

El que espera desespera

Por: José Luis Huape Rodríguez

En consulta médica o clínica en el IMSS, ISSSTE, así como en cajas de supermercados, centros de espectáculos, oficinas gubernamentales y muchos otros espacios masivos, es común ver personas haciendo filas para adquirir algún bien o servicio.

Se ha puesto a pensar porqué quien llega primero y se coloca al frente de la fila se cree con “derecho” a ser atendido antes que otros que llegaron después.

Pensemos en una dependencia gubernamental donde se formó fila para pagar un impuesto, con tiempo de espera de 50 minutos. Al frente se encuentra doña Espiricueta Mechacorta, y a los 30 minutos llega don Procopio Gandalla, sin decir agua va se coloca en primer lugar de la fila.

Los que llegaron antes seguro le gritarían de todo, pero no sólo eso, muy probablemente lo obligarían a moverse al lugar que le corresponde.

¿En qué ley se ampararían los inconformes para mover a don Procopio del lugar que agandalló?

No queda duda que es un convencionalismo social o uso reiterado que no tiene la categoría de ley o norma jurídica, es producto de lo que los miembros de una colectividad consideran “correcto”, pero obligatorio no es, ni puede hacerse cumplir por la fuerza pública o sea que la autoridad no se puede basar en un convencionalismo social para poner en su lugar a don Procopio.

La normatividad no reglamenta el orden de atención en espacios de servicios masivos. No faltará quien diga que el orden lo pone la mayoría por la fuerza física y hasta lleguen a los golpes, pero esto lo prohíbe la Constitución, pues nadie puede ejercer violencia para reclamar lo que considera suyo.

Los candidatos a diputados o munícipes debieran plantear iniciativas para reglamentar el orden en filas en espacios masivos de atención al público.

No sólo eso, también se debe reglamentar un tiempo razonable de espera para la atención, bajo la premisa de que la espera prolongada se debe considerar trato indigno para usuarios y consumidores.