

H EDITA: HERALDO DE ARAGÓN EDITORA, S. L. U.
 Presidenta Editora: Pilar de Yarza Mompeón
 Vicepresidente: Fernando de Yarza Mompeón
 Director General: Carlos Núñez Murias

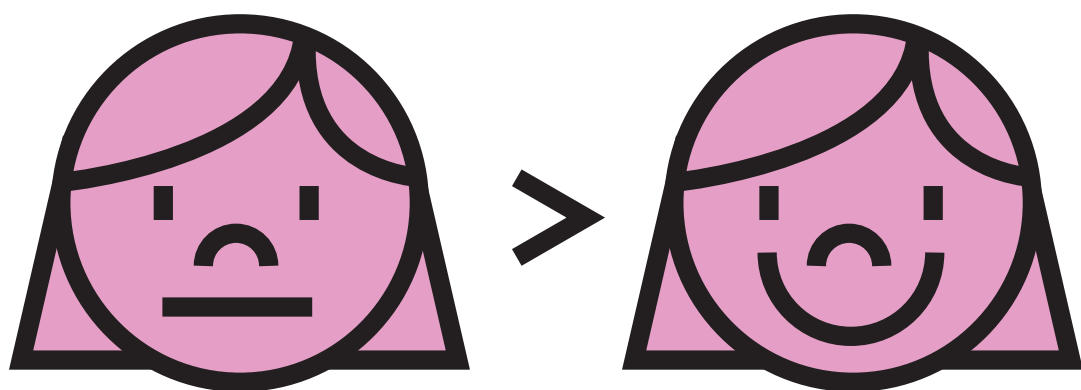
Director: Miguel Iturbe Mach
 Subdirectores: Encarna Samitier (Opinión), Ángel Gorri (Información). Redactores Jefe: Enrique Mored (Aragón), Santiago Mendive. Jefe de Política: José Luis Valero. España,

Mundo y Economía: José Javier Rueda. Deportes: José Miguel Tafalla. Cultura: Santiago Paniagua. Internet: Esperanza Pamplona. Cierre: Mariano Gállego.

Gerente: José Andrés Nalda Mejino
 Comercializa: Metha. Gestión & Medios, S. L.
 Imprime: Impresa Norte, S. L.
 Distribuye: DASA. Distribuidora de Aragón, S. L.

LA ROTONDA | La Administración está al servicio de los ciudadanos, una tarea que no es sencilla, sobre todo cuando se trata de atender al público, pero en la que se puede mejorar con organización y buena voluntad
 Por Chaime Marcuello Servós, profesor de la Universidad de Zaragoza

Rosa o la atención al público



VÍCTOR MENESES

ROSA es el nombre de una mujer con la que solo he hablado tres minutos. No la conozco de nada. Ella estaba al otro lado de una ventanilla, en un mostrador de un banco que antes fue una caja. Tiene una mirada alegre, de ojos vivos y amables. Cuando hablé con ella, lucía una sonrisa convincente y entrañable. Daba a pie a preguntarle. Y sobre todo desprendía amabilidad.

Llegué al final de la mañana, veinte minutos antes de cerrar, con prisa y con una petición extraña. Necesitaba dos fotocopias. Le dije que pagaba lo que hiciera falta. No podía recurrir a nadie más. La papelería más próxima estaba cerrada. Y tenía que entregar unos documentos en una oficina de la Administración donde me acababan de decir, también amablemente, que sin las fotocopias del libro de familia no podían hacer nada. Rosa hizo las dos copias y me dijo que no era necesario pagar. Soy cliente de esa entidad, en otra sucursal, pero creo que aunque no lo hubiera sido me habría echado una mano.

El mundo no se habría hundido sin esas fotocopias. Pero en lo que a mí respecta, me salvó de un hundimiento. Me salvó de una serie de inconvenientes encadenados que habrían generado mucho mal humor. Su disponibilidad, su cooperación me hicieron pensar que existe la posibilidad de atender mejor al público de lo que me acababan de atender en esa Administración. Solo cinco minutos antes, con media sonrisa, me encontraba en otra tesitura. Otra joven -atada por las reglas pensadas para someter al contribuyente y no orientadas a facilitar la vida a quienes pa-

gamos impuestos- exigía las fotocopias.

Siempre he pensado que los funcionarios públicos tenemos que cumplir con el principio básico de facilitar la vida a la ciudadanía, aunque el sistema en más de una ocasión esté organizado para lo contrario. Bastantes problemas tiene la vida como para encima andar fastidiando al prójimo.

Una vez que Rosa me dio las copias, subí de nuevo a la fila. Esperé mi turno y pasé un rato observando los procesos de la organización. Una buena parte de las personas estaban ocupadas en conversaciones telefónicas en las que todos los 'esperantes' coparticipábamos de las curiosas casuísticas que estaban siendo atendidas. Otra señora deambulaba como buscando algo que nunca encontró, hasta que dijo a voz en grito: «¡Por favor, son las dos! Cierra que se va a llenar esto». Cuando me tocó el turno, después de unos cuantos minutos, con el formulario cumplimentado, la impresora no funcionaba. Menos mal que tras una se-

«Los funcionarios públicos tenemos que facilitar la vida a la ciudadanía, aunque el sistema a veces esté organizado para lo contrario»

rie de conversaciones mágicas y 'tecnológicas' se arregló el trámite.

