

LA NIETA JUSTICIERA



Mi abuelita intenta construir casa en Coyoacán

Se describen las causas del TBS (trauma burocrático severo) que padece una pobre abuelita, como resultado de casi seis años de malabares absurdos e inútiles en varias instituciones de la Ciudad de México, sobre todo en la alcaldía que le corresponde y haciendo ella misma los trámites para construir una casa pequeña en Coyoacán.

i

Fotografía del logotipo de la Delegación Coyoacán, hoy Alcaldía de Coyoacán, 2019. Flickr commons.

57

En un lugar de Coyoacán, de cuyo nombre prefiero no acordarme, mi abuelita ha querido construir un hogar cómodo en el que sueña pasar el resto de sus días. Con los ahorros de toda su vida compró un terreno de 200 metros cuadrados y contrató a un arquitecto para iniciar, ilusionada, su proyecto. El arquitecto diseñó una casa cómoda y relativamente pequeña de 160 metros cuadrados sobre dos plantas, conforme a la normatividad vigente en 2014. Ella insistió mucho en dejar mucho espacio para el cultivo de su preciado jardín y, como es ecologista, para recargar los mantos freáticos. También insistió en el reciclamiento de aguas pluviales y de uso doméstico.

La pobre abuela no sospechaba que la construcción de su casa se convertiría en un verdadero calvario. El arquitecto no fue el problema. Su dolor de cabeza ha sido deambular, durante años, por los laberínticos pasillos de una burocracia kaskiana, digna de ciencia ficción. Resultó que los trámites para obtener la licencia de construcción eran complicados e infinitos. Animosas, como es, se lanzó a la Ventanilla Única (habría que averiguar por qué se llama Ventanilla Única a esas oficinas que no son ventanillas ni son únicas de la entonces delegación Coyoacán). La lista de requisitos fue tan larga, que ella expresó de inmediato: “¡Oiga, yo sólo quiero construir una casa de 160 metros cuadrados, no la Torre Mitikah!”. Ante el rostro impenetrable del funcionario que la atendió, dio media vuelta y lanzó un profundo suspiro.

Resignada, inició el trámite de cada uno de los requisitos en las distintas dependencias del gobierno capitalino: que si el alineamiento

y número oficial (en la delegación Coyoacán), que si el certificado único de zonificación de uso de suelo (en SEDUVI), que si la factibilidad (en SACMEX), que si esto en la Tesorería y que si lo otro en quién sabe dónde. La tarea era titánica para la pobre abuela, quien tuvo que aprender el lenguaje de la tramitología de cada dependencia, así como a hacerse de paciencia para soportar los tiempos de cada institución. Para aguantar, inició clases de yoga y meditación profunda. Ello le ayudaba a respirar para mitigar el enojo que le provocaba ir a cada oficina para enfrentar respuestas incompletas, el famoso “todavía no sale su documento” o el “venga dentro de un mes porque se cruzan las vacaciones”, o simplemente para soportar las largas esperas para ser atendida.

Al cabo de mucho batallar, la valiente abuela ya casi cubría todos los requisitos cuando se presentó el cambio de delegado en Coyoacán. Salía un mal afamado personaje e iniciaba funciones su compadre. La abuelita no entendía por qué ese cambio rompía la continuidad del funcionamiento de toda la delegación. En particular, por qué eso entorpecería su trámite. En fin... A esperar a que el nuevo delegado se instalara y formase sus equipos, ratificara personal, etcétera, etcétera.

Por fin, se armó de valor para contraatacar la burocracia kaskiana con los bríos que le dio el receso. Otra vez se acercó a la Ventanilla Única. Casi se va de espaldas cuando se dio cuenta de que la lista de requisitos había cambiado. No sólo eso, la vigencia de los documentos previos había caducado. La pobre contuvo el desesperado grito de “¡Nooooo eeeess

poosiiiiibleeee!”. Se tragó el llanto con un mantra aprendido en las clases de meditación, que venía como anillo al dedo para la ocasión. Cabizbaja y triste pensó: “Nunca podré construir mi adorable casita.”

