

4.

la confianza perdida

No importa cuán democrático y transparente quiera ser un gobierno, no importa qué tan honestos y bien intencionados sean sus integrantes, hay una decisión crucial que deben de tomar al inicio de su gestión, que no es otra que elegir los medios para rendir cuentas a la ciudadanía (o para no hacerlo), decisión de la cual va a depender en gran parte su credibilidad y su imagen pública.

En algunas democracias consolidadas, esas instancias se hayan previamente definidas y basta con que la administración entrante se ajuste a los parámetros que marca la ley. En ese apartado, tiene



El logo del Observatorio.



**Débil confianza
en instituciones
de rendición
de cuentas.**

mucha relevancia la figura del *ombudsman*, una institución de origen sueco, que literalmente se puede traducir como ‘defensor del pueblo’. Aunque los alcances de este personaje varían de país en país, y en buena parte se limitan a investigar y corregir los abusos de la autoridad en el ámbito de los derechos civiles, en otros casos esa instancia tiene facultades para “supervisar el funcionamiento de la administración pública, para asegurar que sea transparente, equitativa y legal”.

No es el caso de México, donde la protección ciudadana está encomendada a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), una institución que ha sido objeto de severas críticas por su tibieza al abordar atropellos donde se ven involucradas las autoridades federales y el aparato militar. En cuanto a la administración de los recursos públicos, tanto las oficinas que dependen del Ejecutivo (la secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno a nivel federal, con 32 réplicas estatales que cumplen funciones similares), como las que emanan del Legislativo (la Auditoría Superior de la Federación, órgano dependiente de la Cámara de Diputados, así como las 32 auditorías superiores adscritas a los Congresos estatales), han tenido un desempeño poco trascendente y su imagen pública está empañada por el descrédito. La escasa efectividad de estos organismos depende, en gran medida, de que son oficinas de gobierno cuya misión es vigilar al gobierno, lo cual propicia que sean un tanto miopes al señalar los excesos y los desvíos que detectan en la aplicación de los recursos públicos. México, como país, no ha logrado poner en práctica un sistema de rendición de cuentas eficaz, que goce de la confianza de la ciudadanía.

Ese era el dilema que enfrentaba el llamado gobierno del cambio, encabezado por Carlos Joaquín González, tras rendir protesta en septiembre de 2016. Aun cuando era notorio que deseaban deslindarse de la opacidad del gobierno predecesor, no tenían del todo claro la estrategia a seguir. Así que, con algo de cautela, se inclinaron por la fórmula tradicional: vigilarse a sí mismos.

**OBSERVATORIO DE
COMPROMISOS Y POLÍTICAS
PÚBLICAS**

QUINTANA ROO



Del Pozo:
“Al Estado
le cuesta
mucho trabajo
observarse”.

Sin embargo, sí crearon un mecanismo novedoso: el Observatorio de Compromisos y Políticas Públicas, una división que se encargaría de rescatar y sistematizar las promesas que el candidato había hecho en campaña, darle seguimiento con las dependencias y, en lo posible, convertirlas en programas de gobierno. Para encabezar esa nueva oficina, cuyos lineamientos de publicaron en el Periódico Oficial del Estado, pero cuya existencia nunca se incorporó a la ley, se tuvo el buen tino de designar a un personaje que se había vuelto familiar en el ámbito de la gestión pública, Alicia Mateos, la misma que había participado en las etapas germinales de CxT.

Rafael del Pozo, nombrado secretario de la Contraloría, área donde quedó adscrita la nueva estructura, lo recuerda así: “Desde la administración de Julián Ricalde, en la cual trabajé como secretario del Ayuntamiento, traíamos esa preocupación por la rendición de cuentas. De manera rudimentaria, con una especie de periódicos murales, informábamos a la ciudadanía del avance de los programas, del destino de los recursos públicos. Ahora el reto era mucho mayor, pues brincamos de lo municipal a lo estatal.”

Del Pozo recuerda la puesta en marcha del Observatorio como un proceso complicado: “Al Estado le cuesta mucho trabajo observarse. La principal resistencia provino de los integrantes del gabinete, lo sentían como una interferencia en su área. Los funcionarios asumen que deben rendir cuentas para arriba, al gobernador, pero no para abajo, y menos de manera pública, con la filosofía del gobierno abierto. Nos costó mucho trabajo pasar a lo concreto, lograr que aceptaran una metodología para darle seguimiento a las promesas y, sobre todo, para medir los avances. Esa fue la parte más complicada.”



Alicia Mateos.