Mientras tanto, ya era mucho más de la hora de cierre, el fin de la jornada estaba ahí mismo y el ambiente entre el personal tenía un tono más relajado. De hecho, creo que se olvidaron de mi presencia. La joven que me había enviado a buscarme la vida a la otra acera de la calle dijo en voz alta a su colega de al lado: «Es que no entiendo cómo vienen todos al final de la mañana». Mientras seguía reconociendo que no habían tenido casi nada que hacer durante el resto del tiempo. Y decía: «Habría que decirles que vuelvan mañana por la mañana, temprano». Claro, ico-mo debe ser! A todos nos gusta terminar pronto y no tener mucha carga de trabajo. En eso tiene razón. Y cuando toca atender al público no siempre se está para todo ni todo el público es igual de respetuoso. No es fácil estar al otro lado de un mostrador. Si las reglas, además, complican las relaciones, entonces no tiene buena solución.

Las administraciones públicas y quienes en ellas trabajamos estamos al servicio de la ciudadanía, cada quien en su campo, con su tarea específica. Cada vez hacemos mejor las cosas, pero sigue habiendo mucho que mejorar. Sobre todo en los procesos y procedimientos. ¿Para qué unas fotocopias de un documento que se puede escanear y archivar digitalmente? La administrativa que me mandó a por fotocopias lo hace con cualquiera que llegue como yo. Para eso está. Cumple su función. Quizá necesite de alguien que piense y diseñe cómo hacer para vivir mejor juntos. Por cierto, gracias, Rosa.

HOY, MIÉRCOLES 22

Encarna Samitier

ARAGÓN VERTEBRADO

DURANTE años hemos oído que determinadas infraestructuras no tenían sentido por falta de usuarios y, como consecuencia, se descuidaba su mantenimiento o se ponían los servicios a horarios imposibles. Es el caso del Canfranc, pero también es del tren a Teruel. La foto de la portada de hoy en HERALDO, con el tren serpeante cargado de flamantes coches recién salidos de la factoría de GM, es un símbolo de que lo que da vida a Zaragoza capital y a toda su área de influencia puede beneficiar también al resto, en este caso, a Teruel. Y recuerda que eso, precisamente, es lo que se podría hacer con una línea transfronteriza de Canfranc reabierto en condiciones, hipótesis factible si hay voluntad política y un presupuesto que no es astronómico. El ensayo para llevar los coches al puerto de Valencia directamente por la línea que enlaza Zaragoza con Levante por Teruel, en lugar de dar un rodeo por Tarragona, se ha convertido desde ayer en una alternativa en firme. Como dice el delegado de Comisiones Obreras en Teruel, esta apuesta es un acicate para realizar las mejoras que la línea necesita. Y demuestra en la práctica las virtudes del emplazamiento estratégico de Aragón.

CON DNI

Cristina Delgado

Realidad y ficción

LO confieso. Yo veo 'The Walking Dead', esa serie de zombis donde la violencia y el miedo son los grandes protagonistas. Me parece fantástica y ando cada semana deseando que llegue el capítulo siguiente. De vez en cuando, conecto la consola y le dedico un rato a 'Grand Theft Auto', un videojuego sobre un delincuente de Los Ángeles que debe ganarse el respeto de su banda a base de robar, asesinar y dar palizas a los incautos paseantes. El manga no es lo mío, pero eso debe ser lo único que me distingue del chaval de 13 años que ha matado a su profesor con una ballesta.

Porque, según leo por ahí, las series, los videojuegos y los cómics violentos están sin duda detrás de la conducta del estudiante barcelonés. Así que yo debo de estar a punto de entrar en mi trabajo a sangre y fuego, dispuesta a llevarme por delante a cualquiera que se cruce en mi camino.

Habría que preguntarles a mis compañeros de la redac-

ción, pero no creo que tengan ninguna preocupación a este respecto. No deberían.

Soy perfectamente capaz de distinguir entre realidad y ficción, y la maldad que disfruto en una película o en un buen libro se queda ahí y no provoca en mí la menor ansia asesina.

Lo mío no es una excepción. ¿Se han fijado en cómo juegan los niños? Durante un rato, se convierte en médicos, astronautas, policías, ladrones... pero tienen muy claro que aquello es solo fantasía, y cuando acaban no intentan extirparle el apéndice a su hermano mayor con el cuchillo de trinchar. Desde muy pequeños sabemos distinguir ambos universos y casos como el de Barcelona son tan excepcionales que es ridículo culpar a la televisión o a los tebeos de la tragedia.

Para colmo, ahora parece que el chico sufrió un brote psicótico. Así que es probable que nadie hubiera podido hacer nada por evitar lo ocurrido.

Mientras la violencia queda confinada a las páginas de una novela o los capítulos de una serie televisiva no tenemos nada que temer. Lo otro, las apelaciones a rebajar la violencia en las ficciones, son en realidad sutiles peticiones de censura. Y eso da mucho más miedo que 'The Walking Dead'.