

LA JUBILACIÓN

POR ANTONIO PÉREZ MANZANO

SEGUNDA PARTE

<DEDICADO AL CONCURSO SOBRE EL TRÁMITE MÁS INÚTIL Y ENGORROSO>¹

Como se dice en la primera parte de esta reseña, representa un gran paso para todo trabajador haber podido llegar a la “tercera edad”, también llamada de los “adultos mayores” o bien, visto en forma más optimista, alcanzar la etapa de “la juventud prolongada” (como se dice en Venezuela). En este momento, es cuando se deben de iniciar los trámites para lograr la adjudicación de la indispensable pensión, como consecuencia de la jubilación.



Si la persona en cuestión ha llevado una vida organizada y sin sobresaltos, como puede ser la pérdida temporal del empleo, a partir de la etapa de la madurez deberá de ir pensando en el paso que debe dar al final del camino en su calidad de trabajador asalariado. En la mayor parte de los sistemas de seguridad social, se aportan cuotas para tener derecho a servicios asistenciales, como atención médica; así como para la creación de un fondo para la vivienda y, en especial para el caso que nos ocupa, el “fondo para el retiro”. En muchos países, dichos fondos se ven reforzados o multiplicados gracias a las aportaciones que realizan los patrones, ya sean particulares, empresas, o gobiernos.

Desde el primer salario recibido como producto del trabajo, el empleado, obrero o funcionario, empieza a crear un patrimonio para cuando llegue la edad de la jubilación. Además de las cuotas que aporta para la seguridad social, el trabajador paga los impuestos que le corresponden de acuerdo al tabulador establecido por las autoridades correspondientes.

Las razones para jubilarse pueden ser diferentes para cada uno, para prepararse para la jubilación, es mejor comenzar temprano para este paso muy importante en la vida.

¹ Con premios que van de 100 mil a 300 mil pesos, la Secretaría de la Función Pública (SFP) lanzó el 25 de septiembre de 2008, el concurso ciudadano "El trámite más inútil" en la administración del gobierno federal. El titular de la Secretaría mencionada, explicó que el objetivo de este concurso es darle voz a aquellos ciudadanos que denuncien el que consideren el trámite más inútil, el más complejo e ilógico. Acompañado del presidente de Transparencia Mexicana, el funcionario federal explicó que la actual administraron tiene mas de 4 mil 200 trámites y servicios y que la meta antes de que termine este sexenio es contar solo con 3 mil.

Se podría concluir que, nunca es demasiado tarde, o demasiado temprano, para planear el paso a la jubilación.

Un paso importante para decidir cuando retirarse es pensar cuánto dinero pudo haber ahorrado. Hay muchas preguntas que necesitan ser contestadas al decidir jubilarse. El dinero que se necesita dependerá de cuanto tenga en sus fondos, si usted desea viajar, si mantiene deudas, como una hipoteca y, si todavía tiene hijos en edad escolar. También se debe calcular el costo de vida, con sus respectivos incrementos, que casi siempre van a ser en mayor proporción a la pensión recibida.

Por su parte, como ocurre en México, el patrón o -en muchos casos el propio trabajador- pueden elegir una Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE), la que está respaldada por una institución financiera y se encarga de poner a ganar el dinero ahorrado; desde luego que todas las AFORES cobran una comisión.

Cabe aclarar que, en el presente artículo, no se pretende escribir una guía para la jubilación, así como tampoco brindar asesoría financiera, pues para ello están los especialistas y asesores. Más bien el propósito central es dejar constancia de las dificultades que en México se le presentan a quien inicia los trámites burocráticos de la jubilación, para poder acceder a la pensión.

En mi caso particular, como ya quedó dicho, como miembro del Servicio Exterior Mexicano (SEM), que después de 35 años y 3 meses de ejercicio profesional llegué a los 65 años de edad y, de acuerdo con la Ley del SEM el paso a la jubilación es obligado y automático.

Lo primero es cierto, no pasa un día después del cumpleaños número 65, cuando se suspende el salario que venía devengando como trabajador en activo. Lo segundo, de automático no tiene nada, pues como se supone que el ex funcionario (aquí ya para todo aparece como ex) ya no tiene necesidad u obligación de trabajar –según los funcionarios ante quienes hay que realizar los trámites-, puede y debe de iniciar el peregrinaje por diferentes oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) y posteriormente, por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE) y otras instituciones financieras.

