

13 MAYO 1975

ISSSTE Moroso

Burocracia de la Burocracia

POR MIGUEL ANGEL GRANADOS CHAPA

DESTINADAS estas páginas al análisis —o su tentativa— de lo que ocurre en este país y en el mundo, para procurar su esclarecimiento ante los lectores, no carece de sentido, sin embargo, alumbrar el examen de los hechos y situaciones que nos son propios, con la revisión de algunos aspectos concretos de la realidad, aunque pudieran parecer menores.

La reforma administrativa ha entrado a formar parte de la mitología política mexicana. Se habla profusamente de aquélla, se crean comisiones y cursos, se realizan seminarios y reuniones.

Y sin embargo, no se mueve. Es decir, la reforma administrativa, hasta donde se ve, no pasa de ser ejercicio de especialistas, escarceo académico, aplicación de la ley de Parkinson (según la cual los administradores se crean empleos a sí mismos). Difícilmente podría citarse un caso en que la estructura de la administración pública mexicana haya mejorado su eficacia merced a los empeños de la reforma respectiva.

Entre otros factores, la burocracia se convierte en factor limitante de los esfuerzos por racionalizar la gestión pública, en caso de que éstos hubieran traspasado la barrera de lo meramente retórico. Y como la burocracia todo lo cubre llega al extremo de volverse contra sí misma.

Véase, por ejemplo, lo que sucede en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. En mucho, los empleados públicos constituyen una "clase dorada", por la multitud y dimensión de las prestaciones que la ley les otorga, más valiosas si se las compara con las condiciones laborales de la mayoría de los mexicanos.



2

LA burocracia de la burocracia pareciera que reserva sus peores artes para malentender con insolencia a los propios empleados públicos. Conózcase este caso concreto: un derechohabiente del ISSSTE solicitó, la semana pasada, un préstamo a corto plazo. Empleado de base, tiene opción a que se le otorgue un crédito hasta por cuatro veces su salario mensual.

Largo camino el que este trabajador del Estado, y muchos más como él, debieron recorrer a partir de la presentación de su solicitud, la semana pasada. Al protagonista de nuestro ejemplo se le extendió volante para que hiciera efectivo su crédito el 8 de mayo. En esa fecha, apersonado en la antigua dirección de Pensiones, se le informó que por virtud de esa lógica típicamente burocrática, donde decía 8 de mayo debía leerse, en realidad, 9 de mayo. Huelga decir que la búsqueda de informes sobre tal trastrocamiento de fechas, o la localización de una oficina eficaz de quejas se estrelló con el fracaso.

El 9 de mayo, de nuevo al ISSSTE. Otra vez, pérdida de tiempo, para el empleado y para el erario, amén del perjuicio que a su vez se causa en las tareas que el derechohabiente ha de realizar. Pero sucede que el 9 de mayo, como fácilmente se entiende, es víspera del 10. Y como esta magna celebración de nuestro calendario sentimental cayó en sábado, que de suyo es día de asueto, los empleados del ISSSTE habilitaron como día festivo el 9. Cerraron y se fueron.

El lunes 12, otra vez a Pensiones, cuyo edificio parecía tomado por la multitud generada por el retraso. La ventanilla 26 no se abre a las 16.30, como indica el volante. Cansinamente, su atendedor se presenta casi una hora después. Y comienza el recorrido, fatigoso, interminable, de trámite en trámite, hasta recibir, por fin, el cheque, que sólo incluye menos de la mitad de lo solicitado. Nadie, por supuesto, sabe la causa de que así haya sido.

Se trata sólo de un ejemplo. Se puede multiplicar por cientos, por miles. ¿Será imposible impedir que siga ocurriendo?