



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE DERECHO



DE FRENTE

FACULTAD DE DERECHO  
SECRETARIA ACADÉMICA DE  
LICENCIADOS PROFESIONALES

EL SERVICIO PUBLICO QUE PRESTA EL ESTADO  
A TRAVES DEL SISTEMA DE LOCALIZACION  
TELEFONICA (LOCATEL)

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADA EN DERECHO  
P R E S E N T A:  
LORENA ELIZABETH CARDENAS CEJUDO

México, D. F.

1989

FALLA DE ORIGEN



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## I N D I C E

Introducción . . . . . 8

### Capítulo 1.

#### Servicios Públicos.

##### 1.1.- Antecedentes de los servicios

Públicos . . . . . 12

##### 1.2.- Concepto de

Servicio Público . . . . . 21

##### 1.3.- Clasificación de los

Servicios Públicos . . . . . 27

##### 1.4.- Regulación Constitucional de los

Servicios Públicos . . . . . 33

##### 1.5.- Los Servicios Públicos en

la Legislación Mexicana . . . . . 43

1.6.- Qué es un Servicio Social . . . . . 54

## Capítulo 11.

### El Servicio Público de localización

#### Telefónica ( LOCATEL )

2.1.- Qué es Locatel . . . . .	60
2.2.- Su creación . . . . .	66
2.3.- Estructura y Funcionamiento de Locatel . . . . .	73
2.4.- Servicios que proporciona Locatel . . . . .	82
2.4.1.- Localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas . . . . .	83

2.4.2.-	Localización de vehículos accidentados, detenidos o abandonados . . . . .	85
2.4.3.-	Sistema de avisos, reportes de fugas de agua y baches en la vía Pública . . . . .	85
2.4.4.-	Sistema de información toxicológica y de urgencias médicas . . . . .	87
2.4.5.-	Sistema de ayuda al Turismo en casos de emergencia . . . . .	89
2.4.6.-	Asesoría telefónica a personas con crisis emocionales . . . . .	93

Servicios de apoyo que proporciona

Locatel.

2.4.7.- Servicio de apoyo al Registro Nacional de  
Electores . . . . . 94

2.4.8.- Servicio de apoyo a la Secretaría de  
Comercio y Fomento Industrial, por  
la violación a los precios Oficiales . . . . . 95

2.4.9.- Servicio de apoyo a Centros de Integración  
Juvenil . . . . . 96

2.4.10.- Información general sobre fugas de agua  
antirrábico, hospitales, policía, etc. . . . . 98

2.4.11.- Servicio de apoyo al programa de orientación  
y quejas del abono multimodal del  
transporte . . . . . 98

Servicios Temporales que proporciona Locatel

2.4.12.-Regularización de Construcciones	
en General . . . . .	100
2.4.13.-Servicio de apoyo durante el campeonato	
mundial de futbol México 86. . . . .	101
Servicios que de acuerdo a los estudios realizados por Locatel se pretenden incluir en el programa en un futuro próximo.	
2.4.14.-Información sobre actividades culturales	
y recreativas . . . . .	103
2.4.15.-Información sobre trámites	
Gubernamentales . . . . .	107
2.4.16.-Atención al público con	
Crisis Convulsivas . . . . .	109
2.4.17.-Información sobre los Mexicanos detenidos	
en el Extranjero . . . . .	112
2.4.18.-Programa de registro	
Pro-Deficientes Mentales . . . . .	113

2.5.- Organismos del Estado que intervienen en la prestación del Servicio de Localización Telefónica . . . . .	117
--	-----

Capítulo III.

El Servicio Público de Localización Telefónica  
en las Entidades Federativas, en particular del  
estado de México

3.1.- Coordinación entre Locatel del D.D.F. y las Entidades Federativas para la insta- lación del Servicio . . . . .	143
3.2.- Antecedentes y creación de Locatel en el Estado de México . . . . .	146
3.3.- Convenios de coordinación de acciones, para la realización del Servicio Social de Información Telefónica, entre el D.D.F. y el D.I.F. del Estado de México (DIFEM) . . . . .	153



3.4.- Coordinación del Servicio Social de información Telefónica con las Instituciones Estatales y Federales . . . . .	160
3.5.- Programas de difusión de Locatel Estado de México . . . . .	165
Conclusiones . . . . .	168
Bibliografía . . . . .	172

## I N T R O D U C C I O N

El área metropolitana de la Ciudad de México cuenta con gran número de habitantes, es una de las ciudades más pobladas en el mundo, su extensión territorial es muy amplia y como consecuencia en ella suceden un sinnúmero de percances como pueden ser los accidentes, extravíos y detenciones; esto trae como consecuencia, que los particulares soliciten el auxilio de las autoridades para saber a dónde dirigirse en los casos concretos y determinados, -- esto condujo a la creación de un Organismo cuya función sería -- proporcionar la información necesaria en el momento requerido, -- creando de esta manera un vínculo de comunicación entre ciudadanos y autoridades.

La naturaleza misma de la emergencia y la necesidad de dar una rápida respuesta a la población que pide apoyo y comprensión oficial a sus angustias, convertían a éste a un agudo problema de comunicación social.

Así fué como surgió la idea de crear un Centro de Información Ciudadana, al que se denominó Servicio Público de Localización Telefónica "Locatel", que inició sus servicios el 15 de enero de 1979, con la finalidad de ser un medio de apoyo gratuito para la localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas, dentro del área metropolitana, posteriormente se inclu-

ye el Servicio de Información para la Localización de Vehículos en el Distrito Federal y área conurbada, así como el de vehículos accidentados en las carreteras que convergen con el Distrito Federal.

Con base en diversos estudios hechos por el personal de Locatel, se determinó que este Servicio Público se estructurara a través de un Sistema Computarizado, por medio de terminales, permitiendo de esta manera consultar ágilmente un gran -- volumen de información, proporcionada por las diferentes Instituciones Hospitalarias, Asistenciales y Judiciales sobre los casos que se les presentaban y que cumplen con el objetivo de Locatel, brindando así una rápida respuesta a todo el público que solicite información al número telefónico 658. 11. 11.

Para ofrecer este servicio a la comunidad, se realizaron amplias campañas de difusión para dar a conocer su funcionamiento y los servicios que proporciona al público, contando con personal ampliamente capacitado que brinda información las 24 -- horas del día, de todo el año.

Así pues, observamos que el Gobierno Federal junto con el Departamento del Distrito Federal se ha preocupado por mejorar el nivel de vida social de nuestra comunidad, estableciendo el -- puente de comunicación social que debe existir entre- - -

gobernantes y gobernados, permitiendo con este servicio conocer algunas de las inquietudes que tiene la ciudadanía. Es por esto, que a fin de mejorar los servicios que presta Locatel a la población, se ha buscado el establecimiento de una nueva coordinación con todas las Entidades Federativas y así poder intercambiar información dando un servicio más eficaz de acuerdo a las necesidades de nuestro país.

Se pretende establecer un servicio similar en todas las Entidades Federativas, siguiendo los mismos lineamientos de Locatel del D. F., el cual ya ha sido implantado en los Estados de: Chihuahua, Veracruz, Oaxaca, Baja California, Jalisco, Querétaro, Puebla, Tlaxcala, Chiapas y el Estado de México. Asimismo, vemos que están en proceso de instalación del servicio de Locatel, algunas otras entidades como: Sinaloa, Nayarit, Tabasco, Morelos, Guerrero y Michoacán que pronto darán inicio.

Este trabajo pretende dar un panorama general del funcionamiento, marco jurídico y resultados que ha tenido este servicio en la comunidad, el cual se debería de tomar como ejemplo, -- con sus mejoras y modificaciones, para trasladarlo a otras áreas que requieren de una mayor comunicación entre gobernantes y gobernados, e ir depurando en la medida de lo posible la problemática social que priva principalmente en la Ciudad de México.

**CAPITULO 1.**

**Servicios Públicos**

### 1.1.- ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

El concepto de Servicio Público ha sido objeto de muchas discusiones en sus parfiles y en su determinación material y objetiva, nace en Francia donde surgió como un criterio de -- interpretación de la regla de la separación de las autoridades administrativas de las judiciales, regla fundamental consagrada en el derecho Francés, en la Ley de 16-25 de agosto de 1790, y en el derecho de fructidor año III, que prohibía a los tribunales judiciales el conocimiento de litigios administrativos.

En este momento su desarrollo fué claro al ir concibiendo nuevos conceptos de servicio público, sin que los autores se hayan puesto de acuerdo, sin embargo, encontramos estudios de la noción del servicio público en Francia, país de su origen.

Por otra parte, encontramos el problema de delimitar la competencia de la jurisdicción administrativa y la judicial, así fué como se elaboró todo un sistema doctrinal sobre la base del concepto de servicio público. Por tal motivo, a mediados -- del siglo XIX, la regla de la separación de poderes era interpretada en el sentido de prohibir absolutamente a los tribunales -- judiciales conocer de cualquier materia del Contencioso Administrativo.

Las resoluciones del Tribunal de Conflictos de Francia son importantes antecedentes, una en el caso Dekesister de 1861; otra resolución es la del caso Blanco, dictada por el tribunal de conflictos en 1873 quien determinó la competencia administrativa, cuando el padre Agnes Blanco fué lesionado por una vagoneta que circulaba entre dos edificios de la fábrica de tabacos en -- Burdeos.

La noción de Servicios Públicos, en consecuencia, tiene un origen inspirado fundamentalmente en la jurisprudencia de los tribunales Administrativos Franceses, comentada y desarrollada -- por la Doctrina de ese país.

Por lo expuesto anteriormente, nos damos cuenta que la noción de Servicio Público no es muy precisa, ya que se ha venido desarrollando bajo problemas particulares de la vida Administrativa.

En la Doctrina encontramos dos teorías; la Subjetiva y la Objetiva, en la teoría Objetiva encontramos el principal exponente que es León Duguit, que considera al Servicio Público como el fundamento esencial del Derecho Público. "El estado no es una potencia que manda, una soberanía, es una corporación de Servicios Públicos organizados y controlados por los Gobernantes.

Se comprende bien ahora el sentido y la aportación de la transformación profunda que se ha realizado en el Derecho Público, ya que no es un conjunto de reglas que se aplican a una persona soberana. El Derecho Público moderno se transforma en un conjunto de reglas que determinan la organización de los Servicios Públicos y que - - asegura su funcionamiento regular e ininterrumpido, el fundamento del Derecho Público es la regla de organización y gestión del Servicio Público." (1)

Para Jeze, Duguit confunde el aspecto sociológico con el de la Técnica Jurídica. Jeze, opina al respecto que es necesario investigar únicamente la intención del gobernante, en lo que se refiere a la actividad administrativa considerada, son única y exclusivamente servicios públicos las necesidades de interés general que los gobernantes, en un país dado, en una época, han decidido, satisfacer por el procedimiento de servicio público.

(1).- León Duguit, Derecho Constitucional, tomo II, Edit. Depalma Buenos Aires, 1913. página 52.



Decir que en determinada hipótesis existe el servicio público, - equivale a afirmar que los agentes públicos, para dar satisfacción regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés - general, pueden aplicar los procedimientos de Derecho Público, es decir, un régimen jurídico especial, y que las leyes y reglamentos pueden modificar en cualquier momento la organización del servicio sin que pueda operarse a ello ningún obstáculo insuperable de orden jurídico.

Y concluye diciendo que el derecho administrativo es el conjunto de reglas relativas a los servicios públicos. Todo - - país civilizado tiene servicios públicos, para el regular funcionamiento de estos servicios existen necesariamente reglas jurídicas especiales. " (2)

Para Jeze, debe investigarse únicamente la intención -- del gobernante, en lo que se refiere a la actividad administrativa considerada, las necesidades de interés general son únicamente satisfechas por el procedimiento de los servicios públicos.

(2).- Gastón Jeze, Principio Generales de Derecho Administrativo, tomo V 1949, Edit. Depalma, Buenos Aires, página 4

Roger Bonard.- Forma parte de la escuela del servicio público, al igual que Duguit y Jeze; observamos que en su obra se encuentra la misma tendencia que en las obras de Duguit y Jeze en donde afirma que: "Los servicios públicos son organizaciones que forman la estructura misma del Estado." (3)

Como podemos darnos cuenta, ninguno de los tres autores antes citados, llamados los Sostenedores de la Teoría, coinciden en dar un mismo concepto de Servicio Público, pues para Duguit, es la actividad ejercitada por el Estado, en cambio para Jeze, la característica principal se encuentra en el régimen jurídico aplicable a esa actividad, y por último para Bonnard es en el medio, o sea la organización que realiza esa actividad.

La doctrina ha utilizado diversos criterios para fundamentar el campo de aplicación del derecho administrativo.

Durante el siglo XIX el criterio predominante fué el de la existencia de la soberanía o poder público, que sostienen la idea de que es necesario un derecho especial para regular las relaciones entre el Estado y los Particulares, por lo tanto dentro de este criterio se hacen dos distinciones de los aspectos del Estado, de Autoridad y de Gestión.

(3).-Roger Bonnard.Derecho Administrativo.París 1932 Ed.Sirey ,  
página 43.

Los Actos de Autoridad; actuaba y mandaba el estado simplemente como particular.

Los Actos de Gestión eran parte del derecho privado, en esta teoría resulta difícil aceptar que el Estado tenga dos voluntades, una superior a la de los particulares y otra igual a los de estos.

Por otra parte se ha considerado que el Estado, aún en los actos que realiza en gestión de su patrimonio, nunca llega a actuar en las mismas condiciones que los particulares, puesto que su función es ejecutar o cumplir leyes o reglamentos administrativos, gozando privilegios que no disfrutaban los particulares.

En la doctrina Francesa se habla de servicio público tratando de sustituir el criterio de soberanía y poder público, un sector limitado pero importante de la doctrina Francesa vino a colocar la noción de servicio público como fundamento, justificación y límite de la existencia del derecho administrativo.

Dentro de esta doctrina hemos señalado las teorías anteriores que son manejadas por los sostenedores de la llamada escuela del servicio público, que fueron: León Duguit, Gastón Jeze y Roger Bonnard. Exponentes de la teoría objetiva de servicio público.

La reciente doctrina Francesa de los servicios públicos considera, que en realidad la unión administrativa se efectúa no solo por medio del servicio público, cuyo fin es la prestación, - sino también por medidas de policía cuyo fin es el mandato, la orden, la prescripción y por medio de una gestión privada para -- administrar su patrimonio con un fin puramente monetario.

La doctrina del servicio público como noción única para fundar la existencia del derecho administrativo, es inadmisibles, - y de acuerdo con la opinión de Waline "No se puede decir que el - derecho administrativo sea el derecho de los servicios públicos."

(4) como aseguraban los grandes juristas como Duguit y Jeze a - principios del siglo XX.

Para Louis Rolland, tomando la noción de servicio público en su sentido más amplio, señala " que es la empresa o institución de interés general, que bajo la alta dirección de los -- gobernantes, está destinada a dar satisfacción a las necesidades colectivas del público." (5)

(4).- Marcel Waline, Droit Administratif. 1963, París, novena edición, Editorial Sirey, página 663

(5).- Louis Rolland, Précis de Droit Administratif, Dalloz 1947 página 1-2.

De esta manera se conciben tres ideas en la noción: la idea de empresa, que no es elemento indispensable en la noción de servicio público.

La satisfacción dada a las necesidades colectivas del público, o sea, que la existencia del grupo en el Estado del cual se forma parte, sea mantenida o asegurada en contra de los peligros que la puedan amenazar, que reine el orden y la justicia, el servicio público es así, no solamente una empresa, sino una empresa de interés general.

La dependencia con respecto a los gobernantes, los gobiernos intervienen porque, de tal manera, entienden satisfacer la obligación que pesa sobre ellos de proveer, en la medida de lo necesario, el bien común mas o menos efectivamente.

Marcel Waline, reduce su estudio del servicio público a 4 puntos:

- 1.- El servicio público supone siempre una obra de interés público a realizar.

2.- Es necesario que este fin sea perseguido por la autoridad de una persona de derecho público, la autoridad es solo un poder de organización general y de control.

3.- El servicio público supone una empresa que implique por una parte, un riesgo financiero, y por la otra una organización pública, a estas cuestiones no se puede responder de una manera -- afirmativa, es aquí donde aparecen las variantes graves de la -- definición.

4.- El servicio público supone en revancha un régimen de derecho público, la cuestión que se plantea es la de saber si este régimen debe ser considerado como un elemento de la definición, o si no es más que una consecuencia. (6)

De los teóricos que apoyan la teoría subjetiva del servicio público se encuentran. M. Waline y L. Rolland. Y en la teoría objetiva encontramos a León Duguit y Roger Bonnard entre otros; estas son las dos tendencias que se desarrollaron de la teoría del servicio público.

(6).- M. Waline. ob. cit. 9a. Ed. Sirey, París 1963, pag.662.

## 1.2.- CONCEPTO DE SERVICIO PUBLICO.

El concepto de Servicio Público que es fundamental en derecho administrativo, ha sido objeto de muchas discusiones y teorías, se trata de una noción difícil de concentrar en una definición.

Podemos decir que el Servicio Público, es una actividad técnica cuyo fin es satisfacer las necesidades de carácter colectivo de interés general, de una manera regular continua y uniforme, que por su naturaleza está sujeto a un régimen especial de derecho público, que se concreta a través de prestaciones individualizadas, las cuales pueden ser administradas directamente por el Estado o por particulares mediante la concesión.

Por otra parte podemos observar que pueden ser gratuitos o lucrativos y varían de acuerdo a sus circunstancias históricas, políticas, de oportunidad, temporales, de ambiente y climatológicas.

Para Serra Rojas, " El Servicio Público es una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración pública activa o autorizada a los particulares, que ha sido creada y controlada para asegurar de una manera permanente, regular, continua y sin --

propósito de lucro, la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general, sujeta a un régimen especial de derecho público." (7).

Podemos ver que este concepto es similar a la idea en general que se maneja de la noción de Servicio Público, ya que el objetivo principal de la prestación de un servicio público, es la satisfacción de una necesidad de carácter colectivo, el Servicio Público debe satisfacer una necesidad de interés general, que es la suma de la mayoría de los intereses individuales coincidentes, este interés se ve reflejado cuando cada individuo puede identificar y encontrar en el servicio, su proporción concreta de interés que debe ser personal y directo.

La creación del Servicio Público es una declaración y determinación del Estado, que establece que una necesidad de interés general debe ser satisfecha por el Servicio Público.

(7) .- Serra Rojas Andrés, Derecho Administrativo, tomo I Edit.

Porrúa S.A, décima edición, México 1981, página 106.



También debemos tomar en cuenta que es lógico que la organización de dicho servicio, pueda modificarse en cualquier momento, con el objeto de proporcionar un mejor servicio al usuario y - todas estas modificaciones estan sujetas a un régimen jurídico especial, el establecimiento y organización debe ser a cargo del Estado, pues la satisfacción de una necesidad de interés público o colectivo está sujeta a un régimen jurídico y su transformación -- también debe ser dada por el Estado, mediante leyes emanadas del Poder Legislativo, aún para determinar la oportunidad de la creación, modificación y transformación del Servicio Público.

La superación del Servicio Público es tambien una manifestación del Estado, por la cual en lo sucesivo se omite la prestación de un Servicio Público, esta supresión debe ser otorgada -- por el Poder Legislativo, aunque se vea la intervención del Ejecutivo para determinar la forma y procedimiento de la supresión, -- desde luego debemos entender que el Congreso Ordinario no puede -- suprimir los Servicios Públicos que estén establecidos expresamente en la Constitución. De tal manera vemos que las únicas autoridades competentes para la creación, modificación, organización o -- supresión de un Servicio Público son aquellas que tienen el poder de formular normas de derecho o sea el Poder Legislador.

El Servicio Público puede ser concesionado a los particulares, para que sea prestado por ellos. Respecto a la concesión del servicio público que prestan los particulares tomaremos en cuenta la definición que da Andrés Serra Rojas, " La Concesión de Servicio Público es un acto administrativo, complejo, contractual y reglamentario, en virtud del cual el funcionamiento de un Servicio Público es confiado temporalmente a un individuo o empresa concesionaria, que asume las responsabilidades del mismo y se remunera con los ingresos que recibe de los usuarios del Servicio concedido." (8)

Así pues diremos que los Servicios Públicos son creados y organizados por el Estado mediante leyes emanadas del Poder Legislativo, - las cuales deben de ser prestadas de una manera uniforme, continua, regular y permanente, suponen siempre el cumplimiento de un interés general- oponiéndose al particular, satisfacen necesidades materiales, económicas de seguridad y culturales, pueden ser servicios de carácter gratuito o - lucrativo y varían de acuerdo a la naturaleza de la actividad, pueden -- ser satisfechos por particulares mediante la concesión de servicio.

(8).- Serra Rojas Andrés. Derecho Administrativo, op. cit. pág. 284.

También observamos controversia respecto al sentido o enfoque que se le da al Servicio Público, en sí es determinar en su totalidad la actividad del Estado o solo una parte de la actividad del mismo. Existen dentro del Estado las funciones Legislativas y Judiciales que no son Servicios Públicos y que no pueden englobarse en la definición del Servicio Público, ya que él mismo es una actividad que realiza el Estado dentro de su función administrativa, es decir está encomendada al Poder Ejecutivo.

La actividad del Estado adquiere mayores responsabilidades -- por el aumento de población y la difícil relación social, económica y jurídica. Encontramos autores que opinan que el Servicio Público es -- toda la actividad del Estado, como ejemplo daremos la opinión de Duguit que considera como Servicio Público toda la actividad del Estado, expresada de la siguiente manera: " El Estado no es como se ha pretendido -- hasta ahora, una potencia que manda, una soberanía: es una cooperación de Servicios Públicos organizados y controlados por los gobernantes. -- Esta noción es capital y alrededor de ella gravita el derecho público-moderno. " (9)

(9).- Duguit Traite, Derecho Constitucional. 3a. edición tomo 11, página 59.

