

La dictadura de la app.

Cuando la digitalización se impone y no se elige.

1. El gesto cotidiano de descargar una app obligatoria.

Hay un gesto que se ha vuelto tan común que ya casi no lo notamos. Alguien quiere apuntarse a un curso municipal, pedir cita en el médico, renovar un documento, solicitar una ayuda o simplemente comprar un billete de autobús. Y descubre que no puede hacerlo como antes. Ya no hay ventanilla, ni formulario en papel, ni teléfono al que llamar.

Ahora hay una app. Una aplicación que hay que descargar, instalar, registrarse, verificar la identidad, aceptar términos y condiciones, y aprender a usar. Si no lo haces, no hay servicio. Si no tienes smartphone, no hay servicio. Si no sabes usar la aplicación, no hay servicio. Y si el sistema falla, tampoco hay servicio, pero el problema es tuyo.

La digitalización de los servicios públicos y cotidianos se presenta siempre como un avance: modernización, eficiencia, comodidad y ahorro de tiempo. Y en algunos casos, sin duda, lo es.

Pero hay algo que no se dice: la digitalización se está imponiendo sin preguntar, sin proponer alternativas ni evaluar su impacto. El ciudadano no elige digitalizarse, se le exige. Y esa imposición, aparentemente inocua, esconde una transformación profunda de la relación entre el ciudadano y la administración, el usuario y el servicio, y la persona y el sistema.

Este ensayo no es una crítica a la tecnología. No reivindica el papel, la ventanilla o la cola, pero trata de analizar por qué la digitalización se impone, a quién beneficia y excluye, y qué costes oculta.

Y trata, también, de imaginar cómo podría ser una digitalización que simplificara nuestras vidas de verdad, que ofreciera alternativas y no dejara a nadie atrás.

2. La digitalización como imposición, no como elección.

Como decíamos, el discurso oficial presenta la digitalización como una evolución natural casi inevitable. "Hay que modernizarse", "hay que adaptarse a los tiempos", "hay que ser eficientes". Y bajo ese discurso, se impone un modelo que no ha sido elegido por los ciudadanos, que no ha sido consultado ni evaluado en términos de impacto social.

La digitalización se impone por varias vías. Primero, eliminando las alternativas. La ventanilla se cierra "porque ahora se puede hacer online". El teléfono se desactiva "porque ahora hay una app". El papel desaparece "porque ahora es todo digital". Y el ciudadano que no puede o no quiere usar la vía digital se queda sin servicio. Segundo, obligando a registrarse. Para acceder a cualquier servicio, hay que crear una cuenta, facilitar datos personales y aceptar condiciones que nadie lee. Tercero, penalizando al que no se adapta. Si no usas la app, pierdes la cita, la ayuda y el acceso.

La pregunta que nadie hace es: ¿por qué? ¿Por qué se impone la digitalización sin preguntar? ¿A quién beneficia realmente? ¿Y por qué se presenta como una elección cuando es una obligación?

3. El caso de las recetas electrónicas. Cuando la tecnología complica en lugar de simplificar.

Uno de los ejemplos más claros de la digitalización forzada es el de las recetas electrónicas. La Seguridad Social y MUFACE han ido implantando sistemas de prescripción y dispensación electrónica que, en teoría, debían simplificar el proceso, pero que, en la práctica, lo han complicado.

Para el médico es más lento. La aplicación exige introducir datos, seleccionar diagnósticos, elegir medicamentos en un catálogo de lo que puede o no prescribir, verificar interacciones y firmar digitalmente. Lo que antes se resolvía con un bolígrafo y una receta en papel, ahora requiere varios minutos de pantalla, clics y contraseñas. Muchos médicos, especialmente los mayores, no están familiarizados con estas aplicaciones y pierden tiempo, se equivocan y frustran.

Para el farmacéutico, el proceso también es más complejo. Antes, bastaba con leer la receta y dispensar el medicamento. Ahora, hay que escanear un código, verificar la identidad del paciente, comprobar la cobertura, registrar la dispensación e imprimir el justificante. Cada paso adicional es tiempo que se resta a la atención al cliente. Y cuando el sistema falla, que falla a menudo, el farmacéutico se queda con el paciente delante y sin poder entregarle el medicamento.

