sinó també de dret, del dret de la ciutadania a entendre i a relacionar-se amb l'administració. En aquest sentit, el fet que aquesta catedràtica hagués assessorat al *Consejo General del Poder Judicial* també dona més credibilitat davant un auditori de juristes.

■ **Continuem. El vostre projecte contempla la sensibilització i formació del personal. Una de les accions dutes a terme durant el projecte ha estat la 1a edició del curs "llenguatge planer" adreçat al personal. L'organització ha entès el perquè de la necessitat de parlar clar a la ciutadania?**



Maria Mas:

El curs ha tingut molt bona rebuda, fins i tot més del que ens esperàvem (sempre s'esgoten les places). Sempre es fa una avaluació al final de cada edició (en portem 8). Hem fet 8 accions formatives a més de 100 persones de perfil administratiu, tècnic i jurista.

■ **Quins inputs vau rebre del personal en acabar aquest curs?**

Maria Mas:

Els inputs són molt bons. Un 100% de la gent que l'ha fet creu que és una formació necessària.

■ **Entenien el que estàveu fent?**

Maria Mas:

És important fer aquesta mena de formacions perquè per exemple en el cas del personal jurídic inicialment ens va costar molt trobar forat a les seves agendes per a què poguessin venir, però en acabar el curs la satisfacció era molt bona.

■ **La implantació de qualsevol projecte no sempre és una bassa d'oli. Tot i tenir una planificació i un full de ruta a seguir, sempre sorgeixen problemes que cal solucionar o dificultats que cal superar. Tenint en compte que sou un ajuntament gran, voldria saber com la cultura de la vostra organització ha permès que plantejar el projecte fos senzill o si heu hagut de “lluitar contra els elements”? Expliqueu-nos com ha anat i com ho heu gestionat?**

Maria Mas:

No diria que hàgim hagut de lluitar contra els elements. El que sí hem trobat, sobretot al principi, és desconeixement: hi havia persones que no identificaven encara el llenguatge planer com una necessitat corporativa o com una peça de qualitat del servei. En aquest sentit que institucions com la Generalitat abanderin el tema ens ha ajudat.

De vegades l'únic element en contra ha estat el temps: “no tinc temps per venir al curs...”, “no tinc temps per revisar una plantilla...”

Per tant, el repte no ha estat tant convèncer com trobar el moment, l'espai i la constància per anar avançant. Per això hem intentat treballar amb una lògica molt pragmàtica: fer passos assumibles, generar eines útils i acompanyar el canvi perquè no es visqui com una càrrega afegida.

■ **Toquem ara un part que potser no és la que més llueix, però sí molt important i que com a persones ens ajuda a avançar. Em demano si heu tingut moments de feblesa, punts dèbils, durant el desenvolupament i posada en marxa del projecte, és a dir, heu volgut llençar la tovallola en algun moment? Si ha estat així, com heu fet per seguir o què us ha motivat continuar fins on sou ara?**

Maria Mas:

Més que voler llençar la tovallola jo diria que hi ha hagut moments de fatiga o de dubte, com passa en qualsevol projecte transversal i de llarg recorregut. Sobretot perquè és una iniciativa que no s'acaba amb una fita concreta, sinó que demana continuïtat, seguiment i molta perseverança. És fàcil que quedi en un calaix...

El que ens ha ajudat a continuar és tenir molt clar el perquè: estem treballant per prestar un millor servei i perquè la ciutadania es pugui relacionar amb l'Ajuntament d'una manera més fàcil i més digna. Quan tens clar aquest propòsit, és més fàcil sostenir l'esforç.

També ajuda entendre que no cal fer-ho tot alhora. És un projecte que demana prioritzar, ordenar i avançar per capes. I quan vas veient petites fites —una plantilla millorada, una formació ben valorada, una instrucció aprovada— això també et dona energia per continuar.

■ **Si poguéssiu tornar a començar el projecte i tenint en compte l'experiència que us ha aportat, faríeu alguna cosa diferent?**

Maria Mas:

Caravana d'Innovació Digital

Sí, probablement faríem algunes coses abans i amb més sistemàtica. Per exemple, intentaríem definir des del principi més indicadors de seguiment i d'impacte, per poder mesurar millor l'evolució del projecte i el retorn en la ciutadania.

I segurament començaríem abans a identificar documents prioritaris o moments clau de relació amb la ciutadania, per concentrar-hi esforços i fer més visible l'impacte des del primer moment.

Dit això, també és veritat que molts aprenentatges només els fas un cop ja has començat. Per tant, més que dir que ho faríem diferent, diria que avui ho faríem amb més experiència i més capacitat d'anticipació.