- **EL CONCURSO SOBRE EL TRÁMITE MÁS INÚTIL Y ENGORROSO LO GANÓ UNA CIUDADANA MEXICANA QUE NARRÓ SU PEREGRINAR ANTE EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS), PARA LA OBTENCIÓN DE UNA MEDICINA.**

A CONTINUACIÓN VA MI APORTACIÓN:



Nuevo edificio de la Secretaría de Relaciones Exteriores

El primer contacto en la SRE, lo tuve con la Dirección Técnica del Servicio Exterior y el Departamento de Prestaciones al personal del SEM. Desde luego, la recepción y el trato, son excelentes, aunque se sabe que ya estaba de salida, se me hizo sentir como que ya estaba de regreso en casa.

Las primeras instrucciones son las que se refieren a la obtención del “aviso de baja del trabajador”, dirigido al ISSSTE; posteriormente, hay que dirigirse a la Dirección General de Programación y Presupuesto, para el trámite de algún reembolso pendiente, último sueldo y la liquidación correspondiente, de acuerdo con la Ley del SEM.

Como antes se dice, cada trámite no es precisamente automático, dado que el funcionario debe presentarse, llevar los documentos requeridos y esperar algunos días para que sean emitidos y firmados los acuerdos correspondientes, o los cheques a que se tenga derecho.

En esta etapa de trámites, en cada visita a la SRE para tener acceso al edificio tenía que identificarme y como lo hacía con pasaporte diplomático, que todavía estaba vigente, me dispensaban el uso del gafete de “visitante”, a cambio me entregaban una etiqueta auto-adherible en la solapa del traje, con el logotipo de la Secretaría.



De ese modo, para no hacer tan larga la narración, informo a mis amables lectores que llegué a coleccionar hasta 16 etiquetas como las que se observan arriba; lo que quiere decir que tuve que pasar por las oficinas mencionadas tal número de veces, en un tiempo aproximado de dos meses y medio. Pero, ¿quién tiene prisa?

Una vez pasadas las 16 visitas, algunas llamadas telefónicas y otros correos electrónicos, se me otorgó el documento (Constancia de Sueldos) con el que ya podía iniciar los trámites ante el ISSSTE y otras dependencias.

- **EN COMPARACIÓN CON EL IMSS EL ISSSTE NO CANTA MAL LAS RANCHERAS.**

De acuerdo con el instructivo de trámites recibido, debería de presentarme en las oficinas del ISSSTE que correspondieran a mi domicilio, o más exactamente, al código postal.

De ese modo, satisfecho de haber “terminado” la primera etapa de la jubilación y habiéndome librado de la etiqueta de “burócrata internacional”, me dirigí ilusionado a las oficinas de la Av. Parque Lira, Delegación Miguel Hidalgo.

No tenía idea de cual iba a ser mi nueva experiencia, pero considerando que yo era casi socio de la Institución -pues había aportado mis cuotas durante más de 42 años (incluidos 7 cuando me desempeñé como profesor de escuela primaria federal)-, pensaba optimistamente que pronto pasaría ese trago y más pronto estaría cobrando mi “jugoso” cheque de la pensión que me corresponde.

Para no repetir, juzgue el amable lector dicha propia experiencia, a través de las siguientes comunicaciones:

A).- PRIMER CORREO ELECTRÓNICO COPIADO DEL ORIGINAL:

----- Original Message -----

From: Antonio Pérez Manzano

To: saijup@issste.gob.mx

Sent: Tuesday, December 09, 2008 12:58 PM

Subject: Trámite de Jubilación

ASUNTO: Me permito dirigirme a ustedes para llamar a su amable atención acerca de la lentitud en los trámites para pasar a la jubilación y la obtención de la pensión correspondiente.

El suscrito ha sido servidor público desde 1966, inscrito en el ISSSTE por la Secretaría de Educación Pública, como Maestro de Escuela Primaria. A partir de 1973, hasta junio de 2008, formé parte del Servicio Exterior Mexicano, para pasar a retiro por alcanzar la edad de 65 años, con la categoría de Embajador.