Andrés Serra Rojas opina "que debemos insistir en que no toda la actividad del Estado se realiza bajo la forma de un Servicio Público pues el campo que corresponde a nuestro derecho administrativo de Servicio Público es aún muy limitado y su reglamentación se circunscribe a determinadas materias del orden Federal." (10)

Por tal motivo llegamos a la conclusión de que hay muchas -- opiniones respecto a la actividad del Estado con relación a los servicios públicos, y diremos que es sólo una parte de la actividad del Estado, y se caracteriza como una actividad creada con el fin de dar satisfacción a las necesidades de la colectividad de interés general, que de otro modo quedaría insatisfecha o mal satisfecha. Diremos que la finalidad de su creación es la satisfacción de una necesidad.

Después de analizar el concepto de Servicio Público podemos -- observar que el servicio de localización telefónica "Locatel" puede -- ser enmarcado dentro de la definición, ya que este es un Servicio Público cuyo fin es satisfacer las necesidades de la colectividad, los servicios que proporciona Locatel son prestados a la población de una manera regular, continua y uniforme, se encuentran sujetos a un régimen de derecho público, el usuario puede disponer de ellos de una manera gratuita. Pues el objetivo fundamental de Locatel es brindar por medio de sus servicios un bienestar social a nuestra población.

(10).- Serra Rojas Andrés, Derecho Administrativo, op. cit. página 284.

### 1.3.- CLASIFICACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

Para hablar de una Clasificación de los Servicios Públicos, debemos admitir que son clasificaciones hechas en un sentido subjetivo y como hemos señalado anteriormente, la actividad del Estado no se agota en la prestación del Servicio Público, ya que tiene a su cargo otras funciones.

Atendiendo a diversos criterios diremos que los Servicios Públicos se clasifican de acuerdo a:

A) Al carácter de la prestación o razón de su importancia; - en esenciales que se relacionan con el cumplimiento de los fines del propio Estado ( justicia, política y defensa Nacional ). En segundo término los Secundarios; que corresponden a servicios y necesidades no esenciales, condicionados por el grado de desarrollo técnico y cultural que una determinada política haya alcanzado.

B) Por razón del carácter de la necesidad de su prestación, - se dividen en: necesarios y voluntarios, que también son conocidos por Obligatorios y Facultativos, los primeros se refieren a los particulares por motivos de interés general ( alcantarillado, agua, instrucción primaria); y los segundos , su uso queda a libre voluntad del usuario ( correos, telégrafos, ferrocarriles ).

C) Por la forma de su ejecución, la prestación administrativa puede efectuarse en régimen de concurrencia con los particulares o en régimen de monopolio, por ejemplo; el servicio de Correos, que es brindado por el Estado dentro de un régimen de monopolio, el servicio de transporte por ferrocarril también es prestado por el Estado de la misma manera, en cambio el servicio de transporte automotor se presta en condiciones de competencia entre empresas particulares.

D) Por el carácter de la necesidad, que puede ser una necesidad de carácter permanente o accidental e intermitentes:

Los Servicios Públicos permanentes, tienen que ser forzosamente continuos, así por ejemplo, mencionaremos los servicios de transporte y comunicaciones, al igual que el de Locatel pues dentro de esta clasificación encuadra perfectamente ya que presta sus servicios de una manera permanente durante las 24 horas del día todos los días del año.

Los Servicios Públicos Accidentales, son aquellos que su organización depende de circunstancias mas o menos previsibles como en caso de terremotos o siniestros. Asimismo, observamos que Locatel puede ser incluido en esta clasificación ya que sus servicios también son organizados en circunstancias mas o menos previsibles, proporcionar sus servicios temporalmente en determinados casos. Tenemos como ejemplo la Explosión de San Juanico y los Terremotos del 19 y 20 de septiembre de 1985.

Los servicios públicos Intermitentes; son aquellos que no funcionan permanentemente pero que tienen una organización previa a sus funciones, están disponibles para el momento en que se crea la necesidad -- por ejemplo; el servicio contra incendios, el servicio de defensa nacional, el servicio de Locatel aquí encontramos que en ocasiones presta sus servicios dando apoyo donde su funcionamiento no es permanente, pero depende de una organización previa como en el caso de la información que se proporciona sobre el Registro Nacional de Electores e información -- sobre toxicología y urgencias médicas.

E) Los servicios que se dan por razón de su competencia pueden ser exclusivos y concurrentes. Los exclusivos solo pueden ser atendidos por entidades administrativas o por encargo de éstas, por ejemplo: policía, defensa nacional, correos, telégrafos, etc. Los concurrentes se refieren a necesidades que también tiene una satisfacción en el esfuerzo particular, por ejemplo; el servicio de educación, de beneficencia, de asistencia social, etc.

F) Por razón de los usuarios se clasifican en Generales y Especiales. Los primeros consideran los intereses de todos los ciudadanos -- sin distinción de categorías, todos pueden hacer uso de ellos, por ejemplo; ferrocarriles, el servicio de correos, el de telégrafos, el de locatel, etc. Los segundos sólo ofrecen a determinadas personas en quienes se encuentran algunas circunstancias especiales, por ejemplo el servicio de asistencia y el de beneficencia.

G) Por la forma de su aprovechamiento hay servicios por los cuales se benefician los particulares Uti-Singuli, es decir, servicios concretos y determinados y otros que son los Uti-Universi, es decir, - aquellos que satisfacen de manera impersonal las necesidades, por ejemplo: el servicio de alumbrado público.

Por otra parte debemos tomar en cuenta el valor monetario de la prestación del servicio, sabemos que los grandes servicios son gratuitos como el de defensa nacional, educación, el de policía, etc., -- sin embargo hay otros los llamados Uti-Singuli en que se presta una -- actividad directa que requiere en la mayoría de los casos, una compensación, la fijación del precio que paga el usuario por un servicio en general se llama tarifa.

H) Por la persona administrativa de quien dependen se dividen de acuerdo con nuestro marco jurídico en: Federales, Estatales, Municipales e Internacionales.

Los servicios públicos Federales, se dice que su naturaleza se determina por las facultades de los órganos federales, el problema de éste es la competencia en determinadas materias como en el caso de los impuestos, turismo etc.



Los servicios públicos Estatales por su naturaleza se reservan a las autoridades locales; las materias que no sean federales, el artículo 124 constitucional, establece que las facultades que no están expresamente concedidas por esta Constitución a los funcionarios federales, - se tienen reservadas a los Estados.

El estado puede organizar los servicios, atendiéndolos directamente o concesionándolos a los particulares, por ejemplo; los servicios de radio - difusión, son manejados por los particulares de acuerdo con sus respectivas concesiones.

Los Servicios Público Municipales, son aquellas organizaciones que atienden problemas que afectan una ciudad o una circunscripción territorial, como ejemplo; el Servicio de Saneamiento, el de agua potable, el de alumbrado, el de policía, etc.

Los Servicios Públicos Internacionales, son creados por la acción de la organización de las Naciones Unidas, en determinados ramos que interesan a todas las naciones. Estos servicios crean organizaciones que son reguladas por convenios entre los Estados, por ejemplo; problemas sanitarios, educativos, asistenciales, económicos, etc.

1) Por su composición; pueden ser Simples, cuando son únicamente Servicios Públicos. Mixtos, cuando son Servicios Públicos montados -- según normas de derecho privado. Se habla de los servicios públicos Industriales y Comerciales, que son aquellos que funcionan en las mismas -- condiciones que las empresas privadas Industriales y Comerciales, su régimen jurídico es aplicable, es un régimen Mixto o sea en arte de derecho -- público y en parte de derecho privado, en su organización y funcionamiento se habla de los principios de Derecho Público, ejemplo; la Continuidad del servicio, su modificación constante, de la limitación al dominio, de los contratos administrativos, etc. pero en ocasiones es posible aplicar el Derecho Privado como por ejemplo; en los contratos de arrendamiento.

#### 1.4.- REGULACION CONSTITUCIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos encontramos algunos artículos que se refieren a la regulación de los Servicios Públicos como derechos: como obligaciones: sanciones en algunos -- casos.

Para la creación de un Servicio Público, es necesario que el -- Estado disponga que necesidad de interés general será satisfecha por el -- sistema jurídico del Servicio Público.

El legislador tiene la facultad para decidir la creación de un -- Servicio Público: los particulares no están facultados para ejercer su -- propia actividad, solamente por medio de la concesión como lo señala la -- Constitución Política.

La limitación a la libertad de los individuos a la propiedad -- privada, a la libertad de dominio, a la libertad de Industria y Comercio -- que implica la creación de un Servicio Público, hace necesario que el -- acto de decidir que esa necesidad de interés general deba ser satisfecha -- por medio de un Servicio Público y sea de competencia del Poder Legislati -- vo y no del Ejecutivo hay leyes que facultan a la administración para -- otorgar concesiones de los Servicios Públicos, es lógico que el particular -- no tenga facultades para la intervención en la creación de los Servicios -- Públicos ya que se trata de una facultad discrecional y es el legislador -- quien deberá otorgar los medios y los créditos para que el servicio fun -- cione.

Para hablar de la creación del Servicio Público, la ley puede seguir dos procedimientos: los servicios de beneficencia pública, como el servicio educacional, y los servicios que se reserva el Estado para la satisfacción de una determinada necesidad de interés general, en forma exclusiva y por medio de monopolio de derecho, ya que sólo el Estado es quien puede realizar esta actividad como por ejemplo: el servicio de correos y el de ferrocarriles; el campo que ocupa el Servicio Público es muy limitado en el derecho administrativo y su reglamentación se reduce a determinadas materias del orden Federal, en todo caso vemos que es decisión del Estado convertir una actividad en servicio público y vemos -- que está facultado para crear tanto el régimen jurídico que lo regule, -- como el organismo público que lo atienda o en todo caso confiar su prestación a particulares por medio de la concesión, es necesario tomar en cuenta que solo una parte del Estado se encarga del régimen de los Servicios Públicos ya que la otra parte no se desarrolla en la forma de -- Servicio Público.

Hay Servicios Públicos que se imponen a los administrados como son los Servicios Sociales que se encuentran contemplados en nuestra Constitución en el artículo 4° y los Servicios Públicos Facultativos como son aquellos que quedan a discreción del usuario: metro, abastos, correos, telégrafos y otros.

En la Constitución Política se usan distintamente las expresiones Servicio Público y Servidor Público.

Miguel Acosta Romero opina, que esto es simplemente para referirse a dos conceptos, " 1.- A la noción de Servicio Público en relación al concepto que se ha desarrollado en nuestro análisis como actividad -- técnica encaminada a satisfacer necesidades básicas y fundamentales de -- la sociedad. 2.- También la Constitución utiliza la palabras Servicio -- Público o Servidor Público, para hacer referencia al trabajo personal -- prestado entendiendo por este el concepto más alto." (11)

Contemplamos que el Estado impone deberes muy importantes a sus servidores para mantener el buen funcionamiento de los Servicios Públicos y realizar los demás fines que debe desempeñar. Se les reconoce sus derechos personales y su posición derivada de su propia situación legal -- frente al particular.

Para hablar de la regulación Constitucional de los Servicios -- Públicos, haremos mención de los artículos que se refieran a éstos, to-- mando en cuenta que algunos son analizados de una manera general.

(11).- Acosta Romero M. Derecho Administrativo, tomo I, Editorial

En primer término analizaremos el artículo 3° y su fracción IX en general señala que la educación está a cargo del Estado, Federación y Municipios, pendiente a la superación del ser humano, asimismo vemos que es el Congreso de la Unión el que expedirá las leyes necesarias tendientes a la distribución de la función social en todos los sectores de la República, también fijará las aportaciones necesarias que corresponden a este Servicio Público y señala las sanciones que recibirán todos aquellos que las violen.

En el artículo 4° se señala el derecho que se tiene a recibir los servicios de salud, la ley establecerá las bases para la prestación de este servicio y la concurrencia de la Federación y Entidades Federativas en materia de salubridad general, también habla del derecho que tiene toda familia a una vivienda digna y dispone que la ley establece los lineamientos para este objetivo; en realidad estos servicios son manejados por el Estado para una mejor distribución y funcionamiento de la actividad así como su reglamentación.

En el artículo 5° se habla del derecho que se tiene de ejercer la profesión, industria, comercio o trabajo que se desee siendo lícito u sólo por mandato judicial o resolución gubernamental puede restringirse y señala que a nadie puede privarse del producto de su trabajo. En cuanto al servicio público solo podrán ser obligatorios en casos específicos, el de las armas, el de jurado, el de cargos consejibles y elección

popular directa o indirecta, también establece que los servicios profesionales de carácter social serán obligatorios con algunas excepciones.

Artículo 13° Constitucional, que en su contenido establece que ninguna persona o corporación puede tener fuero, ni más retribuciones - que las que sean compensación de servicios públicos y estén fijados por la ley. Se refiere a las personas que tienen a su cargo un empleo donde prestan servicios públicos.

El artículo 27° Constitucional, señala que la propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional corresponde originalmente a la Nación, la cual ha tenido y tiene el derecho de transmitir el dominio de ellas a los particulares, constituyendo la propiedad privada. Por lo tanto observamos que en su párrafo VI establece como propiedad de la nación el manejo exclusivo de la energía eléctrica como un servicio público; en su fracción II habla de los templos destinados al culto público y religioso y menciona que cualquier edificio destinado a estas prácticas puede ser tomado como propiedad de la Nación, a través del Gobierno Federal y además establece que en cualquier momento pueden pasar a ser propiedad de la Federación o del Estado para destinarlos a la prestación de un Servicio Público; en su fracción VI señala que los Estados, la Federación y los Municipios pueden disponer de una propiedad cuando ellos lo juzguen conveniente para destinarla a la prestación de un servicio público.

Aquí podemos observar claramente el caso de las expropiaciones a particulares o a las Instituciones para destinarlas a la prestación de un servicio público.

En el artículo 28° Constitucional establece que en los Estados Unidos Mexicanos quedan prohibidos los monopolios, las prácticas monopólicas, los estancos y las exenciones de impuestos en los términos y condiciones que fijan las leyes. El mismo tratamiento se dará a las prohibiciones a título de protección a la industria,

Esto sucede con las personas o comercios donde se da el caso de acaparamiento de un producto o varios productos para después aumentar los precios y así obligar al público a que pague más por el mismo, en la Constitución se establece que las leyes fijarán los precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular.

Por otra parte contemplamos que en el párrafo V se exceptúa también lo provisto en el primer párrafo donde viene señalado que no constituirá monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera -- exclusiva en algunas áreas como por ejemplo; la acuñación de moneda, -- así mismo se exceptúa en el párrafo V, la prestación del servicio Público de Banca y Crédito del Estado por medio de Instituciones especializadas y que no se concede a particulares. En el párrafo IX habla de que el Estado sujetándose a las leyes, podrá en los casos de interés



general, concesionar la prestación de un servicio o explotación, uso y aprovechamiento de bienes del dominio de la Federación, bajo un reglamento y así se evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público .

La sujeción a régimen de servicio público se apegará a lo dispuesto -- por la Constitución y sólo podrá llevarse a cabo mediante ley.

Se otorgarán subsidios a las actividades prioritarias cuando sean generales y temporales sin afectar a las finanzas Nacionales.

Vemos que existen algunos servicios públicos que son prestados por el Estado como por ejemplo; el servicio de correos, telégrafos y la comunicación vía satélite, entre otros, que no constituyen monopolios, pero vemos a su vez que concede algunos a los particulares -- así por ejemplo; el servicio de educación.

El artículo 73° Constitucional. El Congreso de la Unión - - está facultado para establecer, organizar y sostener en toda la República escuelas rurales elementales, superiores, secundarias y profesionales; de investigación científica de bellas artes y de enseñanza - - técnica; escuelas prácticas de agricultura y minería, de arte y oficio, museos, bibliotecas, observatorios y demás instituciones concernientes a la cultura en general de los habitantes de la Nación y legislar en - - todo lo que se refiere a dichas instituciones; para legislar sobre - - monumentos arqueológicos, artísticos, cuya conservación sea de interés

social; así como para dictar las leyes encaminadas a distribuir convenientemente entre la Federación, los Estados y los Municipios el ejercicio de la función educativa y las aportaciones económicas correspondientes a ese servicio público, buscando unificar y coordinar la educación en toda la República. Los títulos que se expidan por los establecimientos de que se tratan surtirán sus efectos en toda la República.

En el artículo 115 Constitucional, se establece que los Estados adoptarán para su régimen interior, la forma de Gobierno Republicano, representativo, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa el Municipio Libre, conforme a las bases siguientes:

Fracción III.- Párrafo 10, Los Municipios con la ayuda de -- los Estados cuando así fuera necesario y lo determinen las leyes tendrán a su cargo los siguientes servicios:

- a) Agua potable y alcantarillado.
- b) Alumbrado público.
- c) Limpia.
- d) Mercados y centrales de abasto
- e) Panteones.
- f) Rastros.
- g) Calles, parques y jardines.

h) Seguridad pública y tránsito.

i) Los demás que las legislaciones locales determinen según las condiciones territoriales y socio-económicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Los municipios de un mismo Estado podrán unirse para la eficaz prestación de los servicios públicos.

Aquí vemos señalados algunos de los servicios públicos que fueron creados para la satisfacción de necesidades colectivas y que al mismo tiempo benefician a la población de una manera general, obteniendo cada individuo la satisfacción de su propio interés.

El artículo 123° Constitucional establece que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley.

En su fracción XVIII señala que las huelgas serán lícitas -- cuando tengan por objeto conseguir el equilibrio entre los diversos -- factores de la producción, armonizando los derechos del trabajo con -- los del capital. En los servicios públicos será obligatorio para los trabajadores dar aviso, con diez días de anticipación, a la Junta de -- Conciliación y Arbitraje de la fecha señalada para la suspensión del -- trabajo.

Las huelgas serán consideradas como ilícitas únicamente cuando la mayoría de los huelguistas ejerciere actos violentos contra las personas o las propiedades, o en caso de guerras, cuando aquellos pertenezcan a los establecimientos y servicios que dependen del Gobierno.

En este artículo observamos que el Estado se preocupa por la creación de nuevas fuentes de trabajo dentro de la comunidad mexicana y de esta manera fomentar el desarrollo de la población mejorando su nivel social, económico y cultural.

Asimismo, tiene el objeto de disminuir el gran problema del desempleo en nuestro país. Por esta misma razón se les da el derecho de huelga a los trabajadores siempre y cuando tengan por objeto conseguir el equilibrio entre los derechos y obligaciones del empleado y el patrón.

El artículo 132° Constitucional, señala que los fuertes, los cuarteles, almacenes de depósito y demás bienes inmuebles destinados por el Gobierno de la Unión al servicio público o al uso común, estarán sujetos a la jurisdicción de los poderes Federales en los términos que establezca la ley que expedirá el Congreso de la Unión; más para que lo estén igualmente los que en lo sucesivo adquiera dentro del territorio de algún Estado, será necesario el consentimiento de la legislatura respectiva.

Este artículo se refiere a las necesidades de carácter permanente que son satisfechas por medio de un servicio Público-

### 1.5.- LOS SERVICIOS PUBLICOS EN LA LEGISLACION MEXICANA.

En nuestro derecho mexicano para que se cree un Servicio Público es necesario la intervención del legislador que es el que crea, organiza y reglamenta los servicios públicos, por otra parte vemos que el Estado es el encargado de determinar cuales son las actividades que deben considerarse servicios públicos, por lo tanto para determinar la naturaleza jurídica de los servicios públicos debemos apegarnos estrictamente a nuestro derecho positivo.

En la Constitución encontramos diversos artículos que tocan el tema de los Servicios Públicos los cuales hemos analizado en el capítulo anterior.

La Legislación Administrativa Mexicana se encarga de reglamentar los Servicios Públicos, por tal motivo observamos que en la Ley Orgánica del Departamento del D. F., del 29 de diciembre de 1978, con reforma del 16 - XII - 1983, señala en su artículo 22° lo siguiente: la prestación de los servicios públicos en el Distrito Federal, corresponde al propio Departamento del D. F., sin perjuicio de encomendarla, por disposición del Presidente de la República, mediante concesión limitada y temporal que se otorgue al efecto, a quienes reúnan los requisitos correspondientes.

Esta ley define al servicio público en su artículo 23° dice al respecto, para los efectos de esta ley, se entiende por Servicio Público la actividad organizada que se realice conforme a las leyes o reglamentos vigentes en el D. F. con el fin de satisfacer en forma continua, uniforme regular y permanente, necesidades de carácter colectivo. La prestación de estos servicios es de interés general.

La declaración oficial de que determinada actividad constituye un servicio público, implica que la prestación de dicho servicio es de utilidad pública. El ejecutivo Federal podrá decretar la expropiación, limitación de dominio, servidumbre u ocupación temporal de los bienes que se requieran para la prestación del servicio.

En este artículo se habla del concepto de servicio público, encaminado a la satisfacción de una necesidad de carácter colectivo de interés general, que debe ser prestado regularmente, de manera permanente y continua. Cuando es necesario la ocupación de alguna propiedad para la presentación de un servicio público, el Ejecutivo Federal tiene la facultad de decretar la expropiación o limitación de dominio de la propiedad requerida.

Los servicios públicos en el D. F. son manejados y organizados por el Departamento del D. F., ya sea de manera directa o indirecta por medio de la concesión a particulares siempre y cuando satisfagan los requisitos correspondientes.

El artículo 24° de la Ley Orgánica del Departamento del D. F., señala que cuando a propuesta del Jefe del Departamento del D. F. el Presidente de la República decida que un servicio público deber ser prestado en colaboración con particulares, dicho Jefe tendrá a su cargo la organización del mismo y la dirección correspondiente. Aquí se hace mención de la colaboración de los particulares por medio de la concesión -- para la prestación de un servicio público y su organización y dirección están a cargo del Jefe del Departamento del D. F.

El artículo 25° señala que a fin de que una empresa particular pueda prestar un servicio público, será necesario que, además de darse los presupuestos que prescriben los artículos anteriores, el Presidente de la República através del Jefe del Departamento del D. F. le otorgue una concesión en la que se contengan las normas básicas que establece el artículo 27, así como las estipulaciones contractuales que proceden en cada caso.

Las concesiones de servicio sólo podrán otorgarse a personas -- físicas o morales de nacionalidad mexicana; en este último caso, deberán tener su capital social representado por acciones nominativas.