■ **I ara què? Ara que ja teniu una instrucció aprovada i que està en vigor; que ja heu fet feina de formació i sensibilització i que la ciutadania comença a entendre com parlar. Quin són els passos següents? Què teniu en ment ara o en què treballeu?**

Maria Mas:

Seguir amb els 3 pilars del projecte:

- A nivell de criteris corporatius: ampliar la instrucció per incloure els acords de la Junta de Govern Local i del Ple, més seguir adaptant plantilles.
- A nivell de sensibilització i formació: continuar amb els cursos i anar fent càpsules de sensibilització als canals corporatius (intranet, butlletí de la casa, etc.)
- Projectes tractor: actualment estem revisant el catàleg de serveis en comunicació clara, això ens ajudarà molt... però el gran pas és revisar el catàleg de tràmits i anar escollint procediments per revisar: per exemple: sancions o llicències d'obres... tot un repte...

I sobretot seguir caminant cap al concepte de comunicació clara, no només llenguatge planer: és a dir, tenir en compte que no es tracta només del llenguatge escrit, sinó també del llenguatge visual, neurollenguatge, llenguatge d'especialitat (tenir en compte les regles comunicatives dels contextos professionals).

■ **Arribem al final i us demanaria tres coses. La primera: de quina manera us heu sentit compensades per haver dut a terme aquesta iniciativa?**

Yolanda Linares:

Hem introduït un tema a l'agenda municipal que fins ara no hi era. Ara tothom en parla d'aquest tema, i hi ha certa inquietud per formar-se.

Hem fet canvis en les resolucions perquè siguin més entenedores.

Hem iniciat un camí que mica en mica fa que prestem un millor servei a la ciutadania, que és el centre i el focus.

■ **Podeu resumir perquè “parlar clar fa que servim millor”?**



Yolanda Linares:

Afavoreix la transparència, la confiança en les institucions i democratitza l'accés a la informació.

Fa que la gestió sigui més eficient: menys errors en els formularis, menys dubtes i consultes i menys tràmits d'esmena.

Suposa un estalvi econòmic: menys temps i esforç en la lectura, agilitza tràmits, optimitza temps de gestió, disminueix les queixes i les consultes ciutadanes.

Redueix la ansietat que provoca la difícil comprensió de documents i procediments administratius.

Facilita les traduccions automàtiques i els sistemes de processament del llenguatge.

■ **Jo vinc d'un ajuntament petit i també ens hem de fer entendre. Estic pensant en replicar la vostra iniciativa però tenim pocs recursos i el dia a dia crema. Quina seria la vostra recomanació?**

Maria Mas:

La primera recomanació seria: no intenteu començar per tot. Amb pocs recursos, el més intel·ligent és triar un àmbit concret, un tipus de document o un tràmit molt visible i començar per aquí.

La segona és aprofitar al màxim el coneixement ja existent: guies, recursos, exemples i persones expertes que us poden estalviar molt temps i molta prova-error. No cal inventar-ho tot de nou per avançar.

I la tercera és entendre que això no és necessàriament "fer més feina", sinó fer la feina d'una altra manera. Sovint escriure més clar no demana més temps; al contrari, evita dubtes, consultes i rectificacions després.

Per tant, el consell seria: començar petit, ser constants i incorporar aquesta mirada al dia a dia. Perquè quan la comunicació clara entra en la cultura de treball, deixa de ser un projecte a part i passa a ser una manera de servir millor.

■ **Sens dubte perquè les persones s'entenguin quan parlen cal que el llenguatge sigui el mateix, perquè la comunicació flueixi i el missatge arribi. L'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat ho està fent possible amb aquest projecte de parlar clar per servir millor.**

Gràcies Yolanda i Maria per la vostra generositat en compartir aquesta iniciativa, pel vostre temps i per haver-nos rebut en aquest magnífic equipament.

Caravana d'Innovació Digital

Benvingudes a la Caravana d'Innovació Digital. Aquí teniu el vostre reconeixement que ho acredita.

La Caravana continua viatjant. Ens trobem a la propera parada!

Gràcies a tu, Anna.





Anna Garcia Parra, de l'Ajuntament de la Palma de Cervelló, lliura el reconeixement a la participació en la Caravana Innovació Digital a l'equip amfitrió de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, d'esquerra a dreta: Maria Mas Borràs (tècnica de la Direcció de Serveis d'Estratègia Corporativa) i Yolanda Linares (directora general d'Estratègia Corporativa)



La relatora i les amfitriones pugen a la Caravana Innovació acompanyades de Josep Podadera, tècnic de l'Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort, convidat a la parada.

Crònica de la relatora

Participar en la caravana SeTDIBA ha estat molt enriquidor. Sempre he pensat que compartir aprenentatges entre els qui treballem a l'administració pública és clau per millorar els serveis a la ciutadania. La Caravana d'Innovació Digital és el punt de trobada per connectar i descobrir persones vitamines que treballen per impulsar el canvi. En el meu cas, la meva descoberta han estat la Yolanda i la Maria! Moltes gràcies!