

**EPOCA : EL PORTAL DE L'EMPLEAT A LA GENERALITAT
DE CATALUNYA**

Josep Purgimon i Cardona
Responsable de Projectes
Secretaria d'Administració i Funció Pública
Departament de Governació i Relacions Institucionals

PROJECTE EPOCA : EL PORTAL DE L'EMPLEAT DE LA GENERALITAT

INTRODUCCIÓ

L'objectiu d'aquesta comunicació es donar a conèixer el portal dels treballadors de la Generalitat, anomenat EPOCA i l'impacte que la seva implantació està generant en les unitats i les persones implicades i/o afectades.

Per tal d'explicar **que es** i que esperem que sigui properament **EPOCA**, en primer lloc situaré el projecte dins un conjunt d'actuacions del govern de la Generalitat endegades darrerament; a continuació, i amb una ullada ràpida, detallaré els seus apartats principals, fent una mica més d'esment en els serveis, tant en els que hi ha actualment en funcionament com en els de propera posada en marxa. Per acabar aquesta primera part enunciaré un conjunt de dades per tal de situar l'abast del projecte, tant pel que fa a públic potencial actual (número de treballadors que hi poden accedir) com la seva previsible evolució.

El segon bloc d'aquesta comunicació es centra en l'anàlisi d'alguns punts que crec destacables pel que fa a **l'impacte de la posada en marxa d'aquest portal** tant en l'organització, com en les persones implicades. En primer lloc s'explica com encaixa aquest portal en l'organització actual de la gestió dels recursos humans a la Generalitat; a continuació s'analitza els diferents col·lectius de personal 'afectats' per la posada en marxa d'aquest projecte i algunes de les dificultats que han aflorat en aquest procés, i per acabar, quines son les actuacions que s'estan duent a terme per tal de solucionar les dificultats esmentades.

Per acabar aquesta introducció voldria afegir-hi el comentari següent : aquesta comunicació està treballada i pensada tant des de el punt de vista del gestor públic que està participant en la seva posada en marxa, però també des de el punt de vista del treballador públic destinatari d'aquesta nova eina. Aquest esforç del doble punt de vista es més transcendent en el segon bloc de l'exposició on es fan valoracions, les quals, raonablement, caldria poder contrastar basant-se en dades empíriques de l'impacte 'sentit' pels treballadors, a causa de la posada en marxa del portal. Aquesta es una de les varies actuacions associades al desenvolupament del projecte que estan previstes però que, a hores d'ara, estan en procés de treball.

QUE ES EPOCA

1.- Diferents actuacions amb l'objectiu de contribuir a construir una nova Administració

En els darrers anys el Govern de la Generalitat ha iniciat un seguit d'actuacions en al línia d'anar bastint elements amb l'objectiu de construir una nova Administració. En aquest sentit hi ha tot un seguit d'**actuacions sota la denominació de 'Millora de l'Administració'**, que tenen en comú els objectius genèrics de la integració dels serveis presencials, el repte de la coordinació horitzontal o la gestió eficaç de la informació.

Una altra d'aquestes grans actuacions es el **Pla Governamental CAT 21**, organitzat en 6 grans eixos-valor, el sisè dels quals es el de la 'Societat dels emprenedors'. Un dels objectius estratègics d'aquest eix es, precisament el de Modernitzar l'Administració, essent un objectiu operatiu en aquesta línia, el de 'fer una administració més accessible, propera al ciutadà, de qualitat, eficient i oberta al mon.

La tercera actuació significativa que crec que cal tenir en compte es el projecte d'**Administració Oberta de Catalunya (AOC)**. El principal objectiu d'aquest projecte de gran abast es el de millorar les

relacions entre les administracions, els ciutadans i les empreses i professionals de Catalunya, mitjançant la utilització de les Noves Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC). La part potser més significativa se centra en les relacions entre els ciutadans de Catalunya i les seves administracions, però sota aquest paraigües s'està desenvolupant també l'extensió portes endins, que se centra en les relacions entre els treballadors de la Generalitat i la pròpia Generalitat, i això es EPOCA.

2.- EPOCA : els seus elements principals

EPOCA ha de ser el portal dels empleats de la Generalitat (**Empleat Públic On-line de la Generalitat de Catalunya**), amb l'aspiració d'esdevenir l'element nuclear de la intranet corporativa d'aquesta administració.