Para el paciente, el resultado es una experiencia más lenta, confusa y, a veces, más cara. La receta electrónica no siempre funciona. En ocasiones el medicamento no está en el catálogo, la cobertura no se aplica correctamente o el sistema se cae. Y el paciente, que solo quería recoger su medicamento, se ve envuelto en una odisea burocrática que no entiende y que no puede resolver.

La digitalización, en este caso, no ha simplificado el proceso, lo ha burocratizado más. Ha añadido capas de complejidad que benefician a las empresas proveedoras de software, pero perjudican a los profesionales y a los ciudadanos.

4. Soluciones para problemas que no existían.

El fenómeno se repite en el ámbito municipal. Un ayuntamiento de un pueblo mediano decide digitalizar la gestión de sus servicios deportivos.

Contrata a una empresa para que desarrolle una app. Y a partir de ese momento, todos los usuarios del polideportivo, la piscina o las clases de yoga deben usar la app para reservar, pagar o acceder a las instalaciones.

La app no era necesaria. En ese pueblo, el servicio funcionaba perfectamente con una lista en papel, una llamada telefónica o una ventanilla. Pero alguien decidió que había que digitalizarlo. Y ahora, los usuarios (muchos de ellos mayores, algunos sin smartphone y otros que simplemente no quieren usar una app para ir a nadar ni llevar el teléfono encima cuando van a hacer ejercicio) se ven obligados a adaptarse o quedarse fuera.

La digitalización, en este caso, no responde a una necesidad real. Responde a una moda, una presión de las empresas tecnológicas o una obsesión por la modernización que no tiene en cuenta las circunstancias concretas. Y el coste en tiempo, en frustración y en exclusión lo pagan los ciudadanos.

5. El negocio de la digitalización. Contratos opacos, empresas efímeras y compatibilidad imposible.

Detrás de cada app municipal, cada sistema de recetas electrónicas o cada plataforma de gestión, hay una empresa. Y esas empresas no son neutrales. Muchas son pequeñas, a menudo vinculadas a los decisores políticos que las contratan. Otras son filiales de grandes corporaciones que ven en la digitalización de los servicios públicos un mercado cautivo.

Los contratos son opacos. No se sabe cuánto se paga, ni por qué, ni a quién. Las licencias son caras. El mantenimiento se externaliza. Y los sistemas son incompatibles entre sí: la app del polideportivo no habla con la del ayuntamiento, que no habla con la de la comunidad autónoma, que no habla con la del Estado. Cada administración tiene su propio sistema, proveedor y lógica. Y el ciudadano, que no entiende nada, se ve obligado a descargar diez apps diferentes para gestionar su vida.

La mortalidad empresarial agrava el problema. Muchas de estas empresas desaparecen en pocos años, dejando a la administración con un sistema que ya no tiene soporte, no se actualiza y se vuelve obsoleto. Y entonces hay que contratar otra empresa, desarrollar otro sistema y empezar de nuevo. El dinero público se dilapida en soluciones que nacen muertas.

6. La brecha digital.

La digitalización forzada tiene un coste humano que rara vez se menciona. Excluye a quienes no pueden o no saben usar estas herramientas. Y esos colectivos no son minoritarios.

En España, el 37% de las personas mayores de 65 años no utiliza internet. En el grupo de 75 años o más, el porcentaje asciende al 57%. Estas personas, que son precisamente las que más necesitan los servicios públicos (sanidad, dependencia o ayuda a domicilio), son las que más dificultades tienen para acceder a ellos en formato digital. La administración no ofrece alternativas presenciales. Si no tienes app, no tienes servicio, y si no tienes servicio, quedas excluido.

Las zonas rurales también sufren la brecha digital. La conexión a internet es lenta o inexistente en muchos municipios. Sin conexión, no hay teletrabajo, ni formación online, ni acceso a servicios digitales. La brecha digital es también una brecha territorial que agrava la despoblación y profundiza las desigualdades.

Y luego están quienes simplemente no quieren usar estas herramientas. Personas que prefieren el papel, la ventanilla y el trato humano. Personas que no confían en las apps, no quieren ceder sus datos o no quieren depender de un teléfono para acceder a servicios básicos. A esas personas no se las respeta. Se las obliga a adaptarse o se las deja fuera.

