

## Más allá de la imagen

Desde un punto de vista comunicativo, León mostró su talla de Pontífice y de Persona en su intervención en el Congreso



EN AQUEL TIEMPO

NORBERTO ALCOVER

Después de los días pasados por el Sucesor de Pedro en España, resulta que esa misma España permanece anclada en una torticera situación social, política y económica exactamente igual a días anteriores a la clamorosa visita. Es cierto que las multitudes enfervorizadas han mostrado/demstrado que muchos españoles/as permanecen afectados por la presencia del habitante del Vaticano, que en este caso es un tal **Prevoist**, de nombre papal nada menos que León. Siendo así que a lo largo de su viaje, y sin excepción alguna, ha transmitido una imagen de serenidad, cercanía y profunda religiosidad, lo que parecería distanciarlo de su nombre papal. Y, sin embargo, sería un inmenso error quedarse con tantas imágenes y dejar de profundizar en las palabras que ha ido emitiendo, sin excepción alguna.

Pequeño, sobrio, casi tímido, hemos notado, sin embargo, una permanente mirada escrutadora de cuánto le rodeaba, incluso cuando los aplausos y las liturgias se sucedían casi exageradamente. Ha sido una mirada penetrante, como de alguien que es plenamente consciente del conjunto de la situación: en una palabra, que este León es un tipo de enorme discreción icónica, que oculta una mirada que profundiza sin cesar en cada momento que iba viviendo entre gritos, vítores y multitudes. Este Papa se resume en su mirada tan sutil como descarnada. Se nota que es un pastor muy inteligente.

Desde un punto de vista comunicativo, y más allá de esas imágenes con bebés en sus brazos, León mostró su talla de Pontífice y de Persona en su intervención en el Congreso, ante Diputados y Senadores, que merecería nada menos que esos siete minutos de aplausos de enorme valor práctico pero también significativo. Lo tengo claro: nuestros padres y madres de la patria, con perdón, aplaudieron cuánto habían escuchado... y ellos y ellas no son capaces ni de transmitir y mucho menos de practicar. Un mensaje que puede definirse como «total énfasis en la reconciliación», no encontraría acogida objetiva en quienes le aplaudieron. Para nada. Al día siguiente, estaban dedicados a insultarse y amenazarse como niños en su patio colegial. Seguramente, aplaudieron unas palabras que ellos mismos hubieran deseado pronunciar... pero palabras que les están prohibidas por la obediencia parlamentaria anquilosada des-

de hace años, tal vez, siglos.

Pero aplaudieron con auténtico fervor, precisamente por haber escuchado a un invitado inesperado que decía lo que ellos y ellas sean autoprohibido pronunciar. Desde el sillón en que asistía a tamaño espectáculo político pero, sobre todo, humanísimo, pensaba que valió la pena que tal León fuera capaz de enfervorizar a quien día tras día dedica sus esfuerzos ingentes a hacer lo contrario de lo escuchado. Y no se trataba de una mentira colectiva, porque lo que demostraban tales aplausos era reconocer que habían escuchado lo que nunca serán capaces de decirse entre sí, por las malditas ideologías que tantísimo daño nos hacen. León las sobrevolaba con una decisión y respeto admirables. Porque no se cortó un pelo. Y dejó su testamento vialero que tanto necesitan los mismos que escuchaban: una reconciliación profunda, capaz de alcanzar ese respeto mutuo que no suele aparecer en la Cámara. Para León, democracia se llama reconciliación.

Y mientras tanto, miraba al conjunto... como si individualizara cada palabra. El gran silencio se impuso porque, por una vez, nuestros representantes escuchaban lo que, en conciencia, sabían que era la verdad en estado puro y duro. Una verdad que, imagino, nunca practicarán porque aquí, en esta España nuestra, nadie parece determinado a reconciliarse con nadie. Y es que cada cual tiene la verdad absoluta, mientras menosprecia al adversario que, además, es un enemigo detestable. El invitado hablando de reconciliación y los invitantes decididos a destrozarla cuanto antes. Un espectáculo casi circense. Y, sin embargo, pienso que León pronunció las palabras que debía pronunciar, precisamente para dejar que nuestro espíritu agresor resultara denunciado en la cámara de las palabras.