En el artículo 26, se señalan las facultades del Departamento del Distrito Federal, en relación con las concesiones de servicio público, para:

- I.- Vigilarlas y en su caso modificarlas en la forma que sea conveniente.
- II.- Reglamentar su funcionamiento.
- III.- Fijar y modificar las tarifas correspondientes y vigilar su cumplimiento.
- IV.- Ocupar temporalmente el servicio público o intervenir en su administración, en los casos en que el concesionario no lo preste eficazmente o se niegue a seguir prestándolo.
- V.- Utilizar la fuerza pública en los casos en que el concesionario -- oponga resistencia a la medida de interés público a que se refiere -- la fracción anterior.
- VI.- Controlar el pago oportuno de las obligaciones económicas a cargo -- del concesionario y a favor del Departamento del D. F. conforme a -- las cláusulas de la concesión.
- VII.- Supervisar las obras que deba realizar el concesionario así como establecer las normas de coordinación con otros servicios públicos similares.
- VIII.- Dictar las demás medidas necesarias pendientes a proteger el interés público.



El artículo 27 de la Ley Orgánica del Departamento del D. F. señala, que las concesiones para el servicio público que otorgue el -- Presidente de la República a proposición del Jefe del Departamento del D. F., se sujetarán a las siguientes normas:

- I.- Las concesiones de servicio público serán por tiempo determinado, el concesionario deberá observar los gastos que debe hacer en razón directa de dicho servicio, al término de la concesión, los -- bienes utilizados pasarán automáticamente a manos del Departamento del D. F., sin pago alguno.
- II.- Cuando el Departamento del D. F., le hubiere proporcionado los -- bienes al concesionario estos son de dominio público y deberán -- ser devueltos al término de la concesión, cualquier resistencia -- al cumplimiento de esta disposición motivará el empleo de los medios de apremio que procedan.
- III.- El costo del servicio público será por cuenta del concesionario.
- IV.- Las obras que deba construir el concesionario, para la prestación del servicio serán autorizadas por el Departamento del D. F. y -- tendrán una supervisión técnica las reparaciones o construcciones de dichas obras.
- V.- Los concesionarios estarán obligados a conservar en buenas condiciones las obras e instalaciones afectadas al servicio público, -- así como a renovar y modernizar el equipo necesario para su prestación, conforme a los más recientes adelantos técnicos, el cumplimiento de estas obligaciones estará sometido a la vigilancia --

del concedente.

- VI.- Los bienes afectados en la prestación del servicio muebles o inmuebles, que pasen a ser propiedad del Departamento del D. F. -- por concluir la concesión, quedarán en manos del concesionario -- hasta que el Departamento del D. F. se haga cargo de ellos.
- VII.- El Concesionario estará obligado a otorgar una garantía a favor del Departamento del D. F.; la clase y monto de la garantía serán fijados por el Departamento del D. F. y regirán hasta que -- éste no expida al concesionario constancia de que cumple con -- todas las obligaciones contraídas. El Departamento podrá exigir que la garantía se amplíe cuando a su juicio resulte insuficiente.
- VIII.- El concesionario está obligado a prestar el servicio de modo uniforme y continuo a toda persona que lo solicite, conforme a las bases y tarifas que apruebe el Departamento del D. F. salvo caso de excepción previsto en la concesión.
- IX.- El Departamento del D. F., podrá en los casos en que lo juzgue -- conveniente para el interés público, revocar unilateral y anticipadamente la concesión, sin que exista motivo de caducidad o -- hecho grave del concesionario, esta decisión fundada y motivada -- deberá ser notificada personalmente al concesionario. El concedente se hará cargo en forma directa de la prestación del servicio público y pagará al concesionario una indemnización.

Esta indemnización será igual al valor de los bienes muebles, en la fecha de la revocación conforme avalúos que practique la institución oficial autorizada, los cuales deberá estimar siempre las utilidades recibidas por el concesionario durante la prestación del servicio. Tratándose de inmuebles, se estará al valor manifestado ante el catastro del Departamento del D. F. en la fecha del otorgamiento de la concesión. Cuando se trata de inmuebles no catastrados o de instalación, su valor será estimado a la fecha del avalúo que se practique en los términos de este párrafo.

En el artículo 28 de la Ley Orgánica del Departamento del D. F. se habla que la caducidad de las concesiones será declarada administrativamente por el Presidente de la República, a proposición del Jefe del Departamento del D. F. en los casos siguientes:

- I.- Porque se interrumpa.
- II.- Porque se ceda, hipoteque, enajene, o de cualquier manera se grave la concesión, o algunos derechos en ella establecidos, o los bienes afectados al servicio público sin previa autorización del Departamento del D. F.
- III.- Porque se alteren o modifiquen substancialmente la naturaleza o condiciones de la operación del servicio sin su autorización del Departamento del D. F.

- IV.- Porque no se hagan los pagos estipulados por la concesión.
- V.- Porque no se otorgue la garantía a que está obligado el concesionario.
- VI.- Por la falta de cumplimiento de alguna de las obligaciones contenidas en esta Ley o en la concesión.

En el artículo 29 de esta Ley, se establece el plazo de la concesión que se otorgue conforme a las disposiciones de esta Ley, podrá ser prorrogada por el Presidente de la República.

En el artículo 30 de esta Ley señala que el Departamento — del D. F., podrá celebrar convenios con los Estados, y en su caso con los Municipios a efecto de que el propio Departamento pueda prestar los servicios públicos concesionados a los habitantes de los Estados y municipios, o estos últimos a los habitantes del D. F.

También podemos observar que el Código Penal del D. F. se -- refiere a los Servicios Públicos en sus artículos 217 al 222 que hablan de las personas encargadas de la prestación de un servicio público centralizado o desconcentrado.

En general, observamos que en los artículos analizados a continuación, contenidos en el Código Penal, hacen referencia a los servicios públicos en función de la responsabilidad adquirida por parte de -- las personas que se encargan de la prestación de un servicio público y-

diremos que el trabajador o empleado al servicio del Estado en el desempeño de sus funciones, puede cometer faltas o delitos que deben ser sancionados para mantener un equilibrio entre el servicio y la administración de estos. Es por esto que el prestador del servicio está subordinado a la ley y a su debido cumplimiento, por esta razón están obligados a responder por sus actos públicos.

En la Constitución Política encontramos que en los artículos 5 y 13, se utiliza la expresión servicio público, refiriéndose al trabajo personal-prestado por el servidor del Estado.

Para continuar analizando los Servicios Públicos dentro de la Legislación Mexicana, haremos mención del artículo 925 de la Ley Federal del Trabajo, donde señala que para los efectos del procedimiento de huelga, se manejan dentro de éste capítulo los que éste entiende por servicios públicos, los de comunicaciones y transportes, los de luz, los de energía eléctrica, los de limpia, los de aprovechamiento y distribución de aguas destinadas al servicio de la población, los de gas, los sanitarios, los de hospitales, los de cementerios, los de alimentación, cuando se refieren a artículos de primera necesidad, siempre que en este último caso se afecta alguna rama completa del servicio

Algunas veces las leyes parten de un supuesto general como la Ley General de Bienes Nacionales, que señala en su artículo 2º, fracción V que al precisar cuales son los bienes de dominio público de la Federación, alude a " inmuebles destinados por la Federación a un servicio

público y los equiparados a estos, conforme a la presente ley ". Desde luego los inmuebles de la Federación están destinados a un servicio público pero también a servicios generales para el cumplimiento de las -- funciones de la misma. El concepto de servicio público ha ido sufriendo algunas modalidades que han ayudado a configurar una definición más acertada del mismo.

El derecho administrativo se entiende por servicio público, un servicio técnico prestado al público de una manera uniforme y continua para la satisfacción de una necesidad colectiva del orden público y que la administración lo pueda centralizar para una mejor organización y -- funcionamiento y así poder atender directamente el interés general, -- también observamos que la administración es la encargada de designar a los empleados para la prestación del servicio y serán de carácter públi-- co.

Al referimos a los bienes destinados al servicio público. -- observaremos que son manejados por la administración como bienes de dominio público y si son bienes particulares serán manejados por la administración y estarán sujetos a la prestación del servicio sin poder disponer de la propiedad, o bien, se recurre a la expropiación o a la li-- mitación de bienes para prestar el servicio público.

En la legislación mexicana contemplamos dentro de la Ley Orgánica del Departamento del D. F., el objetivo y funcionamiento del Servicio Público de Localización Telefónica ( Locatel ), que se encarga de dar información telefónica tanto en el Distrito Federal como en el área metropolitana sobre personas y vehículos accidentados, detenidos, extraviados o abandonados con el fin de contribuir a su pronta localización.

## 1.6.- QUE ES UN SERVICIO SOCIAL.

Este tipo de servicios están enfocados a impulsar el desarrollo de la cultura, la salud pública y el desarrollo de la previsión social, y para que sea posible la prestación de estos servicios sociales - deben organizar servicios administrativos especiales. Debemos señalar - que hay diversas clases de servicios sociales, por ejemplo; los enfocados a la enseñanza, los que se dedican a prestar asistencia médica, los de - previsión social, los de bienestar económico, etc.

Por lo que se refiere a su objetivo, observamos que están di-- rigidos a obtener de una manera rápida e inmediata un mejoramiento en el nivel de vida de nuestra población, especialmente de aquellas personas - de bajos recursos económicos que se encuentran en situaciones desfavora- bles que requieren de la ayuda del Gobierno, es decir, estos servicios - sociales sirven de apoyo a la población en casos de necesidades inmedia- tas como sucede en el caso del Servicio Social de Localización Telefóni- ca que presta el Departamento del Distrito Federal. No persiguen fines- lucrativos, por esta misma razón son insuficientes por el presupuesto -- tan bajo con el que cuenta y el número tan elevado de personas que lo -- solicitan. Lo que dio origen a que se buscara la manera de cubrir la -- cuestión financiera, por lo tanto se estableció un régimen especial de - financiamiento, ya que solo pueden apoyarse en las contribuciones espe-- ciales o en los impuestos.



Se puede definir a los Servicios Sociales como: " Una actividad obligatoria y permanente del Estado, cuyo fin consiste en promover el bienestar social, el desarrollo y organización de la comunidad y mejorar directamente el nivel de vida colectivo e individual a través de prestaciones fundadas siempre en el principio de solidaridad social ". (12)

Es evidente que el Estado interviene en la prestación de los servicios sociales, pero también debemos estar conscientes de la intervención de los particulares, quienes deben apegarse a los lineamientos legales, ya que al explotar estos servicios el particular actúa ejerciendo un derecho propio, mientras que en los servicios públicos es necesario una concesión.

En los Servicios Sociales observamos que una de sus características es prestar sus servicios a una determinada categoría de personas, - por ejemplo: En la asistencia médico hospitalaria, está destinada sólo para personas de bajos recursos económicos y las personas con derecho a la prestación del servicio social son los derechohabientes o beneficiarios.

(12).- Instituto de Investigaciones Jurídicas, Directorio Jurídico Mexicano, tomo VIII, rep. 2, voz. Servicio Social, Editorial, Porrúa. UNAM.

Hay diferentes tipos de prestación del Servicio Social atendiendo a la situación de la persona podemos señalar tres grupos; I.- Servicio Social de la Administración Pública; II.- Servicio Social de los Pasantes en General; III.- Servicio Social que prestan los voluntarios.

I.- Servicio Social de la Administración Pública. Está encaminado a los Servicios Sociales, no es muy precisa la noción pero diremos que son aquellos que están orientados a dar prestaciones sociales, con el fin de mejorar la situación de las personas que se encuentran en condiciones desfavorables, ya que por su misma posición se encuentran sin amparo dentro de nuestro núcleo social, tratando de disminuir la desigualdad de condiciones entre los individuos de nuestra población.

II.- Servicio Social de Pasantes. Se refieren a las personas o individuos que realizan una actividad encaminada a la prestación de un servicio profesional sin lucro alguno. Esto se hace con la intención de impulsar a nuestra población para alcanzar un mejor nivel de vida social.

III.- Servicio Social que prestan los Voluntarios. Las personas que se dedican a realizar estos servicios se organizan para proporcionar de una manera gratuita y sin ningún interés más que el de satisfacer de alguna manera las necesidades de nuestra población que se encuentra en desventaja económica, como ejemplo tenemos a las personas que prestan sus servicios voluntariamente en la Cruz Roja.

Independientemente del carácter de la persona que otorga la prestación, esta actividad se caracteriza por ser obligatoria del Estado y se da como consecuencia de una necesidad social y sin tener fines lucrativos.

Están capacitadas para satisfacer estas necesidades, la Administración Pública, La Iniciativa Privada, Los Institutos de Seguridad Social, o cualquier otro tipo de organización que enfoque sus actividades a un mejoramiento social, su finalidad no es lucrativa, se rige -- a través de ordenamientos jurídicos emanados del poder Legislativo y el cumplimiento de éstos está a cargo del Estado ya sea de una manera -- directa o indirecta.

Podemos observar que Locatel puede considerarse como un Servicio Público ya que dentro de sus objetivos y funcionamiento se encuentran los lineamientos básicos del concepto de servicio público, pues -- como vemos, Locatel forma parte de la actividad de la administración -- pública y está encaminado a satisfacer necesidades colectivas de interés general de una manera permanente, regular, continua y sin propósito de lucro y se encuentra sujeto a un régimen especial de derecho público.

Dentro del concepto de Servicio Social, podemos enmarcar al Servicio Social de Localización Telefónica (Locatel), ya que se encarga de proporcionar de una manera indirecta asistencia médica a nuestra

población, también debemos tomar en cuenta que se preocupa por impulsar los servicios de enseñanza, previsión social y bienestar económico; al igual que se interesa en fomentar el desarrollo de la cultura y el de la salud pública, entre otros.

CAPITULO 11.

El Servicio Público de Localización Telefónica

( Locatel ).

## 2.1.- QUE ES LOCATEL.

Locatel, es un organismo desconcentrado del Departamento del Distrito Federal, perteneciente a la Secretaría General de Desarrollo Social, creada con la finalidad de servir; es un servicio para toda la población sin costo alguno, accesible a través de cualquier aparato -- telefónico cuyo número ha sido dado a conocer por medio de la televi-- sión, de la radio y propaganda distribuida al público con el logotipo de Locatel, 658 - 11 - 11.

La creación de Locatel como un organismo desconcentrado tiene su base jurídica en el artículo 17 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, que señala lo siguiente: Para la más eficaz aten-- ción y eficiencia despacho de los asuntos de su competencia, las Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos podrán contar con órganos administrativos desconcentrados, que estarán jerárquicamente -- subordinados y tendrán facultades específicas para resolver sobre la -- materia y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Locatel, se encuadra perfectamente al anterior precepto, ya -- que se creó como un órgano desconcentrado, que depende jerárquicamente del Departamento del D. F. y para mayor explicación daremos un concepto

de lo que la doctrina entiende por organismos desconcentrados y cuales son sus características.

La Desconcentración consiste en una forma de organización -- Administrativa, en la cual se otorgan al órgano desconcentrado, por -- medio de un acto materialmente legislativo ( ley o reglamento ), deter-- minadas facultades de decisión y ejecución limitada, que le permite -- actuar con mayor rapidez, eficacia y flexibilidad, así como el de te-- ner un manejo autónomo de su presupuesto, sin dejar de existir el nexo de jerarquía, con el órgano superior. (13)

La Ley Orgánica del Departamento del D. F., habla de la des-- concentración Administrativa en su artículo 44 establece que para la -- más eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de la competen-- cia del Departamento del D. F., éste podrá contar con órganos descon-- centrados que estarán jerárquicamente subordinados al Jefe del Depar-- tamento del D. F., y tendrán las facultades específicas para resolver-- sobre las materias y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso, de conformidad con las normas que para ello establezcan el-- presente reglamento y los instrumentos que dichos órganos creen. Estos instrumentos deberán ser publicados en el D. O. F. del Departamento -- del D. F.

(13).-- Miguel Acosta Romero, Teoría General del Derecho Administrativo.

Editorial Porrúa, 7a. edición actualizada México 1986, página 255.

De conformidad con las facultades y normas aplicables, el Jefe del Departamento del D. F., podrá revisar, modificar, confirmar, revocar y nulificar en su caso, los actos y resoluciones dictadas por los órganos desconcentrados, para cuyo efecto podrán ordenar las visitas especiales que sean necesarias.

La desconcentración se sitúa en el cuadro de la centralización, es extraña a la descentralización y consiste en aumentar las facultades de las Instituciones Centralizadas ( equivale en concentrar facultades en un ente que actúa unitariamente ) y de este modo se des congestionan técnicamente, por que no rompen los vínculos jerárquicos en provecho de los entes desconcentrados, en principio todos los órganos son susceptibles de un proceso de desconcentración.

Características de los Organos Desconcentrados. Entre las principales características de estos órganos se encuentran las siguientes:

- a) Son creados por una ley o reglamento
- b) Dependen siempre de la presidencia, de una Secretaría, o de un Departamento del Estado, como es el caso de Locatel.
- c) Su competencia deriva de las facultades de la Administración central.
- d) Su patrimonio es el mismo que el de la Federación, aunque también puede tener presupuesto propio.



- e) Las decisiones más importantes, requieren de la aprobación del órgano del cual dependen.
- f) Tienen autonomía técnica.
- g) No puede tratarse de un órgano superior (siempre depende - de otro).
- h) Su nomenclatura puede ser muy variada.
- i) Su naturaleza jurídica hay que determinarla jurídicamente en cada caso, estudiando en particular el órgano de que se trate.
- j) En ocasiones tienen personalidad propia.

En el artículo 45 de la Ley Orgánica del Departamento del -- D.F. en su fracción I señala entre otras atribuciones de los órganos -- desconcentrados, la de entender y vigilar la debida prestación de los - Servicios Públicos.

Por lo tanto vemos que Locatel es un órgano desconcentrado -- del Departamento del Distrito Federal y vienen señalados sus objetivos-- en el artículo 48 en las fracciones I, II, III. de esta Ley.

Locatel, es un apoyo que se brinda através de la información obtenida de diversas instituciones, tanto públicas como privadas, para ser concentrada y organizada mediante un sistema de cómputo.

Locatel, da servicio las 24 horas del día, todos los días del año. Pues tiene su personal organizado en tres turnos.

Locatel, da información para la localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas dentro del Distrito Federal y su área metropolitana.

Asimismo, Locatel presta ayuda para la localización de vehículos detenidos, accidentados o abandonados en el Distrito Federal y área metropolitana, así como la información de vehículos accidentados en las carreteras que convergen a la ciudad de México.

Reporte de fugas de agua y baches en la vía pública de la ciudad.

Sistema de información toxicológica y de urgencias médicas, - que consta de un banco de datos operado por doctores especializados que manda el Departamento del D. F. para guiar a las personas sobre que hacer en caso de accidentes de intoxicación, por medio de medicamentos sustancias o plantas tóxicas o bien por picaduras de animales venenosos.

La información que proporciona Locatel, la recibe de las instituciones que han realizado convenios de coordinación con éste, para apoyar el servicio como son: Las Instituciones Judiciales, Hospitalarias, Asistenciales, y del público en general, siendo el punto de comunicación entre quienes solicitan información y quienes tienen acceso para facilitarla tanto en el Distrito Federal como en su área metropolitana.

Locatel, realiza también servicios de apoyo en algunos casos, como ejemplo; proporciona información sobre la ubicación de centros deportivos, su horario y requisitos etc., también información sobre los centros de integración juvenil para atender problemas de drogadicción, se ha dado apoyo al Registro Nacional de Electores, etc.

## 2.2.- SU CREACION.

El área metropolitana de la ciudad de México, es la más vasta y compleja concentración de la población humana en nuestro país, y por su tamaño, se suscitan situaciones sociales de toda clase imaginables, dentro de estas situaciones amplias y cambiantes en continuo crecimiento, la comunicación social es más difícil y la identificación del hombre y su ubicación dentro de lo que sería un grupo, es en ocasiones -- problemática.

La naturaleza misma de la gravedad y la necesidad de dar una rápida respuesta a la ciudadanía que demanda apoyo y comprensión por -- parte de las autoridades ante sus angustias, convirtían a este en un -- grave problema de comunicación social, como respuesta a esta urgente -- necesidad el Gobierno de la República, determinó la posibilidad de -- crear un centro de información al público, que tuviera la necesidad de -- recibir ayuda, de este modo se creó el Servicio Público de Localización telefónica ( Locatel ).

Así mismo, el flujo de personas que se encuentran poblando -- las diferentes Entidades Federativas de la República, que es cada día -- mayor, ocasiona que la mayoría de percances no sean conocidos en su --

oportunidad por los familiares o amigos de los afectados, lo que agrava las situaciones, por esto se creó este centro de información denominado Locatel, el cual presta información gratuita, de esta manera se proporciona ayuda a la población dando información obtenida de una amplia - - coordinación entre instituciones oficiales y privadas, concentrada en - un sistema de cómputo, lo cual permite una ágil y eficiente explotación de información durante las 24 horas del día, todos los días del año. En realidad el sistema empleado por Locatel para dar la información me parece el mas acertado, ya que tiene una buena coordinación con las instituciones públicas y privadas, que le permiten llevar a cabo satisfactoriamente su programa.

En los informes que se dan mensualmente al director operativo, se puede observar que la gente recurre diariamente al auxilio de este - sistema en cuanto se les presenta una necesidad, por eso podemos decir que la comunidad ha encontrado una respuesta satisfactoria a sus nece--sidades, cuando se encuentran angustiados por el paradero de algun fa--miliar o un bien patrimonial.

Los programas básicos de Locatel, son los siguientes: La localización de personas accidentadas, detenidas o extraviadas y vehículos - abandonados, detenidos o accidentados en las carreteras que convergen - al D. F.

La función que ha realizado este organismo en el Distrito Federal ha sido tan trascendente, que ha originado durante el tiempo que lleva operando, que las autoridades correspondientes, ventilen de alguna manera la posibilidad de crear dicho sistema en toda la República, - en coordinación con los Gobiernos de las Entidades Federativas, esto -- tiene su origen en los foros de consulta realizados en todo el país y - ya se han puesto en marcha dichos programas de coordinación nacional, - con la finalidad de establecer un enlace de comunicación social que - - debe existir entre la ciudadanía y las autoridades, tanto Federales - - como Estatales y Municipales.