En junio pasado, se iniciaron los trámites en la Secretaría de Relaciones Exteriores, donde el 9 de julio me entregaron el Aviso de Baja del ISSSTE y el 6 de agosto la Constancia de Sueldos.

Con la documentación completa (incluyendo comprobante de domicilio, identificación, fotografías, etc.) el día 22 de agosto, me dirigí a la oficina que me corresponde de acuerdo al domicilio actual: Subdelegación Poniente, Parque Lira No. 156, Col. Daniel Garza.

Cabe anotar que en esta oficina sentí por primera vez en muchos años, la falta de una buena, adecuada, diligente y educada atención:

Desde la recepción en la entrada del edificio, hubo directrices equivocadas.

_Ante la pregunta de mi parte: ¿A qué lugar debo acudir para iniciar los trámites de jubilación?

_Respuesta: Vaya al primer piso después de registrarse.

Después de proceder al registro, me dirijo al primer piso y pregunto:

_¿Disculpe, aquí puedo iniciar el trámite de la jubilación?

Respuesta: No, eso se hace en la planta baja, pero tiene que solicitar una ficha en la entrada.

Me dirijo a la planta baja. Solicito y adquiero la ficha correspondiente y me dirijo a la sala de espera, donde no se especifica claramente a cual "ventanilla" hay que

dirigirse. Después de esperar un rato quise preguntar si en el lugar donde estaba era el correcto, para seguir esperando hasta que preguntaran por el número de ficha que me habían otorgado.

Mi atrevimiento tuvo una respuesta inesperada por brusca y mal educada: El empleado que me atendió ni siquiera me permitió explicarle lo que requería y mucho menos identificarme o exponer alguna razón.

Repito la pregunta:

_¿Usted disculpe, aquí debo esperar para iniciar el trámite de jubilación...?"

Respuesta:

_Esto no es módulo de información...

Pregunta:

_Yo solo quiero saber si debo esperar aquí y llenar alguna solicitud o documento para ir adelantando...

Respuesta:

_Ya le dije que aquí no se da información. ¡Además, estoy muy ocupado! ¡Estoy atendiendo a personas!

Reacción del suscrito:

_Yo no veo que tenga a nadie atendiendo. Además, ¿Yo no soy una persona?

En ese momento, el empleado a que me refiero (de quien no quise saber su nombre) se dio la vuelta y yo regresé a mi asiento, donde esperé a que otra empleada pronunciara el número de mi ficha, quien me atendió bien y comentó a manera de disculpa de su compañero: "Yo creo que estaba en sus 5 minutos de mal humor".

- **Nota:** En este mismo mensaje olvidé agregar la siguiente reflexión, para que no apareciera algo melodramático:

“Efectivamente, la empleada me atendió en forma educada y con cortesía. Empezó por pedirme cada uno de los documentos que -según una lista que me habían entregado- debería de llevar en original y con copias.

En un momento de la revisión de documentos, la empleada puso cara como de “ah, ya lo pesqué con una falla”. Mira mi carpeta llena de documentos y me dice: -Seguramente no trae su comprobante o certificado de no adeudo...

Respondo:

_En mi lista no dice que debo traer dicho documento. Mírela usted misma, no es que lo haya olvidado;

_De todos modos, sin eso no puede iniciarse el trámite. Suba al primer piso y ahí lo va a tramitar. Después vuelve conmigo;

_¿Será que hoy mismo logro sacar ese documento?

_Si no tienen muchos pendientes, puede que sí;

Nuevamente entre preocupado, enfadado y temeroso de encontrarme otra persona que no me atendiera bien, subí al primer piso, donde pregunté sobre la oficina que podía hacerme el oficio de no adeudo.

Por suerte me encontré con una señora amable, quien de entrada me dijo que tenía qué esperar a que elaboraran el oficio y que lo firmaran. Yo desde luego agradecido por el recibimiento educado de la empleada, le dije que esperaba el tiempo necesario.

Tomé asiento y aproximadamente en una hora ya contaba con el famoso documento que les aseguraba a los empleados de abajo, que yo no tengo adeudos con la institución.