7. El coste oculto. Tiempo y frustración.

La digitalización no elimina el trabajo, lo traslada. Lo que antes hacía un funcionario, ahora lo haces tú. Tú introduces los datos, gestionas las citas, imprimes los justificantes y resuelves los errores. El tiempo que antes dedicaba la administración, ahora lo dedicas tú gratis. Es una forma de externalización de costes que se disfraza de comodidad.

El coste no es solo de tiempo, también es de frustración. Las apps fallan, los sistemas se caen, las contraseñas se olvidan, los procesos son confusos y, cuando algo falla, no hay a quién recurrir.

El teléfono de atención al usuario, a veces después de pasar por una voz robotizada que no entiende nada, está saturado, la ventanilla cerrada y el correo electrónico no responde. El ciudadano se queda solo con su problema, sin solución y sin explicación.

La digitalización también genera ansiedad. La presión de tener que adaptarse, no quedarse atrás y no ser un "analfabeto digital" pesa sobre muchas personas. Y esa ansiedad es especialmente cruel con los mayores, que ya han hecho un esfuerzo enorme por adaptarse a un mundo que cambia demasiado rápido.

8. Las plataformas unificadas.

En China, la digitalización de los servicios se ha resuelto de otra manera. WeChat, la superapp de Tencent, integra prácticamente todos los servicios: mensajería, pagos, transporte, sanidad, administración, ocio, etc. Con una sola aplicación, el ciudadano chino puede hacer casi todo. No hay que descargar diez apps, ni registrarse en diez sistemas, ni recordar diez contraseñas. Todo está en un mismo lugar, con una interfaz unificada y una experiencia de usuario coherente.

La comparación es inevitable. ¿Por qué en Europa no tenemos algo así? ¿Por qué tenemos que lidiar con sistemas fragmentados, incompatibles y diseñados por empresas diferentes?

La respuesta no es sencilla. Por un lado, la fragmentación europea es un problema real. Cada administración tiene sus propias competencias, sistemas y prioridades. Por otro, la concentración en una sola superapp privada plantea riesgos: control de datos, vigilancia masiva y dependencia de una empresa. WeChat es cómodo, sí, pero también es un instrumento de control social sin precedentes. No es un modelo deseable en términos de derechos y libertades. Aunque en Occidente de esa tela tenemos varios trajes confeccionados por las Big Tech de Silicon Valley.

La lección no es que debamos copiar a China, sino que la fragmentación europea es un obstáculo que debería abordarse con una lógica de interoperabilidad, no con una app diferente para cada servicio.

9. ¿Digitalizar para quién?

El futuro inmediato apunta a la inteligencia artificial. La promesa es atractiva: un asistente personal que gestione todas nuestras necesidades, que

se ocupe de las citas, las recetas, los trámites y las reservas, sin que tengamos que saber nada más que lo que queremos y deseamos. Un asistente que hable por nosotros, que resuelva los problemas y simplifique nuestra vida.

Suena bien, pero plantea nuevas preguntas. ¿Quién controlará ese asistente? ¿Qué datos necesitará? ¿Dónde se procesarán? ¿Quién garantizará que no sea otra forma de dependencia, vigilancia y control? ¿Qué pasará con quienes no tengan acceso a esa tecnología? ¿Y si el asistente se equivoca, quién responderá?

La digitalización no es neutra. Puede liberar o someter. Puede simplificar o complicar. Puede incluir o excluir. Depende de cómo se diseñe, para quién y con qué garantías. Y hasta ahora, el diseño ha priorizado la eficiencia administrativa y el beneficio empresarial sobre la comodidad y los derechos de los ciudadanos.

Recuperar el control significa exigir que la digitalización sea una opción, no una imposición. Que haya alternativas presenciales para quienes no puedan o no quieran usar la vía digital, que los sistemas sean interoperables y no fragmentados, que los contratos sean transparentes y las empresas responsables, que la accesibilidad sea un requisito y no un añadido, que los datos estén protegidos y no se usen para vigilarnos, y que la tecnología esté al servicio de las personas y no al revés.

La dictadura de la app no es inevitable. Es una elección política y, como toda elección política, puede revertirse. Basta con que los ciudadanos exijamos que la digitalización se haga con nosotros, no contra nosotros.