Cumpliendo así con uno de los principales programas sociales, a través del cual, el Gobierno proporciona a la ciudadanía una rápida -- respuesta a todos aquellos que demanda auxilio y comprensión oficial a sus necesidades e inquietudes, al mismo tiempo establece el lazo de comunicación que debe existir entre las autoridades y la población, permitiéndole con este servicio conocer algunas de las inquietudes que padece la ciudadanía. Por lo antes expuesto y a iniciativa del Presidente de la República, a través del Jefe del Departamento del D. F. se ideó un convenio para proporcionar todo el apoyo a los Gobiernos Estatales, a fin de que se creara un organismo social de la naturaleza de Locatel y así, apoyar a los habitantes de todos los rincones de nuestro país, no-

no sólo en los programas normales que son la Localización de personas y vehículos, sino para que también se establezcan algunos programas que estén acordes con los lineamientos establecidos por parte del Plan Nacional de Desarrollo, apoyando así los programas de Simplificación Administrativa y los de emergencia, que en algunas ocasiones se ha generado; con un organismo como Locatel, se podrá dar un servicio a la ciudadanía que permita la satisfacción de sus necesidades en este aspecto.

Lo anteriormente dicho, es un proyecto ambicioso y de llevarse a cabo y funcionar, sería muy beneficioso para toda la población, de alguna manera ya se ha puesto en práctica con la creación de Locatel en algunos Estados de la República.

Debemos hacer hincapié que antes de este servicio de Localización Telefónica, no había ninguna otra clase de ayuda al público, en los casos que cubre el programa de Locatel, por tal motivo podemos decir que ha sido de gran utilidad para la ciudadanía en el D. F. y en los Estados donde ya se presta este servicio de apoyo a la comunidad.

Con esto se ha establecido un vínculo de comunicación social entre las autoridades y la población que ahora recibe un apoyo por parte de estas, y que además ve satisfechas sus necesidades como en el caso de extravío de algún familiar o amigo,

### Antecedentes:

Locatel inició sus servicios el 15 de enero de 1981 con la finalidad de ser un medio de ayuda gratuito para la Localización de personas extraviadas, accidentadas o detenidas dentro del área metropolitana, posteriormente se incluyó el servicio de Localización de vehículos accidentados en las carreteras que convergen a la Ciudad de México -

Con base a diversos estudios se determinó que este servicio -- público, se estructurara através de un sistema computarizado, por medio de terminales, permitiendo consultar ágilmente un gran volumen de información, proporcionada por las Instituciones Hospitalarias, Asistenciales y Judiciales, sobre personas extraviadas, accidentadas, brindando así una rápida respuesta a todo el público que solicite información al número -- telefónico; 658- 11- 11.

Para ofrecer este servicio a la comunidad, fué necesario llevar a cabo una amplia campaña de difusión que dió a conocer su funcionamiento, así como sus bondades .

Buscando un adecuado funcionamiento de este centro de información, se estructuró el plan de trabajo, incorporando los recursos humanos necesarios y adquiriendo los servicios de Teleinformática de México con-



los siguientes recursos materiales:

Un equipo de cómputo con 4 terminales y equipo telefónico con 4 aparatos y 10 troncales del 6- 58- 11- 11. además se colocaron aparatos telefónicos directos en hospitales de urgencias del Departamento del D. F. y cruz roja mexicana ( hospital central ).

Debido a la demanda del público, fue necesario aumentar la capacidad de Locatel, para 1982 se reubicaron las oficinas, solicitando que se aumentaran las terminales a 15, y se solicitó que se aumentara la asesoría técnica para la elaboración de programas consistentes en diseño, implantación de sistemas y mantenimiento, elaborando los programas que se iban necesitando para una mejor atención al público, asimismo, se instaló una terminal en la Procuraduría de Justicia del D. F., el equipo telefónico aumentó a 36 terminales o troncales, adicionando otro conmutador con 14 líneas para recibir información de las Instituciones en coordinación y se adquirió una planta de luz para situaciones de emergencia.

Para el año de 1985, Locatel ya prestaba los servicios, por lo que fue necesario aumentar la capacidad, entonces se decidió comprar un computador en vez de seguir rentando los servicios de teleinformática de México, a fin de mejorar la eficacia en la prestación de estos; -

este computador marca Honey Well, modelo DPS 6/45 cuenta con 21 terminales por lo que se puede programar e incorporar al servicio computarizado cualquier servicio de nueva creación sin que caiga en costos de arrendamiento pues ya se cuenta con el equipo propio, teniendo así un eficiente servicio en los casos de seguimientos de llamadas y los demás servicios que derivan del principal.

El principal objetivo de Locatel, es proporcionar el servicio de Información Telefónica tanto en el D. F., como en el área Metropolitana, en los casos de personas y vehículos accidentados, extraviados o detenidos, con la finalidad de ayudar a su pronta localización.

### 2.3.- ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LOCATEL.

En su estructura, Locatel está formado por el siguiente equipo de trabajo; en primer lugar cuenta con un Director; un Responsable de la Sección de Coordinación; un Responsable de la Sección de Control; un Responsable de la Sección de Recepción; un Responsable de la Sección Operativa; una Secretaria, además de uno o dos visitantes de zona, según lo requieran las necesidades del servicio.

Como observamos anteriormente, Locatel cuenta con personal que está estructurado de acuerdo a las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos del programa.

Este personal está bajo la coordinación del Director de Locatel y su sueldo es subsidiado por el Departamento del D. F.

El personal de Locatel, es cuidadosamente seleccionado, capacitado y adiestrado para el buen desempeño de sus funciones.

El personal operativo que cubre las 24 horas del día es un mínimo de dos operadores para cada uno de sus tres turnos.

Locatel, opera las 24 horas del día todos los días del año y - las llamadas son atendidas por operadores que están capacitados para atender al público, pues en un término de dos o tres minutos proporciona los

datos que se les solicitan, recibiendo aproximadamente 4,500 llamadas diarias solicitando información.

Para la atención de los servicios, cuenta con dos equipos de cómputo alternos de 21 terminales y un conmutador telefónico con 36 líneas del teléfono con el número 6- 58- 11- 11.

Adicionalmente cuenta con 15 líneas telefónicas con las que se efectúa el seguimiento de todos los casos reportados. Además Locatel se coordina con más de 492 Instituciones Hospitalarias, Asistenciales, Judiciales, y organismo privados y se recibe la información por diferentes medios; vía telefónica primordialmente, radio, telex, y cartas. Asimismo, se brindan los servicios propios de Locatel fuera de las instalaciones, acudiendo a eventos donde se esperan grandes concentraciones de personas tales como el 15 y el 16 de septiembre en el zócalo de la Ciudad, el 12 de diciembre en la Basílica de Guadalupe, el 6 de enero en el Bosque de Chapultepec, etc. Donde se reúne una gran cantidad de gente para celebrar eventos propios de la fecha; en ocasiones por estos motivos suceden accidentes inesperados, por esta razón es que el servicio de localización telefónica se traslada al lugar de los hechos para auxiliar a las personas que se extravían durante el desarrollo de los mismos, con este propósito se instalan casetas de Locatel, que llevan personal, con equipo especial como radios de onda corta que facilitan la localización de las personas - -

reportadas como extraviadas o accidentadas.

Dentro del programa se ideó un sistema de clasificación de llamadas, con el objeto de dar un mejor servicio, así las llamadas que Locatel recibe del usuario, se dividen de la siguiente manera:

a) Consultas.

Es la comunicación que establece el usuario, para pedir ayuda en la localización de la persona o vehículo que se ha extraviado o accidentado.

b) Localización.

Se proporciona información al público sobre la ubicación de las personas o vehículos extraviados, accidentados, o detenidos dentro de alguna de las Instituciones que apoyan a este servicio.

c) Servicio de apoyo.

Es la orientación que se le da al público sobre cualquier tipo de información ciudadana.

d) Llamadas Improcedentes.

Son las llamadas que recibe Locatel en broma y que no cumplen con el objetivo para el que fue creado este programa.

Locatel, ha tenido la necesidad de dedicar mas tiempo y atención a las llamadas que recibe por parte del público, en las que se da por hecho que la persona que se busca ha tenido un accidente y se desea saber a donde fue canalizado, en estos casos se recurre al procedimiento de rastreo, esto significa que el personal capacitado pondrá mas empeño en rastrear a la persona, por lo tanto se pone en contacto con las Instituciones que recogen a las personas que han sufrido un accidente y enseguida proceden a comunicarse al Hospital donde se ha trasladado al paciente, de esta manera al concluir el rastreo de la persona se da respuesta a la consulta solicitada.

Lo mismo sucede con los vehículos que por faltas al reglamento de Tránsito, son recogidos por las grúas de la Secretaría de Protección y Vialidad y que son llevados al corralón.

Se procura que las llamadas hechas por las personas a Locatel para reportar sus casos y que ingresen al sistema pero que no se resolvieron por no tener ninguna información al respecto, se canalizan a un área llamada de Seguimiento; en esta área se procura establecer comunicación en las horas siguientes con la persona que solicitó la información para verificar si la persona o vehículo reportado se encontraba en alguna de las Instituciones que apoyan este servicio y que por alguna razón en Locatel no se haya recibido información al respecto, o bien saber si la persona regresó a su hogar; o en caso de un vehículo

si éste fue localizado. Esto se hace con el fin de verificar el control de una buena coordinación con las Instituciones que brindan su apoyo a este servicio.

Esta Información obtenida de las Instituciones en coordinación, se recibe por vía telefónica, por carta y/o telegrama, asimismo se tiene personal especializado que son los visitantes de zona, dedicados a recopilar la información de las instituciones que no cuentan con personal -- para mandarla.

Para explicar la estructura y funcionamiento de Locatel daré a conocer su Organigrama y cuales son sus Funciones:

- a) Director de Locatel
- b) Secretaria
- c) Sección de Coordinación de las Instituciones en el D. F. y de las Instituciones de los Estados con el programa de Locatel.
- d) Sección de Control.
- e) Sección de Recepción.
- f) Sección de Operación.

a) Director.

En primer lugar señalaremos sus funciones dentro de Locatel, que es planear, organizar y dirigir las actividades del servicio de -- Locatel.

Controlar y supervisar todas las actividades que se generan en las secciones de coordinación, control, recepción y operación, así como presentar técnicas y mitologías que contribuyan a proporcionar un mejor servicio al público.

Asimismo, debe vigilar que se cumplan los objetivos de este programa en todas sus faces, presentar alternativas para mejorar la -- difusión del programa; informar oportunamente al Jefe del Departamento del D. F. cuales han sido los alcances logrados y beneficios obtenidos; establecer las actividades del personal y llevar a cabo la selección -- del mismo; establecer las medidas necesarias para el buen desempeño de los programas de Locatel; mantener buenas relaciones con las Institu-- ciones que colaboran con este servicio de Localización Telefónica; y -- aquellos que las necesidades del servicio requieran para una mejor -- atención al público.



b) La Secretaria.

Se encarga de realizar las actividades que se presenten durante el día como por ejemplo; la recopilación de datos, oficios, y demás informes que deban hacerse en máquina.

c) Sección de Coordinación de las Instituciones en el D. F. y de las Instituciones Estatales con el programa de Locatel.

A través de esta sección, Locatel tiene contacto con las Instituciones Asistenciales, Judiciales, Hospitalarias y Particulares, así como de las Instituciones de otros Estados que también proporcionan información a Locatel, cuenta con un Coordinador que es el encargado de organizar y realizar juntas con los Directivos de estas Instituciones, para que se establezca una relación eficaz de coordinación entre las Instituciones y Locatel y ofrecer de esta manera un buen servicio.

d) Sección de Control.

Proporciona la información sobre las estadísticas de ingresos al archivo de registro sobre automóviles y personas, se anotan los folios correspondientes por Institución, también se anota el total de los registros recibidos al día, desglosando aquellos que se reporten como accidentados, detenidos o extraviados, se hace un informe de los automóviles robados, detenidos o abandonados, y se revisa en

el archivo cada una de las consultas que se hacen por parte del usuario. El personal de control debe pasar al Director operativo un reporte quincenal, un resumen mensual y un resumen acumulativo de todos los datos -- mencionados anteriormente.

Asimismo, se procura dar apoyo y llevar a cabo la coordinación de ésta -- con las secciones de operación y recepción.

e) Sección de Recepción.

Recibe la información procedente de las Instituciones tanto -- por vía telefónica, como por vía valija, se realizan las llamadas di- -- rias a las instituciones, se hace el llenado del listado telefónico, -- llenado de la cédula de media afiliación; aquí se realiza la actualiza- -- ción del directorio telefónico y se proporcionan las carpetas de este -- listado a la sección de kardex, se realiza un resumen mensual para dar -- un reporte de observaciones comparativas y llamadas a instituciones, al Director Operativo entre otras cosas.

f) Sección de Operación.

Esta sección se dedica a la atención de llamadas que hace el -- usuario, es el enlace directo con el público, aquí se recibe la llamada -- del usuario, después se procede a consultar la sección de kardex, en esta -- sección se lleva al rastreo diario de consultas, se verifica que cada -- una de las consultas tenga una solución satisfactoria para el usuario,

se le entrega un informe al Director operativo quincenalmente, además de un resumen mensual del total de consultas que se hicieron y que no fueron resueltas satisfactoriamente al usuario, ( personas no localizadas ).

Las formas de operación son las siguientes:

- 1.- Llamadas diarias del usuario.
- 2.- Control de consultas.
- 3.- Control del total de llamadas.
- 4.- Control de llamadas diarias de rastreo.
- 5.- Control del total de llamadas de rastreo diario, ( con un resumen quincenal y otro mensual ).
- 6.- Resumen del control de llamadas de rastreo diario.

## 2.4.- SERVICIOS QUE PROPORCIONA LOCATEL.

Actualmente se prestan los siguientes servicios:

- 2.4.1.- Localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas.
- 2.4.2.- Localización de vehículos accidentados, detenidos o abandonados.
- 2.4.3.- Sistema de avisos, reportes de fugas de agua y baches en la vía pública.
- 2.4.4.- Sistema de información toxicológica y urgencias -- médicas.
- 2.4.5.- Sistema de ayuda al turismo en casos de emergencia.
- 2.4.6.- Asesoría telefónica a personas con crisis emocionales.

Servicios de apoyo que proporciona Locatel.

- 2.4.7 Servicio de apoyo al Registro Nacional de Electores.
- 2.4.8 Servicio de apoyo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, por violación a los precios oficiales.
- 2.4.9 Servicio de apoyo a Centro de Integración Juvenil.
- 2.4.10 Información general sobre fugas de agua, antirrábico, hospitales, policía, etc.

- 2.4.11 Servicio de apoyo al programa de orientación y quejas del Abono multimodal del transporte.

Servicios temporales que proporciona Locatel.

- 2.4.12 Regulación de construcciones en general.

- 2.4.13 Servicio de apoyo durante el campeonato mundial de fútbol México 86, entre otros.

Servicios que de acuerdo a los estudios realizados por Locatel se pretenden incluir en el Programa en un futuro próximo.

- 2.4.14 Información sobre actividades Culturales y Recreativas.

- 2.4.15 Información sobre trámites Gubernamentales.

- 2.4.16 Atención al Público con crisis convulsivas.

- 2.4.17 Información sobre los mexicanos detenidos en el extranjero.

- 2.4.18 Programa de registro pro-deficientes mentales.

2.4. Servicios que proporciona Locatel.

- 2.4.1.- Localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas.

Consiste en proporcionar información a quien lo solicita referente a personas, que por diversas causas se encuentran registradas en alguna Institución, ya sea como accidentadas, extraviadas o detenidas.

Dentro de Locatel se cuenta con el apoyo de Instituciones Hospitalarias para obtener esta información, tales como las Instituciones del Sector Salud, entre las que se cuentan: el Instituto Mexicano del Seguro Social para los trabajadores del Estado de México (ISSSEMYM), -- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la Secretaría de Salud, la Cruz Roja Mexicana, los Hospitales de Urgencias e Infantiles del Departamento del D. F. y Hospitales Privados, entre otros.

Para las personas que requieren atención especial se cuenta -- con organismos que se hacen responsables de las personas que han quedado desamparadas o han sido recogidas de la calle dándoles asistencia social. Se cuenta con el apoyo de algunos centros tales como las Casas de Cuna - Casas de Protección del Departamento del Distrito Federal entre otros.

Entre las Instituciones que apoyan a Locatel se comprenden todas aquellas que brindan protección y seguridad al público, dentro de las cuales se encuentran:

La Procuraduría General de Justicia del D. F. y el Consejo Tutelar para Menores del D. F.; cabe mencionar que este servicio ha proporcionado un gran apoyo en los casos de emergencia que se han presentado en la Ciudad de México como son la Explosión de San Juanico en 1984 y los Terremotos del 19 y 20 de septiembre de 1985.

#### 2.4.2.- Localización de Vehículos Accidentados, Detenidos o Abandonados.

Este servicio consiste en dar información de los vehículos que se encuentran registrados en el sistema de cómputo de Locatel ya sea por encontrarse abandonados, detenidos o accidentados dentro del D. F. y área conurbada o en las carreteras que convergen a la ciudad de México, a las personas que lo soliciten.

Para este servicio se cuenta con la colaboración de las siguientes Instituciones, como son la Secretaría de Protección y Vialidad del D. F.; Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos, Dirección General de Servicios al Turismo (SECTUR), Policía Federal de Caminos de la S.C.T., Registro Federal de Vehículos de la S.H.C.P. y organismos-particulares.

#### 2.4.3.- El Sistema de avisos, reportes de fugas de agua y baches en la vía pública.

La finalidad de este servicio, es la de recibir por parte del público los reportes sobre fallas o deficiencias que se presenten en algunas zonas de la ciudad como pueden ser; baches fugas de agua, o problemas en el drenaje, etc. que obstruyan la vía pública.

Estos servicios que se dan al público en general son proporcionados por el Departamento del D. F. através de sus diversas dependencias o delegaciones políticas, el reporte que hace el público sobre algunas -- fallas o deficiencias de los servicios se registran en Locatel y éste a su vez canaliza el informe a las autoridades correspondientes encargadas de darles solución.

Cabe mencionar que este servicio es proporcionado únicamente en el Distrito Federal manteniendo una coordinación con las Delegaciones -- políticas y la Dirección General de Construcción y Operación Hidráulica, -- que se encargan de reparar las fallas reportadas que se encuentren dentro de su zona.

La Dirección General de Construcción y Operación Hidráulica -- viene contemplada dentro de la ley Orgánica del Departamento del D. F., -- en su artículo 23 dice que el objetivo principal de ésta es, operar y supervisar el sistema hidráulico en el D. F. construyendo obras de locali-- zación, aprovisionamiento y distribución de aguas residuales, manteniendo y conservando el sistema de alcantarillado para satisfacer las necesida-- des en la materia demanda de población.

Asimismo, debe establecer coordinación en las Delegaciones del Departamento del D. F. y con las dependencias de la administración públi-- ca federal que tengan conocimientos en materia hidráulica.



Establecer las normas y especificaciones a que debe sujetarse las obras y servicios Hidraulicos del Departamento del D. F.

De esta manera Locatel constituye un punto de comunicación -- ágil entre la ciudadanía y las autoridades cuando se presentan estas -- fallas.

#### 2.4.4.- Sistema de Información Toxicológica y Urgencias Médicas.

Las encuestas realizadas sobre este servicio, dieron como resultado el surgimiento de la necesidad de coordinarse con la Dirección- General de Servicios Médicos del propio Departamento del D. F. para crear el sistema de información toxicológica y de urgencias médicas, que funciona por medio de un banco de datos operado por doctores especializados con el fin de brindar una orientación médica sobre qué hacer en caso de intoxicación por medicamentos, sustancias o plantas tóxicas, o por picaduras de animales venenosos.

Fue así como se dió la necesidad de crear este servicio, que consiste en dar información telefónica para prestar orientación médica inmediata, en caso de algún accidente toxicológico y cuando el caso reportado requiere la atención médica hospitalaria, Locatel solicita de inmediato una ambulancia a la clínica que se encuentre más cercana al domicilio para que se traslade al paciente a cualquier Institución -- Hospitalaria del Sector Salud.

La Dirección General de Servicios Médicos del Departamento del D. F., viene contemplada dentro de la Ley Orgánica del Departamento del D. F. y dice, que su principal objetivo es brindar los servicios de atención medicoquirúrgica a los habitantes del D. F., con el fin de proteger y mejorar la salud de su población (art. 22).

Dentro de sus funciones, se contemplan entre otras: la de programar, supervisar y aplicar las actividades de los centros de atención médica del Departamento del D. F., así como dictar las normas que regulan el funcionamiento de los mismos.

Fomentar y sostener las relaciones de coordinación con otras dependencias e instituciones de enseñanza médica.

Coordinar y vigilar la prestación de servicios médicos quirúrgicos y de urgencias que conceden a la población las unidades del Departamento del D. F.

Colaborar con la Secretaría de Salud y organismos públicos, en lo que corresponde a la salud de los habitantes del D. F.

Definir las políticas de administración que deben seguir las unidades médicas del Departamento del D. F., evaluar su funcionamiento y retificar las modificaciones que se hagan a los programas correspondientes.

De tal manera que esta Dirección de Servicios Médicos del Departamento del D. F. colabora con Locatel dando su apoyo en los Programas que lleva a cabo este servicio.

#### 2.4.5.- Sistema de ayuda al turismo en casos de emergencia.

Este programa tiene la finalidad de dar a conocer al turismo que visita la Ciudad de México y zona conurbada los servicios que proporciona el gobierno en casos de urgencias, utilizando como medio de comunicación cualquier aparato telefónico ya que en el Distrito Federal se presentan a diario circunstancias inesperadas por su misma magnitud y por ser de las ciudades más habitadas.

En primer término, Locatel se apoya en la localización de personas, cuando vienen de visita a la ciudad y se extravían, Locatel pone en práctica este programa para apoyar a las personas que se encuentran en situaciones de emergencia. Por esta razón se pone a la disposición del turista este servicio que consiste en auxiliar a éstos en caso de accidente o extravío, tienen la facilidad de acudir a más de 600 Instituciones y Dependencias que están en coordinación con Locatel, entre -- otras, mencionaremos las Instituciones Asistenciales, Hospitales Públicos y Privados, Delegaciones de Policía y Agencias de Investigación, -- etc. quienes se encargan de reportar diariamente a Locatel un informe -- de los ingresos en sus tablas de registro.