De ese modo, regresé con la empleada que me atendió en la planta baja, le dije que ya tenía el oficio faltante y después de esperar unos minutos, me lo recibió, con lo que oficialmente ya estaba "iniciado" el trámite de la jubilación".

- **Así fue como el 22 de agosto salí de la oficina del ISSSTE sucursal Parque Lira, con un talón o comprobante de inicio de trámite, el que además de la fecha tiene un sello que dice: VÁLIDA ÚNICAMENTE POR 90 DÍAS.**

Haciendo mis cuentas, consideré que dicho plazo se vencía el 22 de noviembre, por ello me presenté el día 20 de dicho mes. En esta ocasión ya sabía que debía obtener una ficha de "Primeros Pagos", de ese modo, obtengo mi ficha y espero a ser llamado.

Cuando el empleado revisa, me dice que "todavía no sale", que regrese en una semana.

Debo de aclarar que en este caso la respuesta fue amable y comedida.

A la siguiente semana me presento también con mi ficha y al recibirme obtengo la misma respuesta:

—Todavía no está listo su trámite. Regrese la próxima semana.

Entonces pregunto: El problema es que no quiero que me digan que vengo cuando la fecha ya es extemporánea, pues el comprobante de inicio de trámite dice que es válido únicamente por 90 días.

—No señor, lo que pasa es que para nosotros son NOVENTA DÍAS HÁBILES. Así es que le falta.

Entonces le digo: Bueno, pues interpretado de esa manera, calculo que debo regresar en 2009, a finales de enero o febrero ¿verdad?

Respuesta: Pues dese su vuelta en unos días pero antes de las vacaciones.

En fin que, como se puede observar, el paso de la vida activa, al retiro o jubilación puede ser traumático, no solamente por el tiempo de espera, sino también por el trato recibido por los encargados de atender a los derecho- habientes.

Cuando de inicio fui tan mal recibido pensé en poner una queja ante la Contraloría, o escribir mi narración para el concurso al que invitó el Sr. Presidente de la República, pero no quiero perjudicar a otro servidor público; pues yo mismo como funcionario de una representación diplomática o consular, estuve expuesto a lo mismo; o los funcionarios y empleados que en un momento dado estuvieron bajo mi supervisión.

En razón de lo anterior, la presente descripción tiene el propósito de contribuir para que quienes tienen a su cargo personal que atiende al público -sobre todo de la tercera edad-, insistan en que se deber de ser más amable, paciente y sobre todo, educado, al tratar con los solicitantes de cualquier trámite.

No podemos generalizar en el sentido de que todos los empleados sean ineficientes o descorteses, pero tampoco debemos de aceptar que los "5 Minutos de mal humor, mal rato, o cansancio", se vuelvan como algo normal o aceptado por todos como un hecho o factor humano, para un empleado o funcionario que está obligado a

entregarse sin reservas al trabajo que le ha sido encomendado. Posiblemente, se podría diseñar un "relevo o rotación" de personas y funciones dentro de la misma oficina, para evitar esos momentos de tedio, cansancio o mal humor.

Agradezco por anticipado su atención a la presente. Muy Atentamente,

Embajador Antonio Pérez Manzano²
Además de la presente dirección electrónica:
aperezmanzano@hotmail.com
info@diplomaticosescritores.org

B).- RESPUESTA DE PARTE DEL ISSSTE:

Date: Wed, 10 Dec 2008 20:22:11 -0600
From: jjgamino@issste.gob.mx
Subject: RE: Trámite de Jubilación
To: aperezmanzano@hotmail.com
CC: cespinoso@issste.gob.mx; edelgadillo@issste.gob.mx;
avlasich@issste.gob.mx; svruiz@issste.gob.mx; rocana@issste.gob.mx

México, D. F., a 10 de diciembre de 2008

**C. EMBAJADOR ANTONIO PÉREZ MANZANO
PRESENTE**

En primer término, me permito presentar las más amplias disculpas por la mala atención que se le brindo en este Departamento de Pensiones. Le informo, que hace unas semanas se realizaron cambios en esta área y hemos tomado nota de sus observaciones para poder mejorar el servicio que prestamos a nuestros derechohabientes.