L'objectiu en una primera fase es convertir-se en el centre de relacions entre l'administració de la Generalitat i els seus treballadors, bàsicament en l'àmbit de la gestió de personal, aglutinant tota la informació disponible i permetent la realització de transaccions via telemàtica.

L'objectiu últim es convertir-se en el centre on es trobaran tots els serveis per esdevenir l'entorn virtual únic de treball.

L'anàlisi dels seus continguts es centrarà en les característiques del portal en aquesta primera fase.

Cal també destacar com un element essencial, que fa possible l'objectiu de la primera fase, el fet que a la Generalitat hi ha un Sistema d'Informació de Personal (SIP) implantat a tots els departaments i col·lectius de personal (95.000 aprox.), llevat del personal sanitari (33.000 aprox.), que està en procés d'implantació.

2.1.- Estructura bàsica del portal

2.1.1. **Accés.** Per començar cal puntualitzar que es una aplicació de la intranet, es a dir, només es accessible des de PC's de la xarxa de la Generalitat.

També cal tenir en compte que hi ha una part pública i una part privada, de manera que a la part pública s'hi accedeix sense necessitar d'identificar-se, i en canvi per entrar a la part privada cal l'identificador d'usuari (que es el NIF) i un PIN.

2.1.2. L'estructura del portal s'organitza en **3 grans àrees** :

a) La zona de les eines d'usuari.

Inclou una ajuda general, el mapa del Web, accés a l'eina de consultes al gestor (part privada) i gestió del número PIN .

b) Eines de suport a l'activitat i serveis per l'empleat.

Forma part de la part pública, al marge de que per accedir a alguna d'aquestes eines calgui identificar-se.

Recull un conjunt d'eines d'abast corporatiu i d'utilitat per a la feina o inclús d'interès personal, com son : correu web, qui es qui de la Generalitat (lligat a l'organigrama), eines de suport lingüístic (diferents diccionaris, enciclopèdies, bases de dades de terminologia, traductor automàtic, assessorament), accés a bases de dades de jurisprudència i legislació, accés als diaris oficials, manuals d'EPOCA, accés a la intranet de Funció Pública, base de dades de normativa de personal, informació sindical (mantingut per cada sindicat), dades del temps i eurocalculadora.

c) Zona de continguts i serveis.

Inclou un parell de pàgines d'accés públic i la resta es part privada.

2.2.- La part pública i la part privada

2.2.1. La part pública inclou :

I. La pàgina d'inici, amb un clar component d'eina de difusió d'informació, relacionada bàsicament amb continguts de gestió de recursos humans i Funció Pública. A més a més d'un

missatge de benvinguda de la Consellera competent en matèria de Funció Pública i d'un accés a una 'visita guiada' al portal, en aquesta pàgina d'inici hi ha tres grans apartats d'informació : Novetats, Notícies i Agenda.

II. Una part que hem anomenat Generalitat i que ara inclou un conjunt d'enllaços: a les diferents intranets dels departaments de la Generalitat, a enllaços d'internet (Gencat.net, el nostre Parlament i Cat.365) i altres enllaços d'interès.

2.2.2. La part privada inclou :

I.- Els diferents serveis utilitzables pels treballadors de la Generalitat, els quals, en les primeres onades d'implantació, son de l'àmbit de la gestió de personal. Aquests serveis estan agrupats en 5 grans àrees :

- L'expedient personal
- Mobilitat
- Retribucions
- Formació
- Gestió del temps

II.- També hi ha un apartat, anomenat 'el meu departament' a disposició de cada departament de la Generalitat, per tal que l'utilitzi com a canal de difusió de les notícies o novetats d'interès per el seu personal, o per accedir a les particularitats de gestió del seu àmbit (impresos, normativa o eines).

III.- Un altre dels apartats es 'el meu Epoca', on, a part d'un calendari es recull l'informació relacionada amb els diferents tràmits o gestions iniciats a Epoca (estat de tramitació, qui ho té, consultes fetes, les respostes, avisos dels gestors,...).

IV.- Un altre apartat es 'les meves gestions', el qual no es accessible per tothom, només pels treballadors de la Generalitat que tenen assignats certs rols a Epoca : els gestors (empleats de les unitats receptores de tràmits a Epoca) i els validadors (empleats de la Generalitat amb responsabilitats de comandament sobre un equip de treballadors). En aquest apartat es dona resposta als tràmits que corresponen als gestors i als validadors.