En segundo lugar, en este programa se encuentra el servicio de toxicología y urgencias médicas que se considera importante para el turismo, ya que se cuenta con la colaboración de médicos especializados provenientes de la Dirección General de Servicios Médicos del Departamento del D. F., de la cual ya hablamos anteriormente, estos proporcionan información durante las 24 horas del día, consultando un microfichero donde se encuentran datos de más de 300 medicamentos y sustancias de uso doméstico que pueden provocar intoxicaciones y cuál es el tratamiento a seguir.

En tercer lugar, se contempla en el programa la información sobre los trámites que se deben realizar cuando se han extraviado documentos personales, por ejemplo; pasaporte, la visa, la tarjeta de crédito etc.

Para proporcionar este servicio Locatel cuenta con la colaboración de la Secretaría de Relaciones Exteriores, la Secretaría de Gobernación y la Secretaría de Turismo, entre otras.

En la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se contempla en su artículo 26 lo siguiente; para el estudio, planeación y desarrollo de los asuntos y negocios del orden administrativo, el Poder Ejecutivo de la Unión contará con las siguientes dependencias, entre otras:

- 1.- Secretaría de Relaciones Exteriores.
- 11.- Secretaría de Gobernación.
- 11.- Secretaría de Turismo.

En el artículo 27 señala que la Secretaría de Gobernación se encarga, entre otras cosas, de presentar ante el Congreso de la Unión las iniciativas de Ley del Ejecutivo.

- Publicar las leyes y decretos que expidan el Congreso de la Unión, alguna de las dos Cámaras o el Presidente de la República.
- Publicar el Diario Oficial de la Federación.
- Vigilar el cumplimiento de los preceptos constitucionales -- por parte de las autoridades del país, especialmente en lo que se refiere a las garantías individuales, y dictar las medidas administrativas que requiera ese cumplimiento.
- Manejar el servicio nacional de identificación personal.

En su artículo 28 de la misma Ley, se contempla lo siguiente; a la Secretaría de Relaciones Exteriores, corresponde el despacho de los siguientes asuntos, entre otros, promover, propiciar y asegurar la coordinación de acciones en el exterior de las dependencias y entidades de la administración pública federal y sin afectar el ejercicio de las atribuciones que a cada una de ellas corresponda; conducir la política exterior, para lo cual intervendrá en toda clase de tratados, acuerdos y --

convenciones en los que el país sea aparte.

En su artículo 42 de la Ley Orgánica de la Administración Pública señala que debe formular y conducir la política de desarrollo de la actividad turística Nacional.

Estas tres Secretarías prestan su apoyo de una manera eficaz y coordinada para dar información veraz y oportuna para poder desarrollar los programas de sistemas de información Toxicológica y de ayuda al turismo.

Este servicio se inició en Locatel en mayo 1° de 1986 convirtiéndose en una prestación permanente, y se pusieron en practicando apoyo durante la celebración del Campeonato Mundial de México-86, poniendo módulos de información en los estadios y en los principales centros turísticos.

Con el fin de proporcionar orientación al turista y público en general, prestó sus servicios Locatel en el mundial dando información de los teléfonos a donde se podían reportar documentos - - extraviados (visa, pasaporte, tarjetas de crédito, nacionales e internacionales etc.), información sobre vuelos y otros datos de líneas aéreas, información sobre Embajadas y Consulados, información hospitalaria y servicios asistenciales, información de servicios públicos en general, información sobre los principales hoteles de la Ciudad -

de México, etc. toda esta información se dió en varios idiomas; francés, inglés y español, durante las 24 horas del día.

#### 2.4.6.- Asesoría Telefónica a personas con crisis emocionales.

Para introducir este servicio en Locatel, se establecieron -- pláticas con los directivos del Hospital Fray Bernardino Alvarez, así -- como los servicios médicos del Departamento del D. F. y con los servi-- cios médicos de la Secretaría de Salud, para determinar la posibilidad de incorporar al programa el servicio de ayuda a personas que se encuen-- tren pasando por una crisis emocional. Asimismo, vemos que este servi-- cio también es proporcionado en otros países obteniendo una buen res-- puesta por parte de sus habitantes, por ejemplo: en los Estados Unidos-- de Norteamérica, entre otros.

Para proporcionar este servicio se han contemplado principal-- mente algunos aspectos tales como:

- a) Intento de suicidio
- b) Depresiones severas
- c) Crisis de angustia
- d) Intoxicación por drogas
- e) Intoxicación por bebidas alcohólicas
- f) Stress posttraumático.

Actualmente se han observado resultados en la prestación de este servicio ya que es solicitado con frecuencia principalmente por jóvenes que han sido víctimas de las drogas y de las bebidas alcohólicas, este servicio tiene poco tiempo de haberse integrado dentro de los programas de Locatel.

Servicios de apoyo que proporciona Locatel.

2.4.7.- Servicio de apoyo al Registro Nacional de Electores.

Este servicio consiste en captar las llamadas del público -- para la actualización de la credencial de elector, ya sea por extravío, modificación de datos erróneos, actualización del domicilio, o bien, - informes de las oficinas donde deben acudir para solicitar la credencial por primera vez.

2.4.8.- Servicio de apoyo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial por violación a los precios oficiales.

Este servicio consiste en atender llamadas de las personas - que tienen quejas de algún centro comercial o comercio en general donde se estén violando los precios establecidos por la Secretaría de - - Comercio, que está en coordinación con Locatel el que solo interviene como mediador dando este reporte a las autoridades capacitadas para -- resolver estos problemas.



En la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 34 se señala que a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial corresponde el despacho de los siguientes asuntos, entre otros:

- Formular y conducir las políticas generales de Industria, Comercio exterior, Interior, Abasto y precios del país; con excepción de los precios de bienes y servicios de la administración pública federal.
- Regular, promover la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios.
- Establecer la política de industrialización, distribución y consumo de los productos agrícolas, ganaderos, forestales, minerales y pesqueros, escuchando la opinión de las dependencias competentes.
- Fomentar el comercio exterior del país.
- Establecer la política de precios y con el auxilio de la participación de las autoridades locales, vigilar su estricto cumplimiento, particularmente a lo que se refiere a artículos de consumo y uso popular, y establecer las tarifas para la prestación de aquellos servicios de interés público que considere necesarios, con la exclusión de los precios y tarifas de los bienes y servicios de la Administración Pública Federal definir el uso preferente que deba darse a determinadas mercancías.

- Regular, orientar y estimular las medidas de protección al consumidor.
- Establecer y vigilar las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial, así como las normas y especificaciones industriales.
- Organizar la distribución y consumo a fin de evitar el acaparamiento y que las intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen el encarecimiento de los productos y servicios.
- Fomentar, regular y promover el desarrollo de la industria de transformación e intervenir en el suministro de energía eléctrica a usuarios y - en la distribución de gas.
- Promover, orientar, fomentar y estimular la Industria Nacional.
- Los demás que le encomienden expresamente las leyes y reglamentos.

#### 2.4.9.- Servicios de apoyo a Centros de Integración Juvenil.

Consiste en proporcionar información del Centro de Integración Juvenil más cercano a su domicilio cuando sea solicitada por los usuarios por problemas de drogadicción o farmacodependencia, este servicio se ideó pensando en la necesidad de crear un centro donde se

diera información a los familiares de personas con estos problemas o a jóvenes intoxicados que lo soliciten, con la aprobación de la Secretaría General de Desarrollo social del Departamento del D. F. de la que hablaremos posteriormente y Centro de Integración Juvenil, en base a las necesidades de la población por combatir este gran problema y fomentar -- entre otras cosas el bienestar físico y mental del hombre, así como el mejoramiento de la calidad humana en pro del desarrollo social. Local -- tel sirve de enlace entre la ciudadanía y centros de integración juvenil; estos centros cuentan con instalaciones en el Distrito Federal, -- área metropolitana y en el interior del país. La información que se -- pida sobre este servicio de apoyo, se extiende a todos aquellos lugares donde exista un centro de integración juvenil que se encarga de readaptar al individuo con estos problemas al núcleo social.

Todos estos servicios tienen por objeto propiciar la parti-- cipación activa de la población en las tareas del gobierno, mediante el fortalecimiento de la confianza recíproca, la energía y espíritu de resolución, actualización y evolución de programas para el desarrollo de la población. Asimismo, pretende coordinar los esfuerzos del Gobierno de la Ciudad con los del resto de la administración pública federal y -- los de los Gobiernos de los Estados circunvecinos, para lograr un desa-- rrollo regional más equilibrado.

2.4.10.- Información General, sobre fugas de agua, antirrábico, hospitales, policía, etc.

Este servicio se proporciona al público dando la información de teléfonos y ubicación de lugares a los que deben acudir en el caso de necesitarlo para alguna emergencia.

2.4.11.- Servicio de apoyo al programa de Orientación y Quejas del Abono Multimodal del Transporte.

Este servicio se incorporó a Locatel, al haberlo solicitado la Coordinación General de Transporte a fin de apoyar la operación del sistema del abono multimodal de Transporte, para dar información o en su caso recibir las quejas que se tengan del abono por parte del usuario.

Este servicio fue ideado por las autoridades del Departamento del D. F. para apoyar el sistema del abono multimodal, a fin de conocer los beneficios que este servicio proporcionó a la población y así poderle ofrecer por medio de Locatel la orientación e información para el buen uso del abono multimodal de transporte.

El abono multimodal de transporte tiene como objeto fundamental integrar en un mismo sistema los cuatro medios de transporte urbano

en el D. F. que son: metro, autobús, trolebús y tren ligero, con un precio módico y una vigencia determinada que permite un ahorro considerable en relación al costo de los viajes sencillos, es por esta razón que el servicio de Locatel y la Coordinación General de transporte elaboraron el procedimiento de información, orientación y quejas a fin de proporcionar un eficaz servicio en beneficio de los habitantes del D. F. se ha observado que en la actualidad el uso de este abono ha dado buenos resultados al evitar los conglomerados en las estaciones y terminales de los transportes.

Servicios temporales, que proporciona Locatel.

#### 2.4.12.- Regularización de Construcciones en General.

Este tipo de servicios se proporcionan temporalmente por un lapso determinado, cuando las circunstancias así lo requieran como -- ejemplo; El de Regularización de construcciones en general, este servicio fue proporcionado del 28 de junio al 31 de diciembre de 1985, -- el cual consistió en dar facilidades a las personas para que realizaran los trámites necesarios y regularan sus papeles de construcción -- de casa habitación, o por cualesquier modificación o ampliación, que -- hayan llevado a cabo sin las licencias de construcción correspondientes así como, todas aquellas casas que se hayan habitado sin los permisos de ocupación correspondientes.

Este programa fue orientado para beneficiar aproximadamente a 5 000 000 millones de personas, ya que algunas de las construcciones llevaban de 20 a 30 años de encontrarse irregulares, por lo tanto este servicio se enfocó a beneficiar a la población de menores recursos, -- asegurando así el patrimonio familiar. Para poder obtener los beneficios de este programa los predios debían medir hasta 200 mts<sup>2</sup>, teniendo una construcción interior de 175 mts<sup>2</sup>.

Este programa tiende a reducir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos y trámites que se realicen entre las autoridades, facilitando así las relaciones entre la Administración Pública y los particulares esto formó parte de los programas de Simplificación Administrativa.

Su beneficio fue el de alcanzar metas importantes, ya que se acordó que no se cobrarían los trámites de la licencia de Construcción o modificación a las personas que se acogieran a este acuerdo regularizando sus predios, así como también, se estableció que la documentación sería mínima, dentro de estos trámites se cancelaron sin importar el tiempo transcurrido, el Impuesto Predial y el Recargo de las casas-terminadas y ampliaciones que se regularizaron hasta el tercer bimestre de 1985, el cual comenzó a funcionar a partir del cuarto bimestre del mismo año.

Con este servicio, Locatel benefició a muchas familias de -- bajos recursos económicos y de esta forma les apoyó para asegurar su patrimonio familiar y así mejorar su nivel de vida dentro de la sociedad.

2.4.13.- Servicio de apoyo durante el campeonato mundial de Fútbol -- México 86.

Se mantuvo una coordinación con todas las sedes y Subsedes,

del Mundial de futbol México 86, estableciendo el servicio en diferentes idiomas como en inglés, francés y español, extendiendo a los visitantes el servicio de localización de personas, y teniendo el enlace necesario de coordinación con los diferentes organismos públicos y -- privados de carácter asistencial, hospitalarios y judiciales, así como también se contó con la colaboración de los hospitales privados, - ambulancias etc; Con los cuales el Comité organizador estableció con venios para brindar sus servicios en caso de urgencias.

Se ofrecieron otros servicios como el que ya explicamos anteriormente de toxicología y urgencias médicas, contando con médicos-especializados las 24 horas del día, también se ofrecieron servicios-diversos tales como el de información telefónica sobre hoteles, hospitales, líneas aéreas, embajadas y consulados, ambulancias, policía, - líneas de autobuses, correos telégrafos etc.

Para dar a conocer estos servicios se distribuyeron 300,000 folletos, 300,000 tarjetas de identificación y 15,000 posters de apoyo al turismo, anuncios en prensa, se filmó un comercial de televisión, - el cual se transmitió en los canales 2, 4, 5, 7, 9, 11 y 13 en el - - idioma español y se difundió en 50 radiodifusoras; por cablevisión y circuitos cerrados de los principales hoteles en inglés.



De esta manera, una vez más Locatel apoyó a las autoridades y dependencias para llevar a cabo este tipo de eventos coordinándose con las diversas Instituciones que existen en el D. F. para dar un buen servicio cumpliendo con el objetivo de este programa.

Servicios que de acuerdo a los estudios realizados por Locatel se pretenden incluir en el programa en un futuro próximo.

#### 2.4.14.- Información sobre actividades Culturales y Recreativas.

En el año de 1984 se llegó a la conclusión de que la ciudadanía necesitaba que se creara un servicio de información sobre las actividades recreativas que se llevaran a cabo en los diferentes centros culturales y recreativos en el Distrito Federal, esto motivó a Locatel para realizar un estudio contando con la coordinación de la Dirección de Promoción Deportiva del Departamento del D. F. para establecer un sistema de información a la ciudadanía sobre todas aquellas actividades de tipo deportivo y cultural (hora, fecha, lugar) etc. en que se puedan practicar estas disciplinas dentro de las diversas instalaciones del Departamento del D. F..

En la actualidad se siguen realizando pláticas con instituciones, tales como el Instituto Mexicano del Seguro Social, la Universidad Autónoma de México, el Instituto Politécnico Nacional, el CREA y algunas

Instituciones que promueven todo este tipo de actividades.

Dentro del campo cultural se han realizado pláticas con Sociocultur del Departamento del D. F., la S.E.P., I.N.B.A., la U.N.A.M., la Universidad Autónoma Metropolitana y algunas otras organizaciones de esta naturaleza, a fin de ver la posibilidad de incorporar este servicio.

Dirección General de Promoción Deportiva.

El objeto de ésta, es planear, organizar supervisar y promover la educación física, el deporte y la recreación entre la población del Distrito Federal, con el fin de acrecentar el desarrollo físico y mental de sus habitantes.

Dentro de sus funciones está la de programar, organizar y supervisar, en coordinación con las delegaciones del Departamento, las actividades correspondientes a la educación física, deportiva y recreativa en el Distrito Federal.

Administrar todo tipo de recursos que se canalicen al ejercicio deportivo en el D. F., así como las instalaciones deportivas que no estén asignadas a las delegaciones del mismo.

Promover y difundir los eventos y actividades relacionados con la educación física, deportiva y recreativa.

Dirección General de Acción Social, Cívica, Cultural y - -  
Turística. (SOCICULTUR)

Dentro de los objetivos de Iocatel para integrar a sus servicios el de información cultural, se están llevando a cabo pláticas-con Sociocultur, encargada de proporcionar los servicios de asistencia y de protección social a la ciudadanía, así como organizar, promover y difundir las actividades cívicas, artísticas, culturales y turísticas con el fin de lograr la rehabilitación y reintegración a la sociedad de los habitantes que así lo requieren y de contribuir al desarrollo social de la comunidad del D. F.

Además dentro de sus funciones se encarga de formular los - programas de los espectáculos concernientes a las actividades cívicas y artísticas, así como realizar investigaciones que reflejen el im - pacto de los espectáculos en los habitantes y determinar aquellos que coadyuvan a acrecentar el nivel cultural de la ciudadanía.

Determinar los procedimientos que coordinadamente con las - delegaciones y con las dependencias y entidades de la administración pública federal competente, faciliten el funcionamiento en las activi - dades sociales, artísticas, cívicas, culturales y turísticas.

Formular programas de asistencia y protección social para los desvalidos e indigentes del D. F.

Ofrecer asistencia social a los habitantes del D. F. en caso de catástrofe o siniestro, así como programar y coordinar las funciones del voluntariado social, de los organismos y dependencias del departamento del D. F.

Participar en la aplicación de los programas del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y los de promotores voluntarios en el D. F.; estas son algunas de sus funciones entre otras.

Al igual que Socicultur, se encuentran otras dependencias como el IN.B.A. y la U. N. A. M. que también manejan el ramo cultural, que -- pretenden colaborar con Locatel para apoyar el proyecto de este nuevo -- programa.

#### 2.4.15.- Información sobre trámites Gubernamentales.

Con el fin una vez más de apoyar el programa de Simplificación Administrativa, teniendo como objetivo principal agilizar los trámites y gestiones que debe hacer el público ante las oficinas correspondientes, Locatel ha elaborado un programa en el cual se da la participación de -- todos los ciudadanos con la finalidad de que los trámites en una gestión pública sean rápidos, eficientes y honestos. Es por ello, que se tiene diseñado el Programa de Información Telefónica sobre Trámites Gubernamentales, ya que a través de este servicio se pretende llevar a cabo una de las principales acciones del programa de Simplificación Administrativa, al informar ágilmente a las personas sobre el lugar, hora y encargado de cada trámite administrativo, ya sea de tipo Federal, Estatal, o -- Municipal, mejorando así las relaciones del público y el Estado, evitando que aquel vaya de ventanilla en ventanilla, tratando de obtener información para realizar sus asuntos de tipo gubernamental y así de mejorar la imagen del Gobierno en relación a los servicios públicos que presta.

Vivimos en una gran urbe, y ante las continuas demandas ciudadanas en cuanto a las necesidades de la sociedad, sobre los servicios -- que proporciona Locatel y que apoyados en estas demandas, se planea establecer objetivos básicos, con el propósito de reorganizar la administración pública en los servicios, para adaptarla a las necesidades del desarrollo de nuestro país, los cuales se mencionan a continuación:

- a) Eliminar instancias innecesarias.
- b) Atender los problemas en su origen y no únicamente en sus Consecuencias.
- c) Mejorar sustancialmente el proceso de la demanda en los servicios.

Esto se pretende llevar a cabo contando Locatel con un listado que en forma organizada señale todos los requisitos y en qué forma deben ser presentados para dicho trámite Gubernamental; la hora y lugar donde se efectúan estos trámites y el costo.

De esta manera se ayuda al público que por alguna razón necesita llevar a cabo trámites administrativos con sólo hacer una llamada telefónica y en forma gratuita obtiene la información necesaria, evitándose así andar de un lugar a otro preguntando sin recibir la información acertada.

Con el objeto de ampliar sus servicios, Locatel pretende informar también sobre trámites para la obtención de licencias de manejo, pasaporte, licencias sanitarias, carta de antecedentes no penales, alineamiento, número oficial y licencia de construcción, entre otros.

#### 2.4.16.- Atención al Público con Crisis Convulsivas.

Uno de los programas prioritarios del Sector Salud es el de atender los " casos de crisis convulsivas " y analizar los estudios - realizados para la implantación de este programa dentro de Locatel, - por esta razón se han llevado a cabo pláticas con los Directivos del Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía y el Instituto Nacional de Pediatría.

Dentro del Sector Salud se inició un programa enfocado hacia los enfermos que padecen de epilepsia. La función primordial del Programa de Epilepsia es la de normar, coordinar, sistematizar y optimizar las estrategias y acciones que se han llevado a cabo, se sigan en el futuro y permitan al final, un mejor entendimiento de los - problemas que presenta el enfermo epiléptico dentro de su familia y - de la sociedad en relación con este padecimiento.

La epilepsia es una afección crónica, caracterizada por - - descargas paroxísticas de las neuronas ( crisis epilépticas ) frecuentes y se caracterizan por alteraciones clínicas.

Las crisis epilépticas contemplan alteraciones muy variadas, entre otras: alteración de la conciencia, movimientos convulsivos de las extremidades, etc. Todas las alteraciones tienen carácter de recurrencia y cronicidad: obedecen siempre a una descarga paroxística -

( exaltación extrema ) de la actividad eléctrica cerebral.

El diagnóstico clínico se apoya con estudios paraclínicos y puede ocasionar repercusiones médico-sociales de importancia.

La Organización Mundial de la Salud ha considerado a la - - epilepsia como un problema de salud pública, por su alta frecuencia y porque tratándose de un padecimiento crónico, con baja tasa de mortalidad, aunque con elevados índices de suicidio, provoca graves repercusiones mentales, físicas, sociales y económicas.

Se calcula que aproximadamente del 7 a 8 % de la población mexicana padece algún trastorno del Sistema Nervioso, el 28% de los - - pacientes Neurológicos en los Hospitales que asisten a consulta, lo - - hacen por padecer Epilepsia.

Se ha visto que en nuestra población la epilepsia en niños - - es muy frecuente y en nuestra sociedad existen muchos mitos y creencias acerca de la epilepsia, por lo que no es fácil detectar en muchas - - ocasiones el problema a tiempo, ya que las familias a veces lo relacio - - nan con creencias como la posesión.



Existen en nuestro país Instituciones de alto nivel, que deberían participar en programas que ayuden a resolver las interrogantes del problema ( como su etiología y variabilidad el porqué aparece en ciertos momentos la crisis y su desaparición repentina y el efecto de los medicamentos en estos enfermos, así como sus variantes, etc. También se presentan interrogantes por ejemplo: la genética, que debe ser motivo de especial dedicación.

Se ha pensado en ofrecer a la población programas educativos - por medio de folletos, boletines de divulgación y discusión en los medios masivos de comunicación, audio-visuales y películas, entre otros. Con el objeto de sensibilizar y ayudar a entender mejor al enfermo a la convivencia con su familia, así como la importancia de la enfermedad, el programa debe estar enfocado a la población en general para que así se ayude al enfermo a manejar mejor su padecimiento.

