



Antonio Durán Sindreu
 Profesor de la UPF y socio Director de DS,
 Abogados y Consultores de Empresa

Y todo por una maldita barrera: una historia de ciencia ficción fiscal

El otro día, al pretender salir del aparcamiento del que soy abonado desde hace ya muchos años, la barrera no se abría. Marqué con mi dedo el interfono, y una voz profunda con cara desconocida me pidió mi número de matrícula. Se la di, y sorpresa: "operación no permitida". ¿Y ahora qué?, le conteste al interfono hablante. Que no puede usted salir, me contestó. Debe ser, me dijo, que usted no ha pagado su recibo del mes. De entrada, pues, presunción de culpabilidad. ¿Les suena?

Mi nivel de cortisol, la hormona que regula el estrés, se puso en acción y el tono de la conversación virtual se alteró bruscamente. Total, que después de más de 25 minutos de conversación online sin cita previa, la voz que salía del interfono me informó de que por motivos desconocidos toda mi información se había eliminado del "sistema". Vaya, que yo, para el "sistema", no existía. Y como yo no existía, la maldita barrera no me permitía el paso. El problema era el "sistema".

El "sistema" no se preguntaba cómo era posible que hubiera podido entrar en el aparcamiento sin coger ningún ticket. La lógica de la razón humana no servía. Que yo era abonado y que todas las mañanas tengo el mismo patrón de conducta, no era para el "sistema" relevante.

Tampoco era relevante que el "sistema" me hubiera permitido la entrada introduciendo en la puerta de acceso al aparcamiento un código que solo yo y el "sistema" podían saber. Claro, todo ello requiere de proceso inductivo que requiere la lógica humana. Y el "sistema", con perdón, tendrá mucho de inteligencia artificial, pero nada de inteligencia humana y menos de inteligencia emocional.

Después de una larga espera en silencio, el "sistema" averiguó que por razones desconocidas mi DNI sí que constaba en su base de datos, pero que se había eliminado de la de los usuarios del aparcamiento en el que yo me encontraba. Siguiendo el protocolo, el "sistema" decidió abrir una "incidencia" y alzar la barrera. Transcurrida casi una hora, me sentí finalmente liberado de aquella prisión. Al ver la luz del día, me dolieron hasta los ojos. Pensé que es el hombre (y las mujeres) las que estamos al servicio del "sistema", y no es el "sistema" quien está al



servicio de la humanidad. Con ya 67 años a mis espaldas, me acordé de aquellos tiempos en los que, al llegar al aparcamiento, el responsable de la "caja" te daba los buenos días por tu nombre y te entretenía con una breve pero humana conversación. Se llamaba Manolo. Quería empatizar. Hablar. Y con el roce del día a día, parecíamos ya hermanos de sangre. Hoy por ti. Mañana por mí.

Normalizado ya mi nivel de cortisol, comprendí que las cosas han evolucionado y que la rentabilidad del aparcamiento, como la de muchas otras empresas, exigen sustituir a las personas por procesos automatizados bajo el control de un impersonal y distante call center. Pero me di cuenta de que lo que me acaba de pasar, era lo mismo que con la Administración ocurre.

La diferencia, sin embargo, es importante. Y lo es, porque una empresa privada puede decidir sustituir las relaciones personales por las impersonales, o las conversaciones presenciales, por las virtuales, a pesar de que con ello se deteriore la percepción de calidad de su servicio.

Pero una entidad pública, como la Administración Pública, no se lo puede permitir, salvo que la utilización de las nuevas tecnologías sea en beneficio del ciudadano, que es quien la financia, y contribuyan a hacerle más fácil la vida y a solucionarle de forma más eficiente y eficaz sus problemas.



Pero mi conclusión, seguramente equivocada, es que lo que hoy sucede es todo lo contrario. De solucionar los problemas a base de diálogo y de empatía, hemos pasado a procurar tener la más mínima relación personal con el ciudadano, imponiéndole la relación virtual y la cita previa.

El diálogo ha sido sustituido por el "sistema". Es él quien decide. Su información es la que prevalece. Es dogma de fe. El "sistema" siempre tiene siempre la razón. No hay, pues, motivo para dialogar. Es el ciudadano quien ha de demostrar que el "sistema" se equivoca.

La Administración ha dejado de estar al servicio del ciudadano. Y ha dejado de estarlo porque solo hay una lógica, la del "sistema". La de la información que el "sistema" tiene.

Las propias personas que trabajan para la Administración Pública han pasado a ser parte del "sistema". Sus cómplices. Todo está protocolizado. Burocratizado. Automatizado. Objetividad.

Se ha perdido la subjetividad humana. A pesar de ello, desde el "sistema" se habla de cooperar. De políticas cooperativas. Pero para el "sistema" esto significa integrarse en el "sistema". Aceptar sus reglas.

Creo, de verdad, que el camino no es este. La verdadera cooperación exige inteligencia emocional y empatía. Relaciones personales. Diálogo. Confianza.

Pero para que esto sea posible, es necesario entender que lo grave no es negarte a ser parte del "sistema", sino incumplir las reglas que mutuamente nos imponemos para una colaboración "win win" basada en la presencialidad y el diálogo.

Lo importante, es trabajar juntos en un único "sistema" que todos entendamos y nos sintamos comprometidos. Transparente. Al servicio de la sociedad. Donde se conozcan las reglas del juego. Donde la pauta sea el intercambio de información.

De no ser así, el paso siguiente es plantearnos si no es mejor dejar de ser nosotros para ser, sin más, un holograma.

■
Desde el 'sistema' se habla de cooperar. Pero para el 'sistema' esto significa integrarse en el "sistema". Aceptar sus reglas.