2.3. Els serveis d'EPOCA

La implantació de serveis es fa de manera progressiva, de manera que a hores d'ara hi ha disponibles determinats serveis, el proper mes de novembre es posarà a disposició dels treballadors una segona fase de serveis i per a l'any vinent hi ha planificades 3 noves fases.

2.3.1. Serveis actualment disponibles

a) El meu expedient (forma part del grup 'Expedient personal').
Permet consultar les dades personals, administratives i acadèmiques que consten al Registre de personal de la Generalitat (SIP).
També permet tramitar l'actualització o canvi de les dades personals i fer consultes al gestor de personal del seu departament.

b) Concursos de trasllat (forma part del grup 'Mobilitat').
Fa referència als concursos de trasllat de personal funcionari gestionats per Funció Pública.
Ofereix informació en relació a aquest sistema de provisió del llocs : com funcionen els concursos, calendari previst dels diferents cossos.
Permet participar telemàticament (sense papers) en els diferents concursos que es vagin convocant, informant de les diferents fases decisives del concurs (si ha estat admès o exclòs, els resultats provisionals, definitius, puntuacions obtingudes,...)

c) Nòmina electrònica (forma part del grup 'Retribucions')
Permet consultar la darrera nòmina i totes les anteriors (d'ençà el gener de 2000), dades dels imports acumulats de l'any vigent, les dades bancàries de la domiciliació de la nòmina.
També es poden tramitar canvis en les dades de domiciliació de les dades bancàries.
Així mateix es disponible la consulta de les taules retributives vigents.

d) Dietes i assistències (forma part del grup 'Retribucions')

Permet la tramitació (en aquesta primera fase, simultàniament a la tramitació electrònica cal també la tramitació en paper) de les indemnitzacions per raó del servei : dietes , quilometratges, pernoctacions, indemnitzacions per assistència a òrgans col·legiats,....

Facilita informació de l'estat de tramitació de cada full de dietes i avisa de la previsió de pagament.

e) E-learning (forma part del grup 'Formació')

Actualment es una connexió a 'l'aula virtual' de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya (EAPC), on s'ofereix, a més a més d'informació sobre les activitats formatives, la possibilitat de participar en activitats formatives a distància, des d'un ordinador.

f) Informació sindical (forma part de les 'eines de suport a l'activitat i serveis per l'empleat')

Apartat on cada organització sindical amb representació a la Generalitat fa pública la informació i les dades que consideri d'interès per els treballadors d'aquesta administració.

2.3.2. Serveis disponibles el novembre de 2002

a) Permisos i llicències (forma part del grup 'Gestió del temps')

Permet fer tota la tramitació dels permisos i llicències a que tenen dret els treballadors públics (en la major part dels casos 'sense paper'), informant de l'estat de tramitació.

També ofereix informació en relació a cadascun d'aquests permisos i llicències : normativa aplicable, requisits, condicions de tramitació,....

b) Vacances (forma part del grup 'Gestió del temps')

Gestionarà les sol·licituds de vacances del personal.

c) Qui es qui (forma part de les 'eines de suport a l'activitat i serveis per l'empleat')

Eina de cerca que facilita dades de qualsevol persona que treballi a la Generalitat (i estigui gestionada pel SIP) : departament on treballa, lloc de treball, telèfon i adreça de correu electrònic de la feina i situació en l'organigrama del departament.

d) Oferta de Bens i Serveis (forma part de les 'eines de suport a l'activitat i serveis per l'empleat')

Informació de les ofertes preferents de béns i serveis que realitzen les empreses als empleats de la Generalitat.