Locatel, pretende colaborar con las Instituciones que hemos mencionado anteriormente para apoyar este programa y así mediante una llamada telefónica ayudar ya sea al enfermo, al familiar o amigo que solicite la ayuda e información necesaria para poder manejar correctamente este padecimiento.

#### 2.4.17.- Información sobre los mexicanos detenidos en el Extranjero.

Dentro de los servicios a futuro que pretende incluir Locatel, es el de ayudar a los mexicanos detenidos en el extranjero y dar información a sus amigos y familiares, de tal manera que Locatel establezca un programa para dar información a los familiares o amigos que frecuentemente sufren la angustia de no saber nada de sus seres queridos por varios meses e incluso años.

Locatel, tratando de encontrar un apoyo para este programa -- estableció comunicación con la Secretaría de Relaciones Exteriores que mantiene contacto con las embajadas de otros países, exponiéndole el -- problema, ésta a su vez les informó que es necesario dirigirse a la representación de los Estados Unidos de Norteamérica en México, a fin de encontrar la forma de que el Gobierno Americano proporcione esta información a través de las embajadas y consulados de nuestro país, estableciendo un convenio de tipo Internacional entre ambos países y de esta manera poder ayudar a las personas que sufren por sus familiares cuando estos buscando la manera de mejorar su nivel económico y social recorren al extranjero, sobre todo a la frontera con Estados Unidos a buscar trabajo.

#### 2.4.18.- Programa de Registro Pro-Deficientes Mentales.

Otro de los servicios a futuro que pretende incluir Locatel es éste, buscando la unión y el trabajo de todas las Asociaciones que existen en la República Mexicana formadas por padres y amigos de las personas que padecen deficiencias mentales y obtener así un mejor nivel de vida de estos en nuestra sociedad.

Se pretende difundir información acerca de la deficiencia mental, a fin de concientizar a la población sobre la manera en que se debe tratar a estos pacientes, promoviendo la difusión de las causas de la deficiencia mental en campañas de divulgación; buscando la creación de Centros de Capacitación y Talleres; así como la creación de casas hogar para estas personas; ofreciendo a los profesionistas médicos, maestros, psicólogos etc., biografía sobre deficiencia mental -- entre muchas otras cosas que se pueden idear para proteger y ayudar a las personas con este problema.

En algunas ocasiones esta deficiencia mental es acompañada de trastornos motores, parálisis cerebral o problemas de conducta, que la mayoría de las veces se manejan de una manera inadecuada, provocando un rechazo de ellos tanto por la persona que los maneja como por la sociedad.

Todos los deficientes mentales tienen derecho a ser integrados en la Sociedad, esta integración depende exclusivamente del trabajo eficaz y humanista de la sociedad, como todo ser humano debe disfrutar de todos los derechos y concesiones que la ley y la sociedad otorgan a cada individuo.

Locatel contempla la idea de un programa eficaz y permanente de concientización de la comunidad y buscando un cambio de actitud para que el rechazo se convierta en una unión de toda la sociedad para ayudarlos. Aún cuando en México existen Instituciones que atienden a las personas con deficiencias mentales, se presentan casos en que se extravían y no existe un servicio social coordinado que los proteja adecuadamente; entre los problemas más importantes a resolverles son su incapacidad para dar sus datos personales y los de sus familiares cuando se pierden, quedando por tal motivo en desamparo.

Una dramática experiencia es la que se presentó en 1985, cuando en el terremoto sucedido se quedaron sin familia algunos deficientes mentales por no poder dar sus datos.

El programa que se a ideado al respecto, se llama Programa de Registro Nacional Pro-Deficientes Mentales, y constará de las siguientes ventajas:

- I.- Registro de personas Deficientes Mentales.
- II.- Distintivo (placa con cadena) en la cual se le grabará el número de registro y el teléfono de Locatel.
- III.- Programa de Localización de personas Deficientes Mentales Locatel.
- IV.- Programa de ayuda Toxicológica de Locatel.

Dentro del Registro que tendrá Locatel de las personas Deficientes Mentales se manejarán los siguientes datos:

Nombres y apellidos; dirección y teléfono; ( casa, trabajo de sus padres), número de registro complementado con una letra; características de la deficiencia mental; fotografía actualizada; datos del centro a que pertenecen; acuerdo firmado por sus padres o responsables de la persona deficiente mental, en el que explique el funcionamiento del programa localización de personas extraviadas, ayuda toxicológica y de sus limitaciones.

Se pretende iniciar los trámites para expedir la credencial del registro, así como el establecimiento del banco de datos para el programa de localización de personas deficientes mentales.

El deficiente mental deberá portar su placa con cadena en el cuello, con el número de registro y número telefónico de Locatel.

Mediante campañas se pretende que cualquier persona pueda ayudar a estos deficientes en caso de extravío para reportarlo a -- Locatel, las campañas de difusión de este servicio incluirán propaganda en posters y comerciales por radio y televisión. Esta propaganda se colocará en la Cruz Roja, Delegaciones, Aeropuertos, Tiendas de Autoservicio etc.

Si Locatel logra llevar a cabo este programa se dará una gran ayuda a los padres de estos deficientes mentales, ya que en -- nuestra sociedad encontramos el problema de que la mayoría de las -- personas no saben como tratarlos y como manejarlos en un momento dado como en el caso de extravío; se tratará de que toda la población se una y apoye este programa difundiendo el servicio que Locatel presta ría llevando un control por medio de sus placas de registro.

2.5.- Organismos del Estado que intervienen en la prestación del Servicio de Localización Telefónica.

Para la prestación del Servicio de Localización Telefónica es necesario que exista una coordinación entre diversas dependencias.

En primer lugar mencionaremos al Departamento del Distrito Federal, que es el que se encarga de regular su organización y funcionamiento así como la Secretaría de Desarrollo Social, que forma parte de la estructura orgánica del Departamento del D. F.

En la Ley Orgánica del Departamento del D. F. en su artículo lo primero, viene estipulado que el Presidente de la República de -- acuerdo con lo dispuesto en el artículo 73° fracc. VI base 1°, de la Constitución Política, tiene a su cargo el gobierno del Distrito Federal y lo ejercerá de conformidad con las normas establecidas por - la presente ley, por conducto del Jefe del Departamento del D. F., a quien nombrará y removerá libremente.

El artículo 3° de la Ley Orgánica del Departamento del D.F. señala que:

" El Jefe del Departamento del D. F., se auxiliará en el ejercicio de sus atribuciones, que comprenden el estudio, planeación y despacho de los asuntos que competen al Departamento del D. F. en los términos de esta ley, de las siguientes unidades administrativas."

Siguiendo el sistema normativo de la ley que permite remitir - al Reglamento Interior el señalamiento y atribuciones de los órganos a quienes se encomienda el despacho de la función gubernativa del Departamento del D. F. diremos que la organización administrativa del D. F. - - está constituida por órganos Centrales y órganos Desconcentrados, que -- son los órganos que lo auxilian en el ejercicio de sus funciones.

Los órganos Administrativos Centrales son: La Jefatura del - - Departamento, los Secretarios Generales, la Oficialía Mayor, la Contraloría General, la Tesorería, las Direcciones Generales, y las Secretarías Generales de Gobierno A y B y la Secretaría General de Obras y Servicios.

Órganos Administrativos Desconcentrados: Las Delegaciones - - Políticas en sus respectivas circunscripciones geográficas; los Almacenes para los Trabajadores del Departamento del D. F.; la Comisión de Desarrollo Urbano del D. F.; la Comisión de Vialidad y Transporte Urbano; el Servicio Público de Voletaje Electrónico, el Servicio Público de Localización Telefónica; la Coordinación Coordinadora para el Desarrollo - - Rural; entre otras.



En relación a la organización del Departamento del D. F. el artículo 16 señala, la Jefatura del Departamento, las Secretarías Generales, las Secretarías Generales Adjuntas, la Oficina Mayor, la Tesorería, la Contraloría General, las Delegaciones, las Coordinaciones Generales, la Procuraduría Fiscal, las Direcciones Administrativas Centrales, y Organos Desconcentrados integran la administración pública centralizada. Los Organos Administrativos Desconcentrados, están jerárquicamente subordinados a la Jefatura del Departamento del D. F. que, en su caso fijará la relación que deberán guardar con otras dependencias.

La Ley clasifica las atribuciones que corresponden al Departamento del Distrito Federal en asuntos en materia de gobierno en su artículo 17° fracciones de la 1 a la XXI de la ley Orgánica del Departamento del D. F.; en materia jurídica y administrativa en su artículo 18°, fracciones de la 1 a la XIV. En materia Hacendaria en el artículo 19° en sus fracciones de la 1 a la XIX; y en materia de Obras y Servicios en su artículo 20° en sus fracciones de la 1 a la XV y por último en su artículo 21° de esta ley, señala que corresponde al Departamento del D. F. el despacho de los siguientes asuntos en materia Social y Económica, en sus fracciones de la 1 a la XI; en donde vemos -- señalado precisamente en la fracción XI, de este artículo que debe -- proporcionar el Servicio de Localización telefónica de personas y de vehículos desaparecidos, accidentados o detenidos en la vía pública,

esta fracción nos interesa pues es parte de nuestro estudio en este capítulo.

De una manera general vemos que la Ley Orgánica del Departamento del D. F. define a los servicios públicos en su artículo 22° y señala en los artículos siguientes hasta el 29, que corresponde al propio Departamento la prestación del servicio o puede encomendarse mediante concesión limitada y temporal a personas físicas o morales de nacionalidad mexicana, estando a cargo del Departamento la vigilancia, organización reglamentación, la facultad de fijar y modificar las tarifas la de dictar las medidas necesarias para proteger las -- diversas obligaciones del concesionario y las causas de caducidad de las concesiones.

Al Jefe del Departamento del D. F. corresponde la representación legal de éste, la que podrá delegar, en los términos que establezca el Reglamento Interior, en los funcionarios del propio Departamento, que por sus atribuciones se encuentren vinculados con la materia motivo de la representación. ( art.10 )

La legislación señala en el art. 5 de la ley que corresponde al Congreso de la Unión, la facultad de legislar en todo lo relativo al D. F. conforme a lo dispuesto en el art. 73, fracc. VI Constitucional.

El artículo 6°, señala la función judicial que estará a cargo de los Tribunales de Justicia del Fuero Común.

El artículo 7°, habla de la función jurisdiccional en el Orden Administrativo que estará a cargo de un Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

El artículo 8°, señala que la justicia en materia laboral será impartida por la Junta de Conciliación y Arbitraje del D. F. de acuerdo con lo que establece la Ley Federal del Trabajo.

Por otro lado debemos señalar también que el Departamento tiene capacidad jurídica para adquirir y poseer todos los bienes necesarios para el cumplimiento de sus fines (art. 32); y dice que los bienes que constituyen su patrimonio son bienes de dominio público y bienes de dominio privado, esto lo regula el art. 33°, de su Ley Orgánica.

Secretaría General de Desarrollo Social.

Su objetivo es planear, coordinar y evaluar el funcionamiento de los programas de las actividades sociales que realice el Departamento del D. F., con el fin de promover y contribuir al desarrollo social de los habitantes del D. F. artículo 3° de la multicitada ley.

Dentro de sus funciones está, la de supervisar el diseño y desarrollo de los programas de eventos sociales, culturales, artísticos, cívicos y turísticos en coordinación con las autoridades competentes, tendientes a incrementar al desarrollo de la población del Distrito Federal.

Supervisa también el funcionamiento del Servicio de Información Telefónica, sobre personas y vehículos accidentados, abandonados o extraviados en el Distrito Federal y en el área metropolitana, asimismo se encarga de vigilar el establecimiento de los mecanismos de coordinación con los órganos y Gobiernos de las Entidades Federativas que participando su apoyo para el Servicio de Localización Telefónica.

Los objetivos del Servicio de Localización Telefónica, se señalan expresamente por el artículo 48° del Reglamento Interno del Departamento del D. F. el cual señala en primer término que, corresponde al servicio de Locatel proporcionar a través de la vía telefónica, el Servicio de

Información sobre personas extraviadas, detenidas o accidentadas, en las diversas Instituciones Judiciales hospitalarias o asistenciales en el Distrito Federal y Área metropolitana, así como otros servicios de interés social.

Locatel debe proporcionar el Servicio de Información de -- vehículos abandonados, detenidos o averiados en las carreteras que convergen al D. F., así como de automóviles que por diversos motivos ingresen a los centros de detención de vehículos del Departamento del Distrito Federal, ( fracc. 11 ).

La fracción tercera señala que debe establecer los procedimientos de coordinación con las Instituciones y Gobiernos de Entidades Federativas participantes, a efecto de garantizar la continuidad de los programas.

Por otra parte, encontramos que dentro de los objetivos planteados por el Gobierno Mexicano en relación al Plan Nacional de Desarrollo, dos de ellos comprenden las finalidades de Locatel, que son: iniciar los cambios cualitativos que requiere el país en sus estructuras económicas, políticas y sociales.

Dentro del proceso de planeación democrática, Locatel es responsable del Sistema de Información de Interés Público, así como de impulsar el desarrollo social en el D. F. al igual que procura la seguridad de la población.

En lo relativo a la promoción de cambios cualitativos encontramos que Locatel opera servicios identificados como tradicionales, esto es, que proporciona la información que ayuda en la Localización de personas y vehículos accidentados, detenidos o abandonados, entre otros.

Con el cumplimiento de estos dos programas, Locatel contribuye al desarrollo social de una manera especial, al disminuir en un momento determinado la intranquilidad y angustia individual o familiar al sentir que de alguna manera se le apoya en momentos difíciles proporcionándoles la información requerida.

La comunicación que origina Locatel al cumplir con sus dos programas básicos, propicia una integración humana y social generadora de confianza y seguridad dentro de la comunidad, estableciendo al mismo tiempo, una relación más directa entre las instituciones y los beneficiarios.

Con la idea de promover el esparcimiento de los habitantes del Distrito Federal, Locatel dá el servicio de información sobre la ubicación, requisitos y horarios de las actividades deportivas e informes sobre las diversas unidades a cargo de la Dirección General de Promoción Deportiva del Departamento del Distrito Federal.

Dirección General de Promoción Deportiva del Departamento del D. F.

El objetivo de la Dirección General de Promoción Deportiva del Departamento del D. F. es planear, organizar y promover la educación física, el deporte y la recreación entre la población del D. F. con el fin de fomentar y acrecentar el desarrollo físico y mental de sus habitantes.

Dentro de sus funciones está la de programar, organizar y supervisar en coordinación con las delegaciones del Departamento, las actividades correspondientes a la educación física, deporte y recreación en el Distrito Federal.

Administra todo tipo de recursos que se enfoquen a la actividad deportiva en el D. F., así como con el establecimiento de las instalaciones que se requieran y que no estén dentro del programa de las Delegaciones.

Formula las normas técnico-pedagógicas, y métodos educativos relacionados con la educación física, facilitando la investigación de las ciencias y técnicas encaminadas al desarrollo del deporte, realiza estudios referentes al mismo, tomando como base las normas deportivas-internacionales.

Promueve y difunde los eventos y actividades relacionados con la educación física, deportiva y recreativa.

Contribuye con la Coordinación Jurídica, en la formulación y-actualización de los reglamentos de las academias o escuelas deportivas y está facultada para autorizar sus registros.

Establece acciones de coordinación con las dependencias, organismos y Entidades del Gobierno Federal en materia deportiva.

Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

Con el objeto de proteger el salario del trabajador Locatel - presta sus servicios a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial - para que en alguna forma contribuya a controlar el problema de violación de precios, actuando únicamente como receptor de las quejas que presentan los ciudadanos que se sienten agobiados por las presiones del gasto familiar y la inflación que trae como consecuencia la carencia de muchas necesidades dentro del núcleo familiar en nuestra población, para que --



así esta Dependencia cumpla con la aplicación de las sanciones correspondientes y se evite el abuso que afecta al consumidor en su capacidad de adquisición y su nivel de vida económico y social.

Dentro de las facultades que la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal confiere a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial tenemos las siguientes: ( art. 34 )

Debe formular y conducir las políticas generales de industria, comercio exterior, interior, abasto y precios del país; con excepción de los precios de bienes y servicios de la Administración Pública Federal.

Regula, promueve y vigila la comercialización, distribución y consumo de los bienes y servicios.

Establece la política de industrialización, distribución y consumo de los productos agrícolas, ganaderos, forestales, minerales y pesqueros, escuchando la opinión de las dependencias competentes.

Se encarga de fomentar el comercio exterior del país.

Establece la política de precios y con el auxilio y participación de las autoridades locales, vigila se estricto cumplimiento, particularmente en lo que se refiere a artículos de consumo y uso popular, y establece las tarifas para la prestación de aquellos servicios de interés público que considere necesarios, con la exclusión de los precios y tarifas de los bienes y servicios de la administración pública federal definiendo el uso preferente que deba darse a determinadas mercancías.

Regula, orienta y estimula las medidas de protección al consumidor.

Establece y vigila las normas de calidad, pesas y medidas necesarias para la actividad comercial, así como las normas y especificaciones industriales.

Se encarga de organizar la distribución y consumo de productos y servicios con el fin de evitar el acaparamiento y que las intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen su encarecimiento.

Fomenta, regula y promueve el desarrollo de la industria de transformación e interviene en el suministro de energía eléctrica a usuarios y en la distribución de gas.

Promueve, fomenta y estimula la industria Nacional.

Se encarga de promover, orientar, fomentar y estimular el desarrollo de la industria pequeña, mediana y rural y regula la organización de productores industriales.

Y todo aquello que le encomienden expresamente las leyes y reglamentos.

#### Registro Nacional de Electores.

Para Locatel es importante conservar y dar apoyo a las Instituciones Democráticas, ya que es un organismo desconcentrado que tiene por meta un esfuerzo de comunicación entre las Instituciones Públicas y la ciudadanía, por esta razón, en coordinación con el Registro Nacional de Electores, procura facilitar la participación democrática en los comicios electorales, apoyando y fortaleciendo la información con motivo de elecciones.

El Código Federal Electoral, señala en su art. 99°, que el Registro Nacional de Electores es el organismo técnico dependiente de la Comisión Federal Electoral, encargado de inscribir a los ciudadanos mexicanos en el padrón electoral único, de mantenerlo totalmente depurado y actualizado y de elaborar las listas nominales de electores.

El Registro Nacional de Electores se integra de la siguiente manera, ( artículo 100° C.F.E. ).

- Una Oficina Central con residencia en el Distrito Federal.
- Delegaciones Estatales con residencia en la capital de las Entidades Federativas y la Delegación del D. F.
- Delegaciones Distritales con residencia en la cabecera de cada una de las delegaciones electorales uninominales.
- Delegaciones Municipales, la oficina central ejercerá su función en todo el territorio nacional, las delegaciones y coordinaciones de zona en sus respectivos ámbitos.

De acuerdo al artículo 103º, se encuentra estructurado de la siguiente manera: una Dirección General; una Secretaría General; un Comité Técnico y de Vigilancia y por Delegaciones Estatales, Distritales y Municipales. Asimismo, por las Coordinaciones de zona que se requieran y por las Comisiones Estatales y los Comités Distritales de Vigilancia.

Las atribuciones del Organismo en estudio son las siguientes:

- 1.- Tramitar la inscripción en el padrón electoral único a los ciudadanos que así lo soliciten.
- 2.- Expedir la credencial de elector.
- 3.- Formular y mantener permanentemente actualizado y depurado el Padrón Electoral Único y las listas nominales de acuerdo con las disposiciones de este Código. El Registro Nacional de Electores con la correspondiente participación de los partidos

políticos en el seno del comité técnico y de vigilancia revisará anualmente el grado de depuración y actualización del Padrón Electoral Único y aplicará las medidas necesarias para preservar su máxima confiabilidad.

El Registro Nacional de Electores podrá requerir la colaboración de los ciudadanos para formular y mantener permanentemente actualizado y depurado el Padrón Electoral Único y las listas nominales de electores. ( art. 105°).

Locatel, ha estructurado y formalizado un sistema por el cual a través de una llamada telefónica, las personas que hayan perdido su credencial o hayan cambiado su domicilio, así como cuando haya que hacer alguna corrección en los datos, puede recibir por parte del usuario - esta información y pasarla al Registro Nacional de Electores para que éste a su vez realice los trámites correspondientes. Es necesario señalar que aquí no se realiza el Servicio de altas en el Padrón, por considerarse que la operación de Locatel deberá estar respaldada por un antecedente en el propio padrón electoral. Por último el Registro Nacional de Electores se encargará de hacer llegar la credencial por correo.

## Secretaría de Salud.

Locatel para la prestación de su servicio se apoya en diversas instituciones hospitalarias tanto públicas como privadas.

A la Secretaría de Salud le corresponde el despacho de los siguientes asuntos: ( artículo 39° de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal ) establece y conduce la política nacional en materia de asuntos sociales, servicios médicos y salubridad general, con excepción a lo relativo al saneamiento del ambiente; coordina los programas de servicio a la salud de la Administración Pública Federal, así como los agrupamientos por funciones y programas afines que en su caso se determine.

Crea y administra establecimientos de Salubridad, de Asistencia pública y de Terapia Social en cualquier lugar del territorio nacional y organiza la Asistencia Pública en el Distrito Federal.

Establece las normas que deben orientar los Servicios de asistencia social que presten las Dependencias y Entidades Federales y promueve su cumplimiento

Aplica a la Asistencia Pública los fondos que le proporciona la Lotería Nacional y los Pronósticos Deportivos para la Asistencia Pública y administra el patrimonio de la beneficencia pública en el Distrito Federal, en los términos de las disposiciones legales aplicables, a fin de - -

apoyar los programas de servicios sociales.

Se encarga de administrar los fondos y bienes que el gobierno federal destine para la atención de los servicios de Asistencia Social.

Se puede apreciar de lo anterior, que la Secretaría de Salud se preocupa por prestar y administrar un buen servicio en sus dependencias, procurando por este medio dar un apoyo a la población en cuestiones sanitarias y de salud. Asimismo, la Secretaría de Salud, está facultada para planear, normar, coordinar y evaluar el Sistema Nacional de Salud y promover la adecuada participación de las dependencias y entidades públicas que prestan servicios de salud, a fin de asegurar el cumplimiento del derecho a la protección de la misma.

Instituto Mexicano del Seguro Social ( IMSS).