Una vecina piadosa le aconsejó contratar a un gestor para que ella ya no se desgastara con tanto trámite, para que ya no hiciera corajes que iban a dañarle la bilis y porque, ultimadamente, ella ya no estaba para esos trotes. Le pasó el teléfono de un especialista en tramitología de alto grado de complejidad, experto en lenguajes burocráticos y, sobre todo, en simplificación administrativa (cuotas facilitadoras). La abuela estaba indignada. No comprendía cómo doña Chonita, tan católica ella, le había sugerido violar sus sagrados principios de honestidad para prestarse a la pura y vil transa. Se acordó de la frase que había escuchado de modo recurrente en ambientes que, por supuesto, no eran los suyos: “el que no transa, no avanza”. “¡Virgen santísima, apiádate de mí!” exclamó para sus adentros. La abuela no pudo con semejante carga moral, y económica, hay que decirlo, porque a los costos de la construcción y de los propios trámites, se agregaban ahora los pagos al gestor y las “dádivas”, como él las llamaba. Se tomó un largo tiempo de reflexión.

Hacia el mes de enero de 2018, por fin la abuela se animó a rebasar los principios con los que había sido educada y se entrevistó con varios gestores, quienes le prometían las perlas de la virgen. Todos coincidían en que el trámite más complicado y costoso sería la aprobación del sistema alternativo de aguas pluviales por parte de SACMEX. Las dádivas para obtener los diversos trámites tenían montos diversos. Un gestor se atrevió a ofrecerle comenzar la construcción en una semana sin ser amonestada por los inspectores a cambio de 250 000 pesos. La abue puso ojos de plato y respondió: “O le pago a usted o construyo mi casa, ¿de dónde cree que voy a sacar ese dinero?” Ante tanta corrupción y opacidad en los procesos para obtener los documentos, mi abuelita decidió rehacer el periplo de la visita de las múltiples dependencias de gobierno ella misma para ir juntando los

documentos. Sólo solicitó a un gestor relativamente honesto el trámite de Sistema Alternativo, porque ahí sí, ni Dios Padre podía ayudarla.

En eso estaba cuando de nuevo llegó el periodo electoral de 2018. No sospechaba que la delegación Coyoacán, ahora alcaldía, y el SACMEX suspenderían durante varios meses los trámites, debido a la transición de equipos de trabajo. Tuvo que esperar hasta febrero de 2019 para sacar ficha en la alcaldía de Coyoacán para presentar los documentos requeridos para la manifestación de construcción tipo B de su añorada casa. Ella tenía la esperanza de que, ahora sí, pudiera conseguir la manifestación porque durante meses de campaña estuvo escuchando que el combate a la corrupción sería la bandera principal del gobierno entrante, lo cual incluiría a la Ciudad de México, y de pasada, creía, a la nueva alcaldía elegida en 2018. Tenía fe, y a lo mejor todavía la tiene, en que las declaraciones públicas del alcalde en las que se deslinda de las corruptelas de sus predecesores sean verdaderas y que el hombre sea honesto. A lo mejor su pasado deportivo le generó alguna disciplina y buena moral. Además, le dio mucha confianza ver los letreros pegados en las paredes de las oficinas, en los que se anuncia una estricta vigilancia contra la corrupción.

Entre febrero y julio del 2019, mi abue estuvo visitando insistentemente las oficinas de la Ventanilla Única de la alcaldía para que le revisaran sus documentos y la orientaran en cuanto a los nuevos requisitos para solicitar la manifestación de construcción. La experiencia acumulada la dotó de gran paciencia para soportar de nuevo las largas esperas para ser atendida. Cuando, por fin, obtuvo una cita para la revisión “definitiva” de la documentación, la funcionaria no se presentó en la oficina. Después de dos horas de espera, la abuelita, algo enojada, reclamó. Le explicaron que esa funcionaria era responsable de varias tareas, muchas de las cuales debía hacerlas fuera de esas oficinas. Pero que no se preocupara, que la esperase porque ya estaba en camino. La abuelita pidió que otro empleado le revisara la documentación. Le respondieron que sólo esa funciona-

ria estaba autorizada para hacerlo. La abuela se quedó pensativa y se preguntó: “¿Por qué asignan la importante tarea de revisar los requisitos para solicitar las manifestaciones de construcción a una persona a quien también envían fuera de la oficina?” Para entonces, ya no trataba de responder la pregunta absurda, porque ya se había acostumbrado a que esa alcaldía, antes delegación, así funcionaba y era muy probable que las otras alcaldías de la ciudad también tuvieran su buena dosis de irracionalidad.