2.3.3. Serveis planificats per a l'any 2003

a) Gestió del Fons d'Acció Social (forma part del grup 'Retribucions')

Ha de permetre gestionar les sol·licituds d'ajudes a càrrec del Fons d'Acció Social, a que tenen dret els treballadors de la Generalitat, a partir de les convocatòries que cada any es publiquen (vàries convocatòries segons diferents col·lectius de personal : funcionaris, laborals, docents, mossos,....)

b) Gestions addicionals a la nòmina (forma part del grup 'Retribucions')

Determinades tramitacions al voltant de les retencions en l'IRPF : certificats de retencions, comunicació de canvi de dades personals que afecten al càlcul de la retenció,...

c) Tiquets menjador (forma part del grup 'Retribucions')

Gestió dels tiquets menjador que corresponen als treballadors de la Generalitat que fan jornada partida.

d) Control horari (forma part del grup 'Gestió del temps')

Integrar a EPOCA l'accés a diferents sistemes departamentals (rellotges locals de control horari i entrades i sortides) i interdepartamentals (SIP : control dels permisos i llicències, vacances i baixes) de gestió del temps.

e) Gestió de la formació interna (forma part del grup 'Formació')
Integrar a EPOCA els diferents tràmits d'accés a la formació ofertada per la Generalitat (informació de l'oferta formativa departamental o horitzontal, sol·licituds de participació, control horari, recepció de certificats, anotació al registre de personal –el meu expedient -,...)

f) Gestió dels canvis de situació administrativa (forma part del grup 'Expedient personal').
Tramitació dels canvis de situació, tant si estan basats en la sol·licitud de l'interessat com si són conseqüència d'algun altre acte.

g) Consulta de l'expedient físic (forma part del grup 'Expedient personal')
Accés a la documentació que forma part de l'expedient administratiu personal (documentació escanejada)

h) Conjunt de noves utilitats en l'apartat d'eines de suport a l'activitat i serveis per l'empleat) : missatgeria instantània, enquestes internes, gestió de l'agenda (per a determinats col·lectius de personal), taulell d'anuncis, gestió de la reserva de sales o vehicles, petició de material,.....

3.- L'abast d'EPOCA

El públic potencial final d'aquest portal es el conjunt de persones que treballen a l'Administració de la Generalitat (aprox. 128.000), si bé l'abast real ve condicionat per tres elements : l'abast del SIP (Sistema d'Informació de Personal corporatiu), el parc tecnològic existent i les fases d'implantació d'EPOCA per col·lectius de personal.

Els dos primers elements citats determinen **el col·lectiu de treballadors que, a efectes d'EPOCA, no tenen cobertura tecnològica**, ja sigui perquè la seva gestió de personal no està encara integrada en el SIP corporatiu (l'àmbit sanitari, amb aprox. 33.000 treballadors) ja sigui perquè no disposen d'un PC propi amb accés a la xarxa corporativa (estimat en 10.000 treballadors aprox.). En conjunt suposen al voltant del 33 % dels treballadors.

L'evolució prevista es la següent : pel que fa a l'àmbit sanitari s'està treballant en l'adaptació del SIP a les necessitats d'aquest sector, de manera que en un termini de 18 a 24 mesos s'incorporaran al sistema comú, i la qual cosa suposarà que també tindran accés a EPOCA; i pel que fa als col·lectius de personal que actualment no tenen PC amb accés a la xarxa, s'està treballant en anar implantant solucions tipus Quiosc per els col·lectius que no necessiten l'ordinador com a eina de treball, o pels col·lectius que es desplacen pel territori, a més a més d'anar completant la instal·lació dels ordinadors personals en els casos que cal.

El tercer element que explica l'abast real actual d'EPOCA es que **la seva implantació es fa per fases successives :**

- 1.- La primera fase suposa aproximadament, 22.000 possibles usuaris.
- 2.- La segona fase d'implantació, prevista per aquest mes de novembre, afectarà al personal docent (48.000 aprox.)
- 3.- Durant l'any 2003, s'aniran incorporant els altres tres grans col·lectius que necessiten adaptacions : personal dels jutjats, mossos i bombers (en conjunt, 15.000 treballadors aprox.)

En resum, a finals de l'any 2002 EPOCA arribarà al 54 % del personal, a finals de l'any següent el públic potencial es previst que sigui el 66 % i a finals de l'any 2004, superarà el 90 %.

IMPACTE DE LA POSADA EN MARXA D'EPOCA I LA GESTIÓ DEL CANVI

El contingut d'aquest apartat es especialment provisional. Cal tenir en compte que, agafant com a indicador el número de treballadors als quals arriba el portal, en relació als que està previst que arribi, la implantació, a hores d'ara, es quantitativament molt limitada.