Es un organismo descentralizado que se encarga de prestar seguridad social a la población; establecido básicamente como un servicio público de carácter nacional.

El IMSS se encarga de la organización y administración del seguro social en los términos consignados en la ley. Tiene responsabilidad y patrimonio propio, otorga beneficios a parte de la asistencia social en especie y dinero.

Dentro de sus facultades y atribuciones, encontramos que debe administrar las diversas ramas del seguro social y prestar los servicios de beneficencia colectiva que señala la Ley del Seguro Social, (art.240°)

Se encarga de satisfacer las prestaciones que señala la ley -- así como de invertir sus fondos de acuerdo con las disposiciones de la - Ley del SEGURO SOCIAL.

Otra de sus funciones es establecer clínicas hospitalarias, -- guarderías infantiles y velatorios, así como centros de capacitación - - deportiva y vacacionales del Seguro Social para el bienestar familiar y -- demás establecimientos para el cumplimiento de los fines que le son - -- propios.

Como ya hemos visto anteriormente en estas Instituciones de -- salud hospitalarias, se llevan a cabo más o menos los mismos lineamientos, ya que su fin es el de proporcionar salud y bienestar a la población, -- asimismo, sucede con las demás instituciones del Sector Salud como el - - ( ISSEMYN ) Instituto de Seguridad y Servicio Social para los Trabajadores del Estado de México, Hospitales del Departamento del Distrito Federal, la Cruz Roja, etc.

El apoyo que brindan estas Instituciones Hospitalarias, consiste en dar un reporte diario de los ingresos a estos centros a Locatel para



éste a su vez proporcione la información a los usuarios.

Debemos tomar en cuenta que hay ocasiones en que algunas personas que están extraviadas o han sido abandonadas no tienen a donde ir por haberse quedado completamente desamparadas; para estos casos se cuenta con la -- colaboración de organismos en los que quedan bajo custodia, quienes les -- brindan asistencia social.

Como ejemplo de algunos centros, mencionaremos las Casas de Cuna y Casas de Protección del DIF, entre otros.

Locatel cuenta con el apoyo de las Instituciones Jurídicas que -- intervienen en la impartición de justicia, tales como la Procuraduría General de Justicia y el Consejo Tutelar para Menores.

Procuraduría General de Justicia.

Dentro de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia encontramos señalado, que corresponde a ésta recibir las denuncias y querelas sobre hechos que puedan constituir delito, el Ministerio Público recibirá las diligencias que deberá remitir de inmediato la policía judicial, cuando solo en casos de emergencia haya recibido denuncia en delitos que -- se persiguen de oficio. (art. 1º).

Incorpora a la averiguación previa las pruebas de la existencia de los delitos y de la probable responsabilidad de quienes en ellos hubieren participado.

Ejercita la acción penal y solicita las órdenes de comparecencia y las de aprehensión y cateo, cuando se reúnan los requisitos del art. 16 de la Constitución Política. (nadie puede ser molestado en su persona, - familia, domicilio, papeles...).

Se encarga de aportar las pruebas y promover en el proceso, las diligencias conducentes a la comprobación del delito y de la responsabilidad de quienes hayan intervenido, así como de la existencia y monto de la reparación del daño que corresponde a quienes tuvieren derecho.

Se encarga de promover lo necesario para la rápida administración de justicia, además auxilia al Ministerio Público Federal, en los términos de la Ley de la Procuraduría General de la República.

Interviene dentro de los términos de la ley, en la protección de incapaces y en los procedimientos del orden civil, entre otros.

Locatel recibe información diaria de la Procuraduría General de Justicia por medio del Ministerio Público en relación a las personas extrañadas, accidentadas o detenidas así como la información de vehículos accidentados o detenidos.

Consejo Tutelar para Menores.

Al igual que la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, el Consejo Tutelar para Menores colabora en el programa de Locatel, dando información diaria a esta dependencia de los ingresos que tiene; por tal motivo hablaremos de las disposiciones señaladas en el Código Penal referentes a la Ley que crea los Consejos Tutelares para menores infractores del Distrito Federal.

Dentro del art. 1º de la Ley señala que el Consejo Tutelar -- para menores tiene por objeto promover la readaptación social de los -- menores de 18 años en los casos a que se refiere el artículo siguiente -- mediante el estudio de la personalidad, la aplicación de medidas co- -- rrectivas y de protección y la vigilancia del tratamiento.

Artículo 2º el Consejo Tutelar intervendrá, en los términos de la pre- -- sente ley, cuando los menores infrinjan las leyes penales o los regla- -- mentos de policía y buen gobierno o manifiesten otra forma de conducta -- que haga presumir, fundamentalmente, una inclinación a causar daños, -- asimismo, a su familia o a la sociedad, y ameriten, por lo tanto, la -- actuación preventiva del Consejo.

En la práctica este servicio de información coordinado con la Procuraduría y el Consejo Tutelar para menores ha dado muy buenos resultados, ya que las personas lo solicitan a menudo, por ejemplo sirvió de

apoyo en la emergencia que se presentó en la Ciudad en 1984 cuando sucedió la explosión de San Juanico y también cuando los Terremotos del 19 y 20 de septiembre; este servicio de información de Locatel se puso en marcha en toda su capacidad en coordinación de las instituciones mencionadas anteriormente.

Locatel, como ya hemos dicho anteriormente, interviene en la localización de vehículos extraviados, abandonados o detenidos, dando información a quien lo solicita siempre y cuando se encuentren registrados en el sistema de cómputo, de lo contrario, Locatel se pone en contacto con las Instituciones que colaboran con éste como son: Secretaría General de Protección y Vialidad del Departamento del D. F. Secretaría de Turismo - - - ( SECTUR ) .

Secretaría General de Protección y Vialidad.

Tiene por objeto garantizar el cumplimiento de las atribuciones que tiene encomendadas institucionalmente, para otorgar a la ciudadanía los niveles de seguridad pública que demanda dentro de la mayor eficiencia y eficacia posibles.

Dentro de sus funciones, está aprobar los programas de trabajo y el anteproyecto anual de la Secretaría General y proponerlos para su aceptación a la Jefatura del D. F.

Implementar las políticas determinadas por el Departamento del D. F. en lo referente a seguridad pública, vialidad y demás ordenamientos relativos a la metría.

Definir y establecer mecanismos de coordinación entre las instituciones públicas y privadas que realicen funciones similares a la de esta Secretaría.

Informar a la Jefatura del Departamento del D. F. sobre el cumplimiento de los objetivos, programas y funciones institucionales.

La Ley Orgánica del Departamento del D. F. señala que la Secretaría General de Protección y Vialidad se encarga de atender primordialmente, las materias relativas a la seguridad pública y vialidad.

( Art. 3° fracc. VI ).

Esta Secretaría en coordinación con Locatel, hace posible la prestación del servicio de información ya que diariamente le proporciona los casos que se le presenten.

Secretaría de Turismo.

Dentro de la Ley Orgánica de la Administración Pública, en su art. 42° señala que la Secretaría de Turismo se encarga de formular y conducir la política de desarrollo de la actividad turística nacional.

Fracción 11.- Se encarga de promover, en coordinación con las entidades federativas, las zonas de desarrollo turístico nacional y formular en forma conjunta con la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología la declaratoria respectiva.

Dentro de la Ley Orgánica del Departamento del D. F. se encuentra la Dirección General de acción social, cívica, cultural y turística, que señala dentro de sus objetivos, proporcionar los servicios de asistencia y de protección social a la ciudadanía, así como organizar, promover y difundir las actividades cívicas, culturales y turísticas, con el fin de rehabilitar y reintegrar a la sociedad a los habitantes que así lo requieran y de contribuir al desarrollo social de la ciudadanía del D. F., estas disposiciones vienen señaladas en el art. 19 de esta ley.

Por otro lado, diremos que esta Secretaría brinda su apoyo al igual que las otras Instituciones, a prestar información a Locatel, para proporcionar ayuda a los turistas que visitan nuestra ciudad en caso de emergencia.

En general, mencionaremos otras Instituciones que intervienen en la prestación del servicio de localización de vehículos como son: Caminos y Puentes Federales de Ingresos y servicios conexos; Policía -- Federal de Caminos de la S. C. T. Registro Federal de Vehículos de la -- S. H. C. P. y otros Organismos particulares; esto está contemplado dentro del D. F., y áreas conurbadas en las carreteras que convergen al -- Distrito Federal.

CAPITULO 111.

El Servicio Público de Localización Telefónica en  
las Entidades Federativas, en particular de el --  
Estado de México.



### 3.1.- COORDINACION ENTRE LOCATEL DEL DEPARTAMENTO DEL D. F. Y LAS ENTIDADES FEDERATIVAS PARA LA INSTALACION DEL SERVICIO.

Con el fin de establecer un lazo de comunicación entre las autoridades competentes y la población, el Gobierno de la República creó el Servicio de Locatel, con el objeto de ofrecer una rápida ayuda a la ciudadanía que demanda apoyo y comprensión a sus necesidades y angustias cuando se presentan, tales como el extravío, accidentes o detención de sus seres queridos, entre otros, aminorando así una gran problemática de comunicación social que encontramos en las ciudades donde todavía no existe este servicio.

Por tal motivo se ha pensado en la creación de este centro de información denominado " Servicio Público de Localización Telefónica " , que con la experiencia y resultados obtenidos, así como los beneficios -- logrados en favor de la ciudadanía y ante la inquietud de algunos gobernantes, el Jefe del Departamento del D. F. tomó la decisión de dar apoyo a los Gobiernos de las Entidades Federativas para la creación de un Centro de Información similar al que opera en el Distrito Federal, para esto se ha ofrecido la asesoría, capacitación y adiestramiento así como todos los apoyos requeridos en la instalación de un servicio de esta naturaleza, ya que la Ciudad de México no es la única que ha sufrido un desmesurado -- crecimiento de su población en los últimos años, además de que gran parte de nuestro país tiene este mismo problema, producto de la- - - - -

inmigración del campo a la ciudad, por lo que esta situación nos conduce a analizar el inquietante hecho que cada día sucede y acercarnos a buscar medidas y posibilidades, a fin de encontrarle una solución, se determinó la creación de Locatel en los Estados, que operen a similitud de Locatel Distrito Federal estableciendo un convenio de coordinación con los dos - principales programas que son: localización de personas y localización de vehículos, que sirven de apoyo para mejorar el nivel de vida de nuestra población, disminuyendo la problemática de comunicación social existente, ya que los ciudadanos encuentran a su alcance una dependencia por parte - del Gobierno dispuesta a apoyarlos y ayudarlos en la dificultad de comuni cación que se les presenta al extraviar algún familiar o amigo, o bien - cuando este problema afecta sus bienes, como el extravío de su vehículo.

Al establecer un enlace de estos programas a nivel nacional, a través del convenio de coordinación, existe una obligación por parte de Locatel D. F. y Locatel en los Estados, de apoyarse mutuamente e inter- - cambiar información y así hacer más eficiente el funcionamiento de este servicio.

Para lograr este resultado, Locatel D. F. ha realizado algunas visitas a los Gobiernos de los Estados para proponerles la instalación de este servicio y los beneficios que obtendrían del mismo, encontrando una

gran aceptación, ya que a la fecha se encuentran celebrados seis convenios estando por firmarse algunos otros en los Estados que ya se encuentra funcionando este servicio y en otros Estados que ya están por iniciar el - - funcionamiento del programa.

Entre las Entidades Federativas que actualmente prestan este servicio, tenemos: Chihuahua, Nuevo León, Baja California, Jalisco, Querétaro, Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca, Chiapas, Estado de México. De este - - último daremos más referencias en los siguientes incisos.

Está en proceso de instalación el servicio de Locatel en algunos otros Estados como son: Sinaloa, Sonora, Nayarit, Tabasco, Morelos, Guerrero y Michoacán que se encuentran analizando la propuesta de la instalación del servicio de Locatel.

### 3.2.- ANTECEDENTES Y CREACION DE LOCATEL EN EL ESTADO DE MEXICO.

En enero de 1977, mediante Decreto Presidencial, el Gobierno Federal creó el Fideicomiso denominado Fondo Nacional para Actividades Sociales "FONAPAS" cuyo fin era elevar el nivel cultural y bienestar social del pueblo mexicano.

Este Fondo Nacional para Actividades Sociales se implantó en el Distrito Federal, Toluca y Municipios del Valle Cuautitlán - Texcoco en el Estado de México, para prestar por medio de Locatel el servicio permanente de información y auxilio para la Localización de personas, extraviadas detenidas o accidentadas, al igual que para la localización de vehículos, información sobre bancos de sangre ( su ubicación y servicio ) y en cualquier caso en general, etc.

Por esta razón el 3 de septiembre de 1979 se llevó a cabo por escritura constitutiva la creación del Sistema de Información Locatel, estructurándose como Asociación Civil, con la finalidad de proporcionar información telefónica gratuita a la población sobre la localización de personas y vehículos, aportando de inmediato excelentes resultados y beneficios a la población de la zona metropolitana del D. F., así como a la de Toluca y el Valle Cuautitlán Texcoco.

Dentro de las declaraciones hechas en el convenio realizado entre FONAPAS, las Instituciones y Dependencias del Gobierno Federal y Estado de México encontramos lo siguiente:

1.- Declara la representante de FONAPAS del Estado de México que las funciones del Organismo que representa, entre otras, es la de: Promover y en su caso, financiar y sostener actividades tendientes a fomentar el bienestar social de los habitantes.

2.- Declaran que todos los comparecientes en este convenio que, como parte integrante de los Gobiernos Federal y del Estado de México, realizan funciones de derecho público, y por lo mismo en beneficio de la población.

3.- Las partes reconocen la personalidad con que comparecen en este acto y en atención a que el Convenio de colaboración para la localización de personas extraviadas viene a beneficiar a la población del Estado de México.

A continuación, daremos a conocer las partes que integran este convenio para la localización de personas y vehículos que son, por una parte del Fondo Nacional para Actividades Sociales y Culturales del Estado de México, FONAPAS, y por la otra:

- La Procuraduría General de Justicia del Estado de México
- La Secretaría "A" del Gobierno del Estado de México.
- El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México  
DIFEM.
- La Secretaría de Salud, S.S.
- El Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Gobierno del  
Estado de México, ISSEMYM
- El Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS.
- La Cruz Roja Mexicana.
- El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del  
Estado, ISSSTE.

En este convenio las partes se obligan a promover la instalación y operación de Locatel en el Estado de México.

FONAPAS debe cubrir en forma directa o através de otras Instituciones del Estado el salario del personal que opera Locatel, a partir del 1° de julio de 1982.

FONAPAS debe coordinar y operar el servicio de Locatel en el Estado de México conforme a las normas de Locatel D. F.

Fonapas se obliga a coordinar las acciones de las Instituciones y dependencias de los Gobiernos Federal y del Estado de México, que suscriben este convenio, así como las que se crean pertinentes, con el fin de que proporcionen oportunamente la información que según sus funciones les competen.

Dentro de las obligaciones de las Instituciones que se mencionan en este convenio, están las de proporcionar información veraz y oportuna de los ingresos registrados diariamente a Locatel Estado de México. Así como también se obligan a prestar apoyo cuando éste lo solicite para llevar a cabo los objetivos del programa de servicio público de información telefónica para la Localización de personas y vehículos.

Por otra parte, dentro de las cláusulas se señala que la publicidad relativa a las actividades de Locatel indicará expresamente que este servicio de información es gratuito y que hacen posible su realización las personas e instituciones que intervienen en dicho convenio

Dentro de los antecedentes de su creación encontramos que el 31 de enero de 1983 se llevó a cabo la liquidación de este convenio, por medio de un acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación donde el C. Presidente de la República, ordena liquidar el Fideicomiso - - - " Fonapas " que financiaba a Locatel, y autorizó a la Secretaría de Programación y Presupuesto para realizar los trámites necesarios y emitir

instrucciones sobre el destino de los bienes derechos y obligaciones del propio Fideicomiso.

En febrero de 1983 el C. Secretario de Programación y Presupuesto, dispuso que el Departamento adquiriera la calidad de Asociado de la Asociación Civil " Locatel ".

También observamos que en el convenio celebrado, el Jefe del Departamento acordó que la Asociación Civil entrara en liquidación, definiéndose su situación jurídica como órgano desconcentrado del mismo, a partir del 18 de enero de 1984, por disposición del Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal, publicado el 17 de enero de 1984 ( D. O. F. ).

En el Estado de México el Programa Locatel entró en funcionamiento el día 1° de julio de 1981, fecha en la que se celebraron reuniones con el fin de coordinar las acciones para instituir un Comité Técnico Consultivo de las Unidades de Orientación, Información y Quejas con las Entidades Federales y Estatales, y en uno de sus puntos se acordó implantar un sistema de localización de personas, apoyándose en las Instituciones mencionadas anteriormente, como son las Instituciones del Sector Salud, Legislación y Justicia del Estado teniendo los apoyos de difusión para este programa; así como entablar la coordinación con los Centros de



Rehabilitación del Estado, las Subdelegaciones médicas del ISSSTE y Policía Judicial del Estado, por lo que a partir de esta fecha y por acuerdo celebrado entre Locatel Distrito Federal y el Gobierno del Estado, se - - observan las funciones y medidas para la instalación del Servicio en este Estado, adquiriendo la categoría de Programa, dependiendo del " Sistema - para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México " , dentro de los Municipios que conforman esta entidad federativa, la forma de desarollar sus actividades será más o menos siguiendo los mismos lineamientos que desarrolla Locatel D. F.

El Departamento, es el responsable del Sistema de Información - Locatel en el ámbito de su jurisdicción, y tiene celebrados convenios con las diversas dependencias y entidades del Ejecutivo Federal. De la misma manera, en el Estado de México el responsable de Locatel es el propio - - Gobierno del Estado a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Edo. de México y tiene celebrados convenios con las diversas dependencias del Estado.

El gobierno del Estado de México creó el Programa denominado - - Locatel adscrito al Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, ( DIFEM ). Cuyo objeto principal es procurar la coordinación para la transferencia de información que se lleva a cabo entre Locatel Estado de México, y Locatel D. F. sobre personas extraviadas - -

detenidas o accidentadas.

El objetivo principal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México es realizar acciones encaminadas a la integración y asistencia de la familia, por esta razón fue que se determinó la adscripción de Locatel Estado de México al DIFEM. Ya que los servicios que proporciona son de gran apoyo a las necesidades de nuestra población.

Dentro de las características demográficas y urbanísticas del Estado de México, encontramos que debido a las necesidades de una población, fue necesaria la creación de un organismo que proporcione a la ciudadanía información gratuita, oportuna y veraz, en aquellos casos en que una persona se encuentra en una situación de angustia a causa del extravío de algún familiar o en aquellos casos en que les han robado su automóvil que en ocasiones forma parte de su único patrimonio.

3.3.- CONVENIO DE COORDINACION DE ACCION PARA LA REALIZACION DEL SERVICIO SOCIAL DE INFORMACION TELEFONICA ENTRE EL DEPARTAMENTO DEL D. F. Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE MEXICO. (DIFEM)

Convenio de Coordinación que celebran por una parte el Departamento del D. F. y por la otra el Gobierno del Estado de México, a través del DIF. Estado de México, de conformidad con los antecedentes y cláusulas siguientes.

Dentro de sus antecedentes encontramos que en la escritura Constitutiva del 3 de septiembre de 1979, se creó el Sistema de Información Social Locatel, estructurándose como Asociación Civil, con la finalidad de proporcionar información telefónica gratuita a la población sobre la localización de personas extraviadas, accidentadas, o detenidas.

El 31 de enero de 1983, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, un acuerdo del C. Presidente de la República, que ordena liquidar el Fideicomiso que financiaba a Locatel, y autoriza a la Secretaría de Programación y Presupuesto para realizar los actos convenientes y emitir instrucciones sobre el destino de los bienes, derechos y obligaciones del propio Fideicomiso.

En febrero de 1983, el C. Secretario de Programación y Presupuesto, dispuso que el Departamento adquiriera la calidad de Asociado de la Asociación Civil Locatel.

El C. Jefe del Departamento acordó que la Asociación Civil -- entrara en liquidación definiéndose su situación jurídica como órgano -- desconcentrado del mismo, a partir del 18 de enero de 1984, por disposición del Reglamento Interior del Departamento del D. F. publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero del mismo año.

En el Estado de México, el Programa de Locatel entró en funcionamiento el día 1° de julio de 1981, fecha en la que se celebraron reuniones con el fin de coordinar las acciones para instituir un Comité Técnico Consultivo de las Unidades de Orientación, Información y Quejas con las -- Entidades Federativas y Estatales, y en uno de sus puntos se acordó im -- plantar un sistema de localización de personas, apoyándose en las Instituciones del Sector Salud, Legislación y Justicia del Estado de México, teniendo los apoyos de difusión para este programa, así como entablar la coordinación con los Centros de Rehabilitación del Estado, las Subdelegaciones médicas del ISSSTE y Policía Judicial del Estado, por lo que a partir de esta fecha y por acuerdo celebrado entre Locatel D.F. y el Gobierno del -- Estado, se observan las funciones para la instalación del servicio en el -- Estado, adquiriendo la categoría de programa dependiendo del Sistema para

el Desarrollo Integral de la familia del Gobierno del Estado de México, dentro de los municipios que integran esta Entidad Federativa, la forma de operación que tendrá Locatel Estado de México, será similar a las que desarrolla Locatel Distrito Federal.

El Departamento, es el responsable del Sistema de Información Social Locatel, en el ámbito de su jurisdicción tiene celebrados convenios con las diversas dependencias y entidades del Ejecutivo Federal, -- tales como son: EL DIF, ISSSTE, Secretaría de Salud, IMSS, Caminos y Puentes Federales, Organismos particulares y la Cruz Roja, para que -- estos le proporcionen información veraz y oportuna y así cumplir con su objetivo.

En el Estado de México, el responsable del Sistema de información es el propio Gobierno del Estado a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, así mismo ha celebrado convenios con las diversas dependencias del Estado; con la Procuraduría General de Justicia Dirección de Seguridad Pública en el Estado, Delegación Estatal del -- ISSSTE, Policía Federal de Caminos, Cruz Roja , Sistema Municipal DIF, Hospitales Civiles, entre otras.