**CIUDADANOS POR LA
TRANSPARENCIA**



#RESTORE CORAL



Los representantes
de la ciudadanía
en la estructura
del Observatorio.

La naturaleza de las promesas de campaña también dificultaba la labor. Era más o menos fácil evaluar el cumplimiento de la promesa de entregar materiales escolares a los estudiantes de nivel básico (uniformes, mochilas y útiles), pues bastaba con saber cuántos alumnos habían recibido el beneficio para tener un porcentaje real. Pero, ¿cómo evaluar los progresos en combate a la corrupción, en mejora de los servicios de salud, o en la eficacia de los cuerpos de seguridad?

Del Pozo y Mateos identificaron 76 compromisos formales de campaña, la mayoría de los cuales se habían contraído y firmado con un organismo efímero, Ciudadanos Unidos en 2016, en realidad un membrete de apoyo a la campaña que recogía las inquietudes del propio candidato y de muy diversas agrupaciones. Con ese grupo, en los compromisos figuraban peticiones empresariales vinculadas al exceso de trámites burocráticos, a la autonomía del Consejo de Promoción Turística, a la creación de ventanillas únicas en los municipios, al mejoramiento de la imagen urbana mediante la regulación de anuncios espectaculares, propuestas respaldadas por la COPARMEX, la Asociación Mexicana de Agencias de Viaje (AMAV), la Asociación de Hoteles de Cancún (AHC) y otras cámaras empresariales. Junto a esa agenda de negocios figuraba la exigencia de establecer una mesa de seguridad y de promover el nuevo sistema de justicia penal (surgidas de la agenda de México SOS y Ángel Ciudadano), y temas de carácter político y administrativo, como una reforma electoral que facilitara el registro de candidatos independientes, así como límites a la entrega discrecional de patentes de notarías públicas, licencias para la venta de bebidas alcohólicas, concesiones de transporte urbano, y hasta entrega de placas de taxi.

Por separado, con el CCE, se establecieron acuerdos para agilizar los trámites migratorios y aduaneros, buscar un esquema de pre-internación de turistas, reactivar el fideicomiso de mantenimiento y restauración de playas, y modificar el horario de verano, de acuerdo con las necesidades de la industria turística. Una agrupación ecologista, Restore Coral, logró meter en la lista un plan para reforestar los arrecifes, muy dañados por el impacto del huracán Wilma en el 2005, y por las docenas de miles de buzos y los millones de bañistas que se meten al agua con bronceadores.

Con su interlocutor más constante, CxT, el candidato estampó su firma en siete ocasiones, todas referidas a la agenda de la

agrupación, todas de difícil implementación y de complicada evaluación: transparencia presupuestaria, medidas anticorrupción (adopción de tecnologías para evitar el contacto entre el funcionario y el ciudadano), gobierno abierto, estado de derecho, y una reacción directa con el pasado inmediato, protección a la libertad de expresión. Finalmente, Joaquín González introdujo al observatorio sus propias promesas de candidato, con base en las peticiones que recibía de manera rutinaria en los mítines: agua potable y drenaje, pavimentación, campos deportivos, unidades de salud, patrullas policiacas, construcción de escuelas, entrega de útiles escolares.

Con ese corpus definido, se procedió a organizar el esquema operativo y, por cada uno de los 76 compromisos, se creó un comité especializado, esto es, ¡76 grupos de trabajo!, integrados por uno o varios funcionarios de la dependencia a la que se turnaba el tema, miembros del grupo ciudadano que lo proponía, y un coordinador de la Contraloría (a veces Del Pozo, casi siempre Mateos). Esos equipos se reunían en privado para ‘empujar la agenda’, y preparaban un reporte para ir midiendo el progreso de cada tema, con base en un semáforo muy similar al que se usaría años después durante la pandemia del coronavirus: rojo significaba sin avances; amarillo, en proceso; verde, compromiso cumplido.

Como el objetivo final era informar a la comunidad, el Observatorio adoptó un ritual que consistía en sentar a la misma mesa al gobierno del Estado (doce secretarías de Estado y otras tres dependencias), a la sociedad civil (quince miembros, la mitad organismos empresariales, el resto agrupaciones dedicadas a diversas inquietudes ciudadanas), y a la academia (cuatro universidades). Las juntas tenían carácter trimestral y eran presididas por el gobernador, lo cual obligaba a asistir a los titulares del gabinete, a los presidentes de organismos y a los rectores.