Nogensmenys, el desenvolupament del projecte s'ha fet amb la col·laboració intensa i continuada d'especialistes de les diferents àrees de gestió departamentals i dels òrgans horitzontals relacionats amb els serveis del portal : personal, gestió econòmica, formació, organització i informàtica i especialment amb la participació fonamental de personal divers de les unitats de personal de tots els departaments : comandaments, tècnics i administratius.

Aquest nivell de participació, unit a la mecànica concreta de treball que s'està seguint serveixen per apuntar uns primers elements que poden ser significatius.

La idea bàsica d'aquest punt es que, atès el contingut i característiques d'EPOCA, la seva construcció, implantació i desenvolupament posterior tenen i tindran un impacte considerable en les persones que treballen a la Generalitat, la qual cosa genera una sèrie de dificultats que cal preveure, si es possible, i en qualsevol cas, s'hagin previst o no, donar-los-hi solució.

Aquest impacte s'aborda des de dues vessants : per una banda el dibuix del que ha de ser EPOCA (plantejament, serveis a incorporar, utilitats addicionals,...) es fa, des de l'inici, amb la participació activa de treballadors de la Generalitat (participació en la confecció i prioritització dels serveis, focus grup d'anàlisi de funcionals) i per una altra banda es dona una importància significativa a gestionar el procés d'implantació.

En concret, i pel que fa a la implantació, una de les actuacions en que es treballa es en la definició i execució, d'un projecte de gestió del canvi el qual inclou un conjunt d'accions que facilitin la comprensió de la necessitat del canvi i la ràpida assimilació de les noves eines de treball.

Entre aquestes accions destaquen el Pla de formació i el Pla de Comunicació, i un dels seus elements bàsics, i comú als dos plans, es el d'identificar els diferents col·lectius de personal implicats, els seus rols i la incidència que poden tenir en assolir o no l'èxit en la posada en marxa del portal i la seva futura evolució.

1.1.- Col·lectius de personal implicats

Atès que un dels objectius del portal es ser un canal d'interrelació entre els treballadors de la Generalitat i la pròpia administració, tant des de la vessant de tramitació d'assumpes, com de la de ser un canal de comunicació, es evident que té vocació d'arribar a **tots els treballadors de la Generalitat**. per tant, el primer gran col·lectiu a tenir en compte es el del conjunt d'aquests treballadors, bàsicament els que tindran accés a Epoca en les primeres fases, però sense oblidar als que no hi podran entrar fins a fases posteriors.

Nogensmenys, dins aquest gran col·lectiu cal diferenciar diferents rols o posicions davant Epoca, conseqüència de la seva posició i rols en la organització de la Generalitat. Això implica diferenciar altres 'col·lectius' de personal amb interessos i condicionants particulars.

En primer lloc hi ha el conjunt de persones que treballen en les unitats de gestió (majoritàriament de personal, però no únicament) i que fins ara interactuaven amb el conjunt dels treballadors utilitzant els mitjans fins ara tradicionals : consultes telefòniques; interrelació personal; correu electrònic; tramitació en paper, desconegent, en molts casos, tots el passos que ha de seguir el seu assumpte fins arribar a la resolució final. A aquest col·lectiu l'anomenem **els gestors**, ja que en el nou model basat en l'ús del portal continuen tenint la responsabilitat de gestionar la informació i els tràmits de personal, però amb un suport diferent.

Un altre conjunt de persones a tenir en compte d'una manera especial es el dels **comandaments intermitjos**. El seu paper es clau per a l'ús del portal atès que han d'actuar necessàriament en la tramitació de determinats serveis que iniciï un treballador de la seva unitat (per exemple, autorització de permisos), de manera que si no exerceixen el seu paper bloquegen la tramitació. També cal tenir

en compte que en les primeres fases d'implantació la posada en marxa d'un servei a EPOCA no elimina la possibilitat d'escollir el sistema de tramitació fora d'EPOCA, i per tant, el paper dels comandaments que reben sol·licituds del seu personal es clau, no únicament perquè no bloquegin la iniciativa dels seus treballadors, si no també perquè s'els hi demana que estimulin l'ús del portal.

Un tercer col·lectiu al qual se li dona un tractament especial dins el projecte de gestió del canvi es el dels **directius dels departaments**. El seu paper, pel que fa a l'implantació i ús del portal, inclou les peculiaritats que hem identificat per el conjunt de comandaments (han d'usar EPOCA per no bloquejar tràmits iniciats pel seu personal) i a més a més son elements clau per la seva funció directiva a cada departament, com a impulsors i líders del canvi.