La funcionaria llegó por fin. A pesar de todo, la abuela la trató con pinzas porque sabe ya que es contraproducente quejarse. La mujer revisó los documentos con aire de superioridad. Empezó a decir que faltaban. La abuela se entristeció, angustió... Le dictó una nueva lista tan rápido que ella se vio obligada a usar abreviaturas y signos diversos. Luego llegó el sablazo final: existía un nuevo requisito que se llama solicitud de publicación. Consiste en colocar una lona en el predio para dar a conocer a los vecinos las especificaciones de la obra. Había que tomar fotografías de la lona y un periódico local, en las que se viera con claridad la fecha, durante quince días naturales. “Pero eso no me lo habían pedido en estas últimas revisiones que he tenido; tampoco aparece en la lista de documentos a entregar en la solicitud actual”, explicó la abuela. “Pues sí, pero ya lo pedimos. ¡Ah!, y también la constancia de inexistencia de drenaje”, respondió la funcionaria implacablemente. Ante la cara de sorpresa de la abuela y previniendo una explosión emocional de su parte, la funcionaria le pidió que tomase fotos de una guía para realizar el trámite de publicación. Luego sacó cuentas en su calendario y le dio cita para un mes más tarde porque se atravesaba el periodo vacacional. Cita con ella, la única persona en la oficina autorizada para asegurarse del cumplimiento de los requisitos, el lunes 29 de julio a las 10:00 a. m.

La abue salió de ahí con sentimientos encontrados: más trabajo y trámites, pero confiada en que en el contexto de la 4T se le haría justicia y construiría, por fin, su casa. Esta vez preparó todos los requisitos con ayuda del ar-

quitecto y de su valiosa colaboradora, una arquitecta muy capaz. Tomó las fotos cada día, redactó el oficio de solicitud de constancia de publicación, cuya redacción resultaba tortuosa e incomprensible, pero había que seguir el modelo de la foto. En fin, con gran ilusión llegó a la cita del 29 de julio poco antes de las 10:00 a.m., acompañada de la arquitecta y una asesora en tramitología. Entre las tres cargaban los planos, los paquetes de fotocopias, los valiosísimos originales de constancias obtenidas con sangre, sudor y lágrimas durante meses y años. Nuevamente, la espera fue larga. Por ahí de las 11:00 la abuela preguntó si la funcionaria llegaría. No le dieron certeza de nada. Por ahí de las 12:00 pidió hablar con un superior. El coordinador del área accede a atenderla hacia las 13:00 horas. La abuela hizo esfuerzos titánicos para no mostrar su desesperación y trató de explicar su caso al coordinador, quien la interrumpió de inmediato, explicando que la funcionaria en cuestión no llegó porque estaba en el hospital. Enseguida le dirigió un reproche por ser tan insensible y no comprender que los funcionarios son seres humanos susceptibles a enfermedades e imprevistos accidentes. La abuela, desconcertada, alcanzó a responder:

Bueno, es que como llegó dos horas tarde de la última vez, pensé que no vendría... ¿Entonces ahora qué procede? Nos costó mucho trabajo juntar todos los requisitos y quisiéramos saber que ahora sí están bien. Le pido, por favor, que nos asigne a otra persona.

El coordinador pidió que llamaran a alguien a que le revisase los documentos y preguntó si ya tenía la constancia de publicación. La abuela respondió que siguió todos los pasos de la publicación, pero que nadie le dijo que había que solicitar una constancia. “Pues sin ella no se puede ingresar la solicitud de manifestación. Entregue lo que trae para la publicación en Ventanilla Única, le darán respuesta en dos semanas o en un mes.” La abuela previsoramente preguntó con ingenuidad qué había que hacer



ii Edificio de la alcaldía de Coyoacán, 2019. Fotografía de chrisphilly5448, Flickr commons.

una vez que obtuviera su constancia. Entonces no sospechaba que el trámite de publicitación era largo y laborioso y, tal vez, irrealizable para los mortales. Con quién pedía cita si la persona encargada de revisar la documentación estaba enferma o de plano no estuviera. El coordinador se exasperó y en un largo discurso cantinflesco argumentó finalmente que “hay que tener fe”. La abuela es religiosa pero no entendió dónde entraba la fe y Dios en todo esto. ¿Tendría que esperar a que la manifestación le cayera del cielo?

El 25 de septiembre de 2019, dos meses después de haber ingresado la solicitud de publicitación, mi abuelita llamó por teléfono a las oficinas de la Ventanilla Única para pedir informes sobre la respuesta. Se llevó una gran sorpresa cuando la secretaria le dijo que sí, pero que tenía “prevención”. “¿Qué es eso?”, preguntó la abuelita atónita. La respuesta fue parca: “Venga a los módulos para que le digan de qué se trata.” Mi abue colgó el teléfono con la mano temblorosa, pues no sabía si “prevención” significaba que siguiera a la siguiente etapa, o retrocediese diez casillas, como en el juego de serpientes y escaleras.

