

Diario de Mallorca

EDITORIA BALEAR S. A. DL. PM 261/1958 - ISSN 1131 - 9518

DIFFUSIÓN
CONTROLADA POR

► DIRECCIÓN DE DIARIO DE MALLORCA
C/ Puerto Rico 15 (Nou Llevant) - 07006 - Palma

Centralita: 971 170 300 • Venta prensa y suscripción: 971 170 323
publicidad@diariodemallorca.es
suscripcion@diariodemallorca.es

► INCA: C/ Vidal 5 • 971 905 851



Directora: Marisa Goñi Sanzberro

Adjunto a la dirección: Matías Vallés

Subdirectora: M. Elena Vallés

Redactores jefes: Mateu Ferrer (Local), Pilar Garcés (Opinión / Cultura y Sociedad)

y Miguel Vicens (Responsable de canales)

Jefes de sección: Ricard Cabot (Deportes), Xavier Peris (Sucesos), Bartolomé Ramon

(Gráficos) y Raúl Sanz (Preimpresión)

Coordinadores: Rosa Ferriol (Part Forana) y Jaume Bauzá (La Alimudaina)

redaccion@diariodemallorca.es

Club Diario de Mallorca: María Jesús Riera (Coordinadora)

Gerente: Sebastián J. Oliver. Gerente adjunto: Jordi Lladó.

Director comercial: Guillem Nicolau. Director de publicidad: Antoni Calafell.

Directora de marketing: Neus Bernad.

Jefe de sistemas: Antonio Ainenagud.

ADAPTADO A LA PROTECCIÓN DE DATOS POR PRODAT

Todos los derechos reservados. Prohibida toda reproducción a los efectos del artículo 32.1, párrafo segundo, LPI

Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en, o transmitida por, un sistema

de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotográfico, electrónico, magnético,

electroóptico, por fotocopia, o cualquier otro, sin el permiso previo por escrito de la editorial.

A TIRA LIMPIA

POR J. M. BARCELÓ

Opinión

Este diario respeta en todo momento la libertad de expresión de sus colaboradores. Por eso sus artículos reflejan únicamente ideas personales.

LA OPINIÓN DEL PERIÓDICO SOLAMENTE SE MANIFIESTA EN SUS ARTÍCULOS EDITORIALES.

Por una Administración cercana a la ciudadanía

Se echa de menos aquella interlocución personal, aquellos buenos días, aquel franco cambio de pareceres que tantas soluciones aportaban; en definitiva, más contacto humano

Uno de los efectos provocados por la pandemia ha sido el impulso de la llamada administración electrónica, esto es, la digitalización en el modo de proceder de las Administraciones Públicas, y en especial, en sus relaciones con los ciudadanos.

El cierre físico de las dependencias administrativas consecuencia del confinamiento domiciliario y las limitaciones de movimientos impuestas por los sucesivos estados de alarma, evidenciado, por un lado, que la Administración no podía paralizar su actividad al estar en juego el interés general y, por otro, que ni los ciudadanos ni la generalidad de los funcionarios podían circular y personarse en sus puestos de trabajo.

Esta excepcional coyuntura impulsó y dinamizó el teletrabajo y las llamadas citas previas como remedio excepcional cuando la presencia física del ciudadano resultara forzosa.

El teletrabajo, y de manera más innegable la cita previa, se pergeñaron como recursos excepcionales dirigidos a evitar contactos y con ello minorar los contagios; con el paso del tiempo, se ha confirmado que ha venido para quedarse, convirtiéndose en praxis administrativa normalizada.

Ese sistema de relación Administración-ciudadanía presenta ventajas por cuanto permite a las dependencias administrativas organizar las agendas de sus funcionarios y planificar la atención al

TRIBUNA

Joan Buades Feliu

Director de Buades Legal



público conforme a las necesidades de servicio; y, a su vez, beneficia al ciudadano al evitar desplazamientos, en muchas ocasiones infructuosos, y tediosas esperas o colas interminables.

El quid se suscita cuando el contacto personal entre ciudadano y funcionario deviene imposible o sumamente excepcional.

La legislación administrativa configura la comparecencia ciudadana ante los órganos administrativos como una carga, normalmente impuesta por Ley, sin que, correlativamente, contemple un derecho del ciudadano a la inmediación o al acceso personal a los funcionarios en sus relaciones con la Administración; cuando lo cierto es que no son pocas las ocasiones en las que el interesado en un concreto expediente administrativo tiene la necesidad de interactuar presencialmente con

El contacto personal entre ciudadano y funcionario deviene imposible o sumamente excepcional

el responsable o instructor de los procedimientos en los que se parte.

En sede de tribunales, donde también el avance de la justicia digital ha sido muy significativo y bienvenido, acontece todo lo contrario, la intermediación y el acceso al juez o funcionario que está al cargo de las causas, litigios o recursos se configura como un derecho básico del justiciable que se cumple sin conflictos destacables, supuesto que se ejercite.

Llama poderosamente la atención que la inmediación no sea reconocida como un derecho y una garantía en el ámbito administrativo, sino que la praxis actual esté pensada para alejar a los ciudadanos de su Administración, como si fuesen un incordio que hay que mantener lejos de los asuntos que les atañen.

Debatir de viva voz y presencialmente la corrección de un informe técnico; intentar explicar al instructor de un procedimiento sancionador la versión de los hechos; interesar con los órganos recaudatorios fórmulas de pago aplazado o fraccionado de deudas tributarias, etcétera, eran prácticas del todo normalizadas. Este contacto humano se ha perdido o está seriamente comprometido y todo

apunta a que ha sido deliberadamente.

Lo moderno es el teletrabajo, la comunicación mediante tediosas, insufribles y, casi siempre, ineficientes plataformas digitales, las conversaciones (sic) con contestadores automáticos, call centers, videoconferencia modo teams y otras ocurrencias de nuevo cuño, de suerte que conseguir una entrevista presencial con un jefe de negociado, de servicio o un funcionario raso resulta misión imposible.

Y si esas dificultades las sufren aquellos que pueden considerarse ciudadanos digitales, la tragedia para quienes no tienen esas habilidades o carecen de las herramientas necesarias para la interacción, es todavía más preocupante; siendo prueba irrefutable de ello las llamadas de angustia de tantos mayores o personas más desfavorecidas que recurrentemente son noticia en los medios de comunicación. Corremos el serio riesgo de dejar en el camino a todos esos ciudadanos que carecen de conocimientos, habilidades o herramientas para relacionarse digitalmente con la Administración.

Quizá esas nuevas prácticas mejoren la eficacia administrativa, está por ver; pero se echa de menos aquella interlocución personal, aquellos buenos días, aquel franco cambio de pareceres que tantas soluciones aportaban; en definitiva, más contacto humano, de suerte que el ciudadano perciba a la Administración como suya.