Y un detalle que, a lo largo de estos días, no ha dejado de crecer en mi conciencia: es posible decir lo necesario siempre y cuando se diga sin ofender. Por ahí, se desliza esa virtud que llamamos «reconciliación». Vaya que sí. De tal manera que, más allá de la imagen, el Sucesor de Pedro recuperaba públicamente las palabras del Maestro **Jesuicristo**: «Dichosos los que practican la paz y la misericordia». El camino está trazado. Buen viaje y muchas gracias, discreto León. Estaría bien que las meditáramos sin aprioris. Muy bien. ■

## La cita que nunca llega

Cuando pedir ser escuchado parece un privilegio



TRIBUNA

JOAN BUADES FELIU

Un ciudadano recibe una notificación de una Administración. El asunto le preocupa y le afecta directamente. Ha presentado escritos, ha formulado alegaciones y, ante la trascendencia de lo que se tramita, solicita algo aparentemente sencillo: hablar con la persona que conoce el expediente y explicar mejor su posición. No pide sustituir el procedimiento por una conversación informal. No pide que se resuelva nada de palabra.

En respuesta a su solicitud recibe un correo electrónico, que siquiera identifica al remitente, con una estereotipada y fría contestación:

«La documentación debe presentarse formalmente por registro, a través de la sede electrónica o del Registro Electrónico General, dirigido al órgano correspondiente. A las alegaciones o documentación formalmente presentada por los cauces legalmente previstos se les dará respuesta por la misma vía. Si tienen alguna cuestión en el procedimiento, es posible atenderles por email, dado que no se requiere de una cita presencial para ello» (sic).

Conviene aclararlo desde el principio: probablemente esa respuesta no sea ilegal. La ley no reconoce, con carácter general, un derecho automático a reunirse presencialmente con el responsable de un expediente. La Administración puede ordenar sus procedimientos, exigir que los documentos entren por registro y canalizar sus respuestas por medios escritos o electrónicos. Nada de eso es, por sí mismo, reprochable.

Pero el problema no es solo jurídico. Es también institucional, humano y, por qué no afirmarlo, democrático.

La digitalización de la Administración es necesaria. Facilita trámites, deja constancia de lo presentado, agiliza comunicaciones y evita desplazamientos. Nadie discute sus ventajas. Pero una cosa es digitalizar la Administración y otra convertir la relación con el ciudadano en una sucesión de formularios, pantallas, correos impersonales y respuestas automáticas.

Hay situaciones en las que la palabra escrita no basta. No porque carezca de valor jurídico, sino porque no siempre permite trasladar la complejidad de un

problema. A veces, una conversación ayuda a ordenar los hechos, despejar malentendidos, identificar qué documento falta, aclarar qué se pide o evitar que un expediente avance sobre presupuestos equivocados; y, por qué no decirlo, a recibir ayuda de la propia Administración.

La atención personal no sustituye al procedimiento. Puede complementarlo y hacerlo más claro, eficiente y justo.

Recibir a un ciudadano no implica concederle la razón. Hablar no compromete la imparcialidad de la Administración. Simplemente recuerda que detrás de cada expediente no hay solo un número, un asiento registral o una referencia informática. Hay una persona afectada por una decisión pública.

Por eso, preocupa que la respuesta administrativa se limite a remitir al ciudadano al registro, a la sede electrónica o al correo electrónico. Puede ser legal. Puede ser formalmente correcto. Pero si esa es la única forma de relación, algo se empobrece.

Una Administración moderna no debiera ser inaccesible. Y una Administración eficiente no debería confundirse con una Administración distante.

Si la Administración pierde el pulso con la ciudadanía, se aleja del trato directo y convierte la relación con el administrado en formularios, silencios y respuestas impersonales, renuncia a aquello que justifica su dimensión humana.

Llegado el momento en que la inteligencia artificial sea capaz de ofrecer respuestas más rápidas, claras, ordenadas y satisfactorias, una Administración deshumanizada será fácilmente sustituible.

Lo que debe preservar a la Administración frente a esa sustitución no es la opacidad ni la distancia, sino la cercanía, la escucha, la interlocución y la capacidad de atender a las personas como tales.

También en la Administración, el contacto humano no es un adorno, sino una garantía. ■

Joan Buares Felíu es abogado y socio director de Buares Legal

DL PM 261/1958

ISSN 1131 - 9518

Controlado por OJD.

Miembro de la Asociación de

Editores de Diarios Españoles.

Dirección Diario de Mallorca: C/ Puerto Rico 15 (Nou Llevant) 07006 Palma.

redaccion@diariodemallorca.es Centralita: 971 170 300.

Inca: C/ Vidal 5. 971 505 851

Venta prensa y suscripción: 971 170 323. publicidad@diariodemallorca.es

suscripcion@diariodemallorca.es

Síguenos en:

Facebook: @diariodemallorca.es

Instagram: @diariodemallorca

X: @diariodemallorca

TikTok: @diariodemallorca

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.