Un quart col·lectiu es el de **les organitzacions sindicals** amb presència a la Generalitat. Les seves característiques peculiars son fruit del seu rol de representants dels treballadors i per tant es considera que han de tenir un nivell d'informació especial sobre el desenvolupament del projecte, els objectius, les diferents fases, etc. i per una altra banda també tenen un paper actiu al portal en tant en quant també està al seu servei com a eina de difusió d'informació que considerin d'interès per els treballadors de la Generalitat.

1.2.- Paper de cada col·lectiu en l'èxit del portal

Comencem pels **usuaris finals**, que es el col·lectiu més important, no únicament quantitativament, si no perquè es el col·lectiu prioritari del portal.

Respecte als usuaris finals, les dificultats que cal vèncer per tal d'assolir l'èxit son:

- 'Saber' : cal aconseguir que el conjunt de treballadors sàpiguen que a partir de determinat moment existeix el portal i el que significa
- 'Poder' : cal també, possibilitar l'accés, en el sentit de que cal disposar d'un punt d'accés a la xarxa, disposar de l'usuari i el PIN, disposar dels coneixements bàsics per accedir-hi i poder-lo usar
- 'Voler' : a més a més, el treballador ha de decidir usar el portal, hi ha d'haver un estímul positiu a part de la curiositat inicial.
- 'Tornar-hi' : per acabar, cal que aquest voler es mantingui en el temps.

Pel que fa als col·lectius de **directius, gestors i comandaments intermitjos** tenen en comú una dificultat a vèncer i altres de peculiars de cada grup. L'element comú a tots ells es la necessitat d'una actitud pro activa, en altres paraules, han de ser facilitadors del canvi en cadascun dels seus àmbits de responsabilitat. Els directius han d'impulsar l'ús del portal agafant el lideratge del projecte en l'àmbit departamental i facilitant els recursos necessaris per solucionar les necessitats locals no cobertes pel projecte i també assumint el seu rol d'usuaris del portal en els tràmits en que intervenen. Els comandaments intermitjos no únicament també han d'assumir el seu rol d'usuaris, si no també han d'impulsar i animar el seu personal a usar aquesta tecnologia. I per acabar aquesta mateixa actitud de facilitador es necessària en els gestors, ja que en la major part de tràmits a EPOCA en son els destinataris.

Un altre dels impactes que poden generar dificultats, i que es comú als tres col·lectius es de l'augment de transparència en les actuacions gestionades pel portal. L'usuari final té molta més informació de tots els passos que segueix el seu assumpte, qui el té sobre la taula i durant quant de temps o quines dades hi ha al meu expedient personal.

Com a dificultat peculiar bàsicament en el grup dels gestors, remarcaria l'impacte del probable augment de feina, encara que possiblement sigui un impacte temporal . A l'incrementar la transparència i al facilitar l'accés als gestors es molt probable que també augmentin les peticions d'aclariments o de rectificacions de dades, per exemple.

Les actuacions posades en marxa per donar resposta a les dificultats i requeriments identificats s'han centrat, tal i com ja he avançat a l'inici d'aquest apartat en dissenyar i dur a terme un pla de formació i un pla de comunicació.

El pla de formació, que té com a objectiu capacitar els treballadors de la Generalitat en l'ús del portal, es basa en utilitzar dos modalitats formatives :

1.- Formació presencial : s'organitza formació presencial a càrrec de personal de l'equip del projecte destinada a tots els 'gestors' i a persones dels departaments que actuaran com a formadors interns.

Aquests formadors interns han de formar als comandaments intermitjos i directius

2.- Formació no presencial : destinada a la resta d'usuaris finals, mitjançant manuals, guies ràpides i les pròpies ajudes del portal i a més completat amb la difusió de les fitxes de les guies ràpides aprofitant una publicació periòdica de Funció Pública que arriba al domicili dels treballadors de la Generalitat.

El pla de comunicació, que té com a objectiu donar a conèixer l'existència del portal i reduir els riscos associats a la posada en marxa d'EPOCA mitjançant accions que facilitin la comprensió, adaptació i involucració dels col·lectius afectats, i es basa en identificar diferents grups d'audiència, fent actuacions concretes per a cadascun d'aquests grups.