

## LA TIRANÍA DEL PROTOCOLO

Es así. Todos dependemos del protocolo. O de la aplicación informática que nos permite navegar,- a veces bastante mal,- por el universo de las nuevas tecnologías. Cualquier acto, cualquier movimiento que uno hace, está sujeto al cumplimiento de un protocolo. Cuando llamas a una empresa de telefonía, de servicios o de restauración, la persona que te atiende sigue las coordenadas del protocolo que le han impuesto. Ya para empezar, te piden según tus necesidades, que digas uno, dos o tres. Por supuesto si no cumples con esta solicitud, no sigas. Luego si te atienden, te van a pedir de inmediato que te identifiques con nombres y apellidos y por supuesto con el número del carnet de identidad, que es como una especie de bautismo civil que te acompaña toda la vida. Posiblemente más tarde, la persona que ha contestado a tu llamada te dirá que será otro departamento quien va a solucionar el problema, si es por eso, por lo que has llamado. A partir de ahí puedes oír una voz que te informe que en este momento todas las líneas estás ocupadas. Mientras, si llegas a tener éxito, has perdido muchos minutos de tu precioso tiempo.

Por supuesto que todo esto se hace por tu bien. Para que estés más cómodo y para que te sientas mejor. Lo oyes en la gasolinera que te explica, te van a gravar para tu seguridad. En banca o en seguros, los protocolos son como la biblia de hoy en día. Ningun empleado se puede saltar el protocolo que tiene en pantalla. Pero es que además aunque quisiera, no podría. Sencillamente porque si no rellena los espacios en blanco que le pide el protocolo,- y esto se hace, tal como establece el cuaderno de instrucciones del mismo,- no va a poder avanzar.

¿Y quién hace, quién crea los protocolos?. Pues sesudos personajes que han tratado en los distintos ámbitos de la actividad económica, cubrir todas las posibles alternativas que se pueden producir en un contexto determinado. Han elaborado un protocolo de uso para los empleados, a fin de facilitar su trabajo, intentando además que quede todo muy controlado. Naturalmente resulta imposible dar respuesta a todos los imponderables que se producen una y otra vez. Y cuando se producen estos imponderables, ya resulta más complicado hallar una respuesta. Si el protocolo te dice que para avanzar, este u otro documento son imprescindibles o deben incluirse unos datos, ya no hay alternativa que valga, si no se dispone de ellos.

Habéis también experimentado que en algunas aplicaciones te piden afirmes si eres un robot. La primera ocasión que me encontré con semejante pregunta, me produjo una cierta contrariedad. Porque en realidad los protocolos están generando una conducta cercana al universo robot. «No hace falta que Vd. piense», se le dice al diligente empleado. Simplemente pregunte al cliente lo que está escrito en pantalla y si no le contestan lo que también está escrito, se acabó el asunto. Cuelgue.

Y así vamos. ¿Avanzamos?. Bueno, dejádmelo pensar. No estoy muy seguro.

19 de octubre de 2022