Cuando llegó a las oficinas de la Ventanilla Única, vio ya no estaba la funcionaria que supuestamente “atendía” el módulo de recepción de documentos, que estaba casi siempre vacío. En su lugar había otra señorita, quien le

dio información con amabilidad. Era evidente que habían cambiado las cosas en esas oficinas, porque la atención fue de mejor calidad y de hecho se le pidió llenar un cuestionario para evaluar a la funcionaria. La traducción al castellano chilango abuelil del oficio de respuesta a su solicitud de publicitación fue: “Para darle la constancia de publicitación vecinal y poder seguir con el trámite de manifestación de obra, requiere entregar, en menos de cinco días hábiles, los siguientes documentos.” La abuelita suspiró profundo y gritó para sus adentros, con gran preocupación: “¿Quééé? ¿Máaaas documentos? ¡Nooooo! ¿y a entregar en cinco días?” Y como si todo fuera muy fácil, la funcionaria leyó: “Planos del proyecto arquitectónico, memoria descriptiva, planos del proyecto estructural, planos señalando la protección a colindancias, todo firmado por el DRO, arquitecto y demás involucrados.” Todo acompañado de un oficio dirigido al director de Desarrollo Urbano de la alcaldía de Coyoacán y redactado en el lenguaje propio de aquella oficina.

A mi abuelita la invadió un pánico terrible provocado por su TBS (trauma burocrático severo, para el cual no hay remedios caseros). Como que sospechaba que su arquitecto tendría todo eso; pero se preguntó “¿Y si faltaba algún plano o documento?, ¿y si faltaba la firma del DRO en alguno de ellos?, ¿y si no era posible en-

iii
Edificio de la alcaldía de Coyoacán, 2018. Fotografía de chrisinphilly5448, Flickr commons.



contrar al DRO en tan poco tiempo?” Estaba a punto de darle el patatús, cuando pensó en llamar de inmediato a su arquitecto para tranquilizarse. La eficientísima ayudante del arquitecto le proporcionó todo lo necesario para entregar todo en los cinco días hábiles con que contaba, aunque se sintió intranquila porque todo se quedaría en las oficinas de Desarrollo Urbano y habría que imprimir planos, memorias y recabar las firmas de nuevo para el trámite de la manifestación. Nadie comprendía para qué requería la misma oficina tanto documento y planos repetidos. Son esos absurdos de la burocracia que responden a una lógica misteriosa que sólo se acata sin saber bien por qué razones. La abuela respondió en forma realista: “¡Ay!, m’hi-

jita, ya veremos cuando llegemos a ese paso. Con la lentitud de la alcaldía y todas las trabas que ponen, a lo mejor me muero primero.”

En eso está mi pobre abue en el momento de publicación de este relato: esperando que le den la constancia de publicitación para poder seguir con el proceso que se ha empecinado en concluir. Desde que inició incisivamente sus intentos en febrero de 2019 hasta inicios de noviembre del mismo año, sigue sin poder ingresar la solicitud de manifestación de obra. Teme que el año acabe sin poderlo lograr. Reza todos los días por si acaso el coordinador de la alcaldía tiene razón y sólo Dios le concederá la manifestación para construir su casa antes de “colgar los tenis”, como ella dice.

PARA SABER MÁS

Nieta Justiciera, “Trámites absurdos: mi abuelita intenta construir casa en Coyoacán”, *Boletín Amigos de Coyoacán GO20*, septiembre de 2019.

Nieta Justiciera, “La abuelita contrataca en la Ventanilla Única”, *Boletín Amigos de Coyoacán GO20*, octubre de 2019.

Nieta Justiciera., “Mi abuelita sufre trauma burocrático severo (TBS)”, *Boletín Amigos de Coyoacán GO20*, noviembre de 2019.

DAMIÁN SZIFRON (dir.), *Relatos salvajes*, Argentina, 2014.

UGALDE, VICENTE, “Del papel a la banqueta: testimonio del funcionamiento de la regulación urbano-ambiental” en Alicia Azuela (coord.), *La ciudad y sus reglas: sobre la huella del derecho en el orden urbano*, México, UNAM-ISS, 2016.