Recuerda Del Pozo: “Eran mesas enormes, de 60 o 70 participantes. Todos asistían, pero no todos estaban igual de comprometidos. De los que recuerdo, el Consejo Coordinador, la Asociación de Clubes Vacacionales, la COPARMEX, Amigos de Sian Ka’an, la agrupación Wikipolítica, la Universidad del Caribe, LaSalle, y desde luego, CxT, eran muy activos, hacían su chamba, y cuestionaban muy fuerte los informes que presentaban las dependencias. Y eso era una regla estricta: para avanzar en el semáforo, tenía que estar de acuerdo el grupo ciudadano.”

Los participantes
más entusiastas.



COPARMEX





Mesas tumultuarias y sesiones maratónicas en el Observatorio.

El alto nivel de los participantes garantizaba una dinámica ejecutiva, pero tan nutrida asistencia terminó por volverse un problema. Comenta Adrián López Sánchez, en ese momento presidente de la COPARMEX: “La agenda era excesiva. La cantidad de compromisos era enorme y la revisión de cada caso se traducían en sesiones maratónicas. Mínimo, las juntas duraban tres, pero no era raro irnos a cuatro o cinco horas. Demasiados rubros, demasiados temas.”

Con todo, López Sánchez admite que hubo un avance sustancial: “Era un programa de gobierno, pero tenía el sabor de un ejercicio ciudadano. Creo que se avanzó con paso firme, que el gobierno entendió que le convenía escuchar a la ciudadanía, que eso le permitía mejorar. Y los ciudadanos comprendieron que el gobierno tiene limitaciones, que no todo se puede. Muchos temas se quedaron sin resolver, o no se avanzó lo suficiente, pero fue un diálogo de mutuo beneficio.”

Del Pozo también muestra un optimismo moderado: “El principal ingrediente del gobierno abierto es la voluntad política, y esa sin duda la había. Pero el principal objetivo era recuperar

la confianza y la credibilidad, que los ciudadanos perciban que tienen un gobierno honesto y eficiente, y en eso siempre quedas a deber. Nunca estás a la altura del reto.”

Para darle transparencia a la labor del Observatorio, Mateos creó un sitio de Internet (www.observatorioqroo.org.mx), en el cual los usuarios podían consultar la evolución de las promesas, conocer su grado de avance y suscribirse al boletín informativo. Mas nunca lograron un número de visitas respetable, y los medios comunicaban con parquedad el contenido de las sesiones. Era un esfuerzo colosal, pero tenía poco aprecio por parte del público.

Además, de manera lógica, al irse cumpliendo los compromisos, el Observatorio se fue quedando sin materia. La mesa decidió eliminar de la lista muchos temas que no eran de competencia estatal (migración, aduanas, pre-internación, instalación de casinos, huso horario), así como otros que era imposible cumplir, o que dependían directamente de la Federación o de los municipios (rutas de transporte, ventanillas únicas).

Recuerda Mateos: “Aunque se fueron añadiendo nuevos compromisos, como los programas de contención del sargazo, hacia mediados del 2021 ya habíamos agotado casi todos los pendientes. Podría decir que el 75 por ciento de los compromisos se habían cumplido, y en muchos casos, como rezaba nuestro nombre, se habían convertido en políticas públicas.”

Pese a tanta dedicación, el Observatorio no tuvo el impacto esperado en la opinión pública. Tras la quinta sesión plenaria, Cynthia Dehesa se quejaba de que las agendas no estaban alineadas, “el gobierno tiene sus ideas y los ciudadanos las suyas, y realmente no hemos revisado los compromisos que se firmaron”, un problema mayor pues ya había transcurrido año y medio de



López Sánchez: “la cantidad de compromiso era enorme”.



Última actualización de la página web en 2022: bastantes logros...

...y también
bastantes
pendientes.



actividades. Poco después, el propio Joaquín González lamentaba que “muchacha gente no conoce la existencia del Observatorio” y que la participación ciudadana no había tenido un incremento sustancial. En pocas palabras, eran los mismos de siempre.

Como estrategia paralela, el gobernador promovió la creación del programa Juntos Hacemos Más, que consistía en la formación de consejos consultivos ciudadanos, que en teoría iban a actuar como asesores y como críticos de los programas de gobierno. Alrededor de 180 consejos fueron instalados en los once municipios de la entidad, con más de tres mil ciudadanos participantes, pero en la práctica los resultados de esa iniciativa fueron insustanciales.

El gobierno del cambio estaba enfrentando un dilema sin solución aparente: los cambios no eran percibidos ni apreciados por la gente y la confianza ciudadana continuaba en la lista de los pendientes.