Por tal motivo, resulta necesaria la colaboración y coordinación de las Entidades Federativas entre sí con las diversas dependencias, entidades e instituciones de servicio social gubernamentales o privadas

para proporcionar información a Locatel y así apoyar el programa de información a la población.

El objeto del Convenio de Coordinación, es el de proporcionar información recíproca, a efecto de cumplir la función social de información a la población, en sus respectivas jurisdicciones sobre personas extraviadas o detenidas, así como vehículos accidentados, de tenidos o abandonados.

El Departamento del D. F. se compromete en este convenio de coordinación a proporcionar gratuitamente a el Estado (LOCATEL) la información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas, así como vehículos accidentados, detenidos o abandonados que correspondan al Estado de México.

A proporcionar a Locatel del Estado de México, los apoyos en capacitación y adiestramiento que sean necesarios para que la imagen popular en ambas entidades resulte homogénea.

También se compromete el Departamento a incluir en los directorios nacionales, así como proporcionar información a quien lo solicite el teléfono 4-29-29, de Locatel Estado de México.

El Estado se compromete a:

Proporcionar información al público sobre el número telefónico 658- 11- 11, de Locatel del Distrito Federal, y a reportarle a su vez la información sobre personas extraviadas, detenidas o accidentadas, así -- como de vehículos accidentados, detenidos o abandonados que provengan o correspondan al D. F.

Deberá apoyar la operación del Sistema de Información Social Locatel Estado de México en los municipios que disponga su funcionamiento, comprometiéndose a conservar la denominación de Locatel Estado de México, así como adaptar los lineamientos de operación para funcionar homogéneamente con Locatel Distrito Federal.

Respecto a la Difusión que se haga en los medios de comunicación deberán coordinar las partes en cuanto a su diseño y mensaje para evitar la distorsión de imagen institucional y mencionará la coordinación existente entre las autoridades del Departamento y de el Estado.

Locatel D. F. y Locatel Estado de México a través de sus representantes debidamente acreditados, resolverán todas aquellas cuestiones -- derivadas del presente instrumento jurídico, por medio de acuerdos específicos que formarán parte de este convenio, así mismo, tendrán amplias -- facultades, para mantener las relaciones entre ambas Instituciones.

Las Reuniones de Evaluación:

Se realizarán periódicamente para evaluar el funcionamiento y los avances del programa de información sobre personas extraviadas, -- accidentadas o detenidas y sobre vehículos accidentados, detenidos o -- abandonados.

Las reuniones de evaluación se llevarán a cabo entre las personas que designen tanto Locatel D. F., como Locatel Estado de México.

Respecto a las obligaciones laborales:

La celebración del presente convenio, no afectará de manera -- alguna las obligaciones contraídas por las partes con sus respectivos -- trabajadores, en consecuencia estos conservarán los derechos y obliga-- ciones establecidos en sus correspondientes Reglamentos Internos de -- Trabajo y ordenamientos relativos vigentes en la entidad.

El convenio de coordinación entre las partes empezará a surtir sus efectos a partir de la fecha de su firma y tendrá una duración indefinida, pudiendo ser modificada mediante acuerdo por escrito de las -- partes.

Asimismo, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado en todo tiempo, mediante notificación por escrito a la otra con, por lo



menos, sesenta días hábiles de anticipación.

Para la interpretación y cumplimiento del presente convenio, así como para la solución de cualquier controversia derivada del mismo, las partes lo resolverán de común acuerdo.

Este convenio de coordinación entre Locatel D. F. y Locatel del Estado de México ha dado muy buenos resultados ya que la población recibe información rápida y oportuna en casos de emergencia, evitando que las personas tengan que trasladarse de un lugar a otro, además el apoyo de las instituciones mencionadas anteriormente, ayuda a tener un control sobre la información de accidentes, de personas detenidas así como de vehículos accidentados, detenidos o abandonados, cumpliendo de esta manera con los objetivos del programa de Locatel.

### 3.4.- COORDINACION DEL SERVICIO SOCIAL DE INFORMACION TELEFONICA CON LAS INSTITUCIONES ESTATALES Y FEDERALES.

Para poder proporcionar un buen Servicio de Información sobre la Localización de personas y vehículos, Locatel a realizado reuniones con los Directivos de las diversas Instituciones Estatales y Federales.

De esta manera Locatel ha logrado coordinar la información - que recibe de las Instituciones del Sector Salud, Legislativo y de Justicia, que apoyan el Servicio proporcionando los reportes que corresponden a todos los casos que ingresan diariamente y que son controlados a través de fichas de registro proporcionadas por Locatel.

En las oficinas de Locatel se cuenta con una línea telefónica con el número 5- 20- 80 exclusivo para recibir diariamente durante las 24 horas del día la información de cada una de estas Instituciones, por el personal de la sección de recepción, además pasa a la sección de - - archivo donde la información es clasificada y archivada, de aquí pasa a la sección de operación donde se proporciona esta información al público cuando éste lo solicita a través de la línea disponible para los usuarios con el número 4- 29- 29 en forma gratuita.

Las Instituciones Estatales y Federales que están en Coordinación con Locatel son las siguientes:

- Procuraduría General de Justicia en el Estado de México, y en el D. F.

Quien proporciona oportunamente a Locatel, información relativa a las personas detenidas en sus Agencias Investigadoras del Ministerio Público y Policía Judicial.

- Subsecretaría " A ", en el Estado de México.

Quien facilita oportunamente a Locatel, a través de la Dirección General de Gobernación la información relativa a personas accidentadas que ingresen a los hospitales Municipales del Estado en sus secciones de urgencias.

También informa sobre las personas detenidas en las cárceles Municipales, excluyendo los municipios ubicados en la periferia del D. F. los cuales ya envían información a esa entidad, para la contratación de toda el área metropolitana del Estado de México.

Proporciona a través de la Dirección de Seguridad Pública y Tránsito, la información relativa a personas que sufren accidentes automovilísticos en el Estado de México.

- El sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México DIFEM.

Provee información oportuna a Locatel, relacionada con las personas extraviadas que ingresan a sus albergues temporales infantiles existentes en el Estado de México.

- La Secretaría de Salud.

Informa a Locatel, a través de los Servicios Coordinados de Salud -- Pública, sobre las personas lesionadas en accidentes que hayan sido detenidas por los mencionados servicios o por cualquiera de sus establecimientos hospitalarios.

Proporciona a Locatel, a través de los servicios coordinados de salud pública del Estado, la información concerniente a las personas extraviadas y/o afectadas en sus facultades mentales, que ingresen a sus centros de Protección Social y Hospitales Psiquiátricos instalados en el Estado de México.

- Instituto de Seguridad y Servicio Social en el Estado de México ISSEMYM.

Proporciona oportunamente a Locatel, la información relativa a personas accidentadas que sean atendidas en sus hospitales.

- Instituto Mexicano del Seguro Social.

Avisa a Locatel, sobre las personas accidentadas y enviadas - - - - -

a los hospitales de emergencia, así como la sección de urgencias de sus Clínicas en el D. F. y el Estado de México.

- Cruz Roja.

Proporciona a Locatel, información completa sobre personas - que ingresen a su hospital Central en el D.F. o que se canalicen a otro hospital relacionado con personas accidentadas.

- ISSSTE. Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado.

Proporciona a Locatel, mediante la jefatura de Trabajo Social de cada Hospital y Clínica, la información concerniente a personas accidentadas y enviadas a los hospitales de emergencia, así como a la - - - sección de urgencias de sus clínicas.

Se cuenta también con la colaboración de la Sección de Coordinación Local y Municipal, como apoyo al Servicio de Localización Locatel. Esta coordinación consiste en que Locatel, capacita y orienta a las personas que se van a hacer cargo de pasar la información a Locatel del - - Estado, ya que el personal responsable de dar la información debe saber y entender el programa de Locatel y sus objetivos, así mismo debe saber llenar las fichas de registro que les proporciona Locatel para llevar -

un mejor control y organización de la información y de esta manera mantener los mecanismos de enlace entre Locatel y las Instituciones.

Los Municipios del Estado de México que colaboran con el programa de Locatel son:

Todos aquellos de la zona del Valle de Cuautitlán Texcoco, Nautcalpan de Juárez, Tlalnepantla, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec de Morelos, Netzahualcoyotl, Chalco, Villa Nicolás Romero, los Reyes la Paz, Tultitlán Zumpango, Cuautitlán de Romero Rubio, Atizapan de Zaragoza.

Los Municipios que también colaboran con Locatel en el Estado de México son: Toluca, Cooyoacac, Lerma, Calimaya, Jalatlaco, Santiago Tlanguistenco, Joquicingo, Tenango del Valle, Villa Guerrero, Tenancingo, Ixtapan de la Sal, Tonalco, Xonacatlán, Villa Victoria, Zinacantepec, Almoloya de Juárez Valle de Bravo, Amanalco de Becerra, Atlacomulco, Jiquipilco, Jocotitlán, Ixtlahuaca, Temozaya, Metepec, El Oro, Jilotpec, Tejupilco, Temascaltepec, Coatepec de Marinas.

Todos estos Municipios mencionados anteriormente, proporcionan información a través de sus Instituciones Asistenciales y Judiciales y en algunos de éstos Locatel envía una persona a recoger la información diariamente, ya que a veces no cuentan con una línea telefónica disponible para dar su información.

## 35.- PROGRAMA DE DIFUSION DE LOCATEL ESTADO DE MEXICO.

El objeto primordial de este programa de difusión, es dar a conocer en forma específica y clara a toda la población en general, - cada uno de los servicios que proporciona, su horario y el número - telefónico ( 4-29-29 ), por medio de la cual de una manera gratuita - se tiene acceso a la información que proporciona Locatel Estado de -- México.

Pretende por medio de este servicio de información telefónica ( Locatel ) captar las necesidades de la población, los beneficios obtenidos por los usuarios después de la creación de este programa de información sobre localización de personas y vehículos extraviados, - detenidos o accidentados, y su impacto dentro de nuestra sociedad.

Locatel Estado de México ha elaborado campañas publicitarias en base a las necesidades y objetivos de éste.

Pretende dar a conocer los servicios de Localización Telefónica en las Instituciones tanto Públicas como privadas, ya que estas - - cuentan con gran afluencia de personas diariamente.

Para la realización de este programa de difusión, Locatel -- Estado de México ha llevado a cabo reuniones con los directivos de - - estas Instituciones, solicitando su apoyo para la distribución y colo-

cación de material publicitario alusivo a Locatel como son: los carteles folletos, volantes y tarjetas de identificación.

Locatel Estado de México ha dado a conocer sus servicios de localización telefónica, a través de los medios masivos de comunicación como son: radio, televisión (elaborando comerciales y spots, así como también se han realizado entrevistas reportajes y cápsulas informativas en programas de contenido social y en los noticiarios).

Se han llevado a cabo publicaciones de artículos y reportajes - en diversas revistas y periódicos, entre otros, donde se habla de los objetivos y beneficios que proporciona el Servicio de Localización Telefónica ( Locatel ).

Se han colocado anuncios espectaculares en algunas zonas en el - Distrito Federal y en Toluca Estado de México.

Todos estos mecanismos de difusión se han realizado bajo los - lineamientos que se han establecido en los convenios realizados por el - Departamento del Distrito Federal y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

Las campañas de difusión realizadas por Locatel Estado de México deberán elaborarse conjuntamente con el área de difusión de Locatel del -



Departamento del Distrito Federal.

El logotipo y personaje de Locatel deberá ser el mismo que utiliza Locatel D. F. con el fin de no distorsionar la imagen Institucional y aprovechar las campañas a nivel Nacional ya que existe este servicio en algunas otras ciudades de la República Mexicana.

El programa de difusión en el Estado de México, tiene por objeto mostrar los beneficios del servicio que proporciona Locatel a los habitantes de la ciudad de Toluca y en sus municipios circundantes además de dar a conocer el servicio en todo el Estado de México.

## C O N C L U S I O N E S

- Primera.- Servicio Público es una actividad técnica que tiene como fin satisfacer necesidades de carácter colectivo, básico y fundamental, mediante prestaciones individualizadas, sujetas a un régimen de Derecho Público, estos servicios deben prestarse bajo los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad y pueden ser prestados por el Estado o por los particulares mediante concesiones, además pueden ser prestados de una manera gratuita o con fines lucrativos.
- Segunda.- Locatel es creado como un Servicio Público que tiene como fin satisfacer necesidades de carácter colectivo mediante prestaciones individualizadas, y su actividad es permanente, sin perseguir fines de carácter lucrativo.
- Tercera.- Para la creación de un Servicio Público, se requiere de la existencia de una necesidad de interés general. En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos encontramos algunos artículos que se refieren a la regularización de los Servicios Públicos y vemos que en algunos casos utiliza la expresión Servicio Público y en otros la de Servidor Público, para hacer referencia por una parte a la noción de Servicio Público en el concepto que ha sido desarrollado dentro del primer capítulo de este trabajo. Con relación a la expresión Servidor Público lo utiliza para hacer referencia a la persona que presta sus servicios al Estado en el cumplimiento de las funciones del mismo.
- Cuarta.- Como podemos observar la Legislación Administrativa Mexicana, es la que se encarga de reglamentar los Servicios Públicos, por tal motivo encontramos que en nuestro Derecho Mexicano, para que se cree un Servicio Público es necesario la intervención de el Legislador, que es el que crea, organiza y reglamenta los Servicios Públicos, por otra parte, nos damos cuenta que el Estado a través de sus órganos, es el encargado de determinar cuales son las actividades que deben considerarse Servicios Públicos.
- Quinta.- El Servicio Social, es una actividad que presta el Estado, su finalidad es procurar el bienestar social e impulsar el desarrollo de la comunidad y tratar de mejorar y organizar de una manera directa o indirecta el nivel de vida social y-

económica de la población, donde cada individuo encuentra la satisfacción de sus necesidades, a través de prestaciones fundadas siempre en el principio de solidaridad social. Pueden prestar este servicio la Administración Pública, la Iniciativa Privada, los Institutos de Seguridad Social y cualquier otro tipo de organizaciones que bajo un régimen jurídico legal se constituyan con fines de solidaridad social no lucrativos, su buen funcionamiento se encuentra a cargo del Estado. Locatel, es un Servicio Público Social por medio del cual se trata de dar apoyo a la población para satisfacer sus necesidades de manera ágil y eficaz.

Sexta.- Locatel es un organismo descentrado del Departamento del Distrito Federal perteneciente a la Secretaría General de Desarrollo Social, creado con la finalidad de servir, es un servicio para todos sin costo alguno, accesible a través de cualquier aparato telefónico. Funciona las 24 horas del día, todos los días del año.

Séptima.- Cumpliendo así con uno de los principales programas sociales, a través del cual, el Gobierno proporciona a la población una rápida respuesta a todos aquellos que demandan auxilio y comprensión oficial a sus necesidades e inquietudes y con el objeto de establecer un vínculo de comunicación entre las autoridades y los ciudadanos, aminorando así una gran problemática de comunicación social. El gran número de población en toda la República ocasiona que los percances ocurridos entre los habitantes no sean conocidos en su oportunidad por los familiares por esta razón fue que se creó el Centro de Información Telefónica denominado Locatel, con dos objetivos básicos que son: La localización de personas y vehículos accidentados, extraviados o detenidos, dando información obtenida de una gran coordinación entre Instituciones Oficiales y Privadas, concentrada en un sistema de cómputo durante las 24 horas del día, todos los días del año; esta información es gratuita, con el fin de contribuir a su localización; Locatel inició sus servicios el 15 de enero de 1979 a través del número telefónico 658-11-11 disponible al público.

Octava.- Los servicios que presta Locatel actualmente son: Localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas, así como de vehículos abandonados; Sistema de Avisos; Sistema de Información Toxicológica y Urgencias Médicas; Sistema de Ayuda al Turismo en caso de Emergencia; Asesoría Telefónica a -

personas con Crisis Emocionales; además cuenta con Servicios de apoyo; Servicios Temporales y realiza estudios para implantar - dentro del programa Servicios a Futuro. Por otra parte, los estudios que se están realizando para poder introducir en Locatel el Programa Pro-Deficientes Mentales y la atención al Público con Crisis Convulsivas, es una clara muestra de que al obtener resultados positivos en los Sistemas ya implantados se aspire a introducir estos programas ya que se pretende incluir y apoyar a estas personas para lograr su integración al núcleo social de nuestra población.

Novena.- A fin de mejorar la prestación del Servicio de Localización Telefónica ( Locatel), se ha procurado establecer una coordinación con la mayoría de las Entidades Federativas para hacer posible un eficaz intercambio de información, para proporcionar un buen servicio que vaya de acuerdo a las necesidades de los mexicanos. Por esta razón y al constante traslado de personas y vehículos de un Estado a otro se hace necesaria la instalación de este -- servicio de Locatel en otros Estados de la República, para lograr así una eficiente coordinación en el intercambio de información entre Locatel D. F. y las Entidades Federativas, ya que de esta manera se beneficia no solo a los habitantes del Distrito Federal sino también a todos los que viven en el interior de la República.

Decima.- Locatel es un Servicio Social que se presta al Público gracias al apoyo que brindan las diversas Instituciones Federales y Estatales; de esta manera Locatel se ha coordinado con las Instituciones del Sector Salud, y judiciales para lograr un buen -- Servicio de Información. Así pues, sería conveniente que Locatel amplíe su campo de información a Instituciones que prestan servicios públicos asistenciales y de auxilio a la comunidad -- que son de nueva creación que no han sido integrados al servicio, tanto del Sector Público como privado.

Decima la. Con el fin de obtener los mejores resultados, se deben realizar campañas mensuales de promoción y difusión del servicio de localización Telefónica, enfocados a cada uno de los programas de -- Locatel tanto del D. F. como del Estado de México y demás Entidades Federativas donde ya existe este servicio, apoyándose en la realización de reportajes, entrevistas por radio y T. V. - -

carteles y repartición de folletos y propaganda. Se deben efectuar estudios através de encuestas levantadas entre la población para -- conocer si estas campañas de promoción y difusión cumplen con su -- objetivo primordial, que es el de dar a conocer a la ciudadanía en forma clara y objetiva los servicios que Locatel presta, y así poder elaborar y diseñar las siguientes, basándose en las óptimas necesidades de la Institución.

Décima 2a. Es importante que este servicio se brinde también a los ciudadanos de las Entidades Federativas, que a pesar de que sus problemas no alcanzan la magnitud de los que acontecen en el D. F. se les debe tomar en cuenta para la creación de Instituciones que contribuyan a mejorar su convivencia social; tomando como base las necesidades de los habitantes de cada una de las Entidades Federativas.

Décima 3a. Un apoyo importante que proporciona Locatel basado en la coordinación de Instituciones que administran justicia es el de brindar información sobre la Localización de personas, asimismo sería conveniente ampliar sus servicios proporcionando a los usuarios que lo soliciten asesoría jurídica para que puedan acudir a las autoridades y lugar correspondiente en una situación determinada. Como podría ser el caso de proporcionar asesoría a las personas que desean dar parte sobre algún caso referente al problema tan importante que existe del niño maltratado.

## B I B L I O G R A F I A

- 1.- Acosta Romero, Miguel "Teoría General del Derecho Administrativo"  
Editorial: Porrúa S. A. séptima edición actualizada.  
primer curso, México 1986  
Capítulo 111, Buenos Aires.
  
- 2.- Bielsa, Rafael. "Derecho Administrativo"  
Editorial: La Ley, Editora e Impresora Buenos Aires 1964
  
- 3.- Canesi, José. "Derecho Administrativo"  
Ediciones de Palma, Buenos Aires. 1974  
Volúmen 11, parte especial de los Servicios Públicos y el acto  
administrativo.
  
- 4.- Fraga, Gabino. "Derecho Administrativo".  
Editorial: Porrúa, S. A.  
Capítulo 11, México 1979
  
- 5.- García Pelayo Ramón y Gross  
Diccionario Larousse Usual  
Ediciones: Larousse 1983 México.

## B I B L I O G R A F I A

- 6.- Serra Rojas, Andrés. "Derecho Administrativo"  
Editorial: Porrúa, S. A.  
Tomo I. México 1985.
  
- 7.- Serra Rojas, Andrés. "Derecho Administrativo"  
Editorial: Porrúa, S. A.  
Tomo II, México 1985.
  
- 8.- Diccionario de la Lengua Española y Enciclopedia Escolar  
Editorial: Timun Mas, Impreso en España 1978.
  
- 9.- Diccionario Jurídico Mexicano  
Instituto de Investigaciones Jurídicas  
Tomo VIII, rep. Z, UNAM.
  
- 10.- Manual de Operaciones de Locatel Estado de México.  
Diseñado en las Oficinas de Locatel, Estado de México.

## B I B L I O G R A F I A .

- 11.- Convenio de coordinación de acciones para la realización del servicio Social de Información "Locatel", que celebran por una parte el Departamento del Distrito Federal, y por la otra parte el Gobierno del Estado de México, que será representado por El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, DIFEM.
- 12.- Convenio de colaboración para la Localización de personas extraviadas que celebran por una parte El Fondo Nacional para Actividades Sociales y Culturales del Estado de México FONAPAS y por la otra la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, la Subsecretaría "A" del Gobierno del Estado de México, El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México. DIFEM, El Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Gobierno del Estado de México, ISSEMYM - Instituto Mexicano del Seguro Social, IMSS, la Cruz Roja y El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ISSSTE.



## L E G I S L A C I O N

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Editorial: Porrúa, S.A., 83a. edición. México 1988
  
- Código de Procedimientos Penales.  
Editorial: Porrúa, S. A. Trigésima edición, México, 1987
  
- Código Penal para el D. F.  
Librerías Teocalli, al servicio de la Cultura. 1985
  
- Código Federal Electoral.  
Comisión Federal Electoral, Secretaría Técnica 2a. edición  
Impreso en Talleres Gráficos de la Nación México, 1987
  
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.  
Editorial Porrúa S. A., 18a edición, México, 1987
  
- Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal.  
Editorial: Porrúa S. A., 10a. edición, México, 1987

## L E G I S L A C I O N

- Ley del Seguro Social

Editorial: Porrúa S. A., 19a. edición. México, 1987

- Nueva Ley del Trabajo.

Editorial Teocalli, México, 1985

- Reglamento Interno de Trabajo, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México, DIFEM.

Dirección Administrativa, Programa de Control y Desarrollo de Personal  
1987.