En relación a su caso, le informo que desafortunadamente no se ha podido proseguir el trámite, debido a que en su Acta de Nacimiento el nombre de su progenitora aparece como Micaela González, por lo que según este dato, usted tendría que tener el mismo apellido y no Manzano, como se señala en el resto de sus documentos. Al respecto, se requiere que corrija el error antes señalado en su Acta de nacimiento ante el Registro Civil correspondiente. Estamos conscientes que esta información se la debimos proporcionar inmediatamente, perdone que lo hagamos hasta este momento, pero por normatividad requerimos que se realice la corrección antes mencionada.

Para cualquier aclaración le agradeceré se comuniqué con un servidor al siguiente teléfono: 52-76-88-68 o acuda personalmente conmigo a las oficinas de la Delegación Poniente que usted ya conoce.

ATENTAMENTE

**EL JEFE DEL DEPARTAMENTO
LIC. JUAN JOSE GAMIÑO GÓMEZ**

² Cabe anotar que al firmar este correo electrónico, fue la primera vez que me ostenté con el rango de Embajador; ya que nunca ha sido mi costumbre llegar a ningún lugar anteponiendo el cargo, o exigiendo un trato especial, cuando como ciudadano tiene derecho de petición. No se diga como afiliado al ISSSTE, donde uno ha pagado sus cuotas durante tantos años. Todo derecho-habiente espera ser bien recibido en su casa y ser atendido con diligencia y en forma educada.

C.- CONTESTANDO LA RESPUESTA:

De: ANTONIO PEREZ MANZANO (aperezmanzano@hotmail.com)
Enviado: jueves, 11 de diciembre de 2008 05:30:38 p.m.
Para: jjgamino@issste.gob.mx
CC: cespinosa@issste.gob.mx; edelgadillo@issste.gob.mx;
avlasich@issste.gob.mx; svruiz@issste.gob.mx; rocana@issste.gob.mx

“Estimados amigos:

Agradezco a todos ustedes su amable y pronta respuesta a mis comentarios y sugerencias en torno a los trámites para la jubilación.

De todas formas, no deja de sorprender que hayan pasado 3 meses y 18 días, para detectar que existe un error en el acta de nacimiento de su servidor y que ello, se pueda constituir en impedimento para la continuación del trámite correspondiente -como bien dice, de acuerdo con la normativa vigente...- Este asunto, de haberlo descubierto yo mismo, pude haberlo enmendado en corto tiempo.

De todas formas, lo importante es que tanto su comunicación, como la atención personal y directa del Sr. Erick Delgadillo, demuestran que todos estamos preocupados e interesados por que la imagen de la Institución sea la mejor y si se producen errores humanos, como el que se comenta, que lo resolvamos de la mejor manera.

Aprovecho la ocasión para expresar a ustedes, mi mayor consideración y respeto, así como mis mejores deseos para estas fiestas decembrinas.

Muy Atentamente,
Embajador (r) Antonio Pérez Manzano”

----- 0 -----

D.- FINAL FELIZ...

Es de justicia mencionar que, como arriba se dice, el Jefe de la oficina varias veces aludida, comisionó a un funcionario para que me visitara en mi domicilio para solucionar el problema. En cuanto llegó le proporcioné otra copia certificada de mi acta donde no aparecía el error mecanográfico que me señalaron; con lo cual se me indicó que en aproximadamente mes y medio podría pasar por mi cheque inicial.

Una vez superadas las peripecias descritas, pude empezar a disfrutar de los beneficios de la jubilación. El pago inmediato de la pensión mensual acumulada durante un periodo de más de siete meses (7) que duró el trámite (contando los dos meses y medio de la SRE), representaba una cantidad relativamente importante, pues era el equivalente a un mes y medio de mi salario mensual que devengaba normalmente estando acreditado en el exterior. En esta nueva etapa tenía que irme acostumbrando a recibir la pensión mensual en una cuenta bancaria especialmente abierta para dichos depósitos, cuyo monto representa en la actualidad una sexta parte de lo que recibía en activo. Pero eso es otra historia que en próxima ocasión analizaré para mis amables y pacientes lectores.

REVISTA ADE