



12 318302
24
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA

ESCUELA DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

INCORPORADA A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**LA ADMINISTRACION APLICADA AL SISTEMA
PUBLICO DE LOCALIZACION TELEFONICA**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

P R E S E N T A :

ELSA DEL CARMEN ORTIZ RAMIREZ

MEXICO, D. F.

**TESIS CON
FALLA LE ORIGEN**

1987



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

INDICE	PAGINA
INTRODUCCION.....	1
<u>CAPITULO I</u>	
CONCEPTO DE ADMINISTRACION.....	5
1.1. Concepto de Organismo Desconcentrado.....	6
1.2. El Proceso Administrativo.....	8
1.3. El Licenciado en Administración en el Sector Público.....	17
<u>CAPITULO II</u>	
LA ADMINISTRACION Y LOCATEL.....	30
2.1. Antecedentes Históricos.....	31
2.2. Objetivos Generales.....	39
2.3. Objetivos y Funciones por Areas.....	43
2.4. Atribuciones.....	80
2.5. Constitución y Organización.....	82

CAPITULO III

PAGINA

ACCIONES REALIZADAS.....	85
3.1. Tráfico total de llamadas.....	86
3.1.a. Programa de Localización de Personas.....	89
3.1.b. Programa de Localización de Vehículos.....	95
3.1.c. Programa de Avisos.....	99
3.1.d. Programa de información sobre Toxicología y Urgencias Médi- cas.....	101
3.1.e. Programa de Servicios Públicos Diversos.....	103
3.1.f. Programa de Coordinación con- otras Instituciones.....	107
3.1.g. Programa de Capacitación a Ope- rarios de Instituciones.....	108
3.1.h. Programa de Localización de -- personas en Eventos Especiales.	110
3.1.i. Programa sobre campañas de pro- moción y Difusión de servicios.	112

	PAGINA
3.1.j. Programa sobre visitas de Coordinación con los Estados para la implantación de LOCATEL a nivel Nacional.....	114

CAPITULO IV

ANALISIS EVOLUTIVO 1982 - 1986.....	120
4.1. Diagnóstico a Diciembre de 1982.....	121
4.2. Principales acciones desarrolladas de 1983 - 1986.....	127
4.3. Emergencias atendidas con motivo de -- los sismos de 1985.....	140
4.4. Autoevaluación 1986.....	158
<u>CONCLUSIONES</u>	181
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	183

INTRODUCCION

Desde que se tiene conocimiento de los primeros hombres sobre la Tierra, éstos han dejado plasmadas sus inquietudes mediante la elaboración de grabados o escritos, y, es así, como a través del tiempo se ha mantenido esta misma situación por -- ello, mediante la elaboración de este trabajo de investiga- -- ción canalizo una razón de conocimiento acerca del ámbito de -- acción que posee el Licenciado en Administración dentro del -- Sector Público así como la necesidad imperiosa de su partici- -- pación, la cual representa en gran medida, un elemento valio- -- so para fijar y realizar objetivos, toma de decisiones ten- -- dientes al bienestar organizacional y social ya que es el fin que persigue durante su preparación y desarrollo profesional.

Actualmente y por una necesidad de cubrir los requerimientos -- que la sociedad actual tiene, la maximización de los recursos -- poseídos ya sean materiales o humanos juegan un papel de suma -- importancia para el desarrollo de cualquier organismo.

Es así, que mediante el presente estudio y a lo largo del mis- -- mo, doy a conocer ésta necesidad de optimización de recursos- -- enfocado directamente al Sector Público, por el cual nos regi- -- mos en esta sociedad en la que vivimos y somos partícipes de- -- su crecimiento y desarrollo; particularmente en un organismo-

relativamente joven (1978) perteneciente al Departamento del Distrito Federal y que es el Sistema Público de Localización Telefónica (LOCATEL), el cual y a lo largo de su joven carrera ha ido tomando un lugar importante dentro del Sector Social, aunque cabe hacer mención, que este lugar que está ocupando no ha sido producto de la casualidad, por el contrario es el resultado de un grupo de profesionales; Licenciados en Administración principalmente que, debido a su experiencia y conocimientos en la materia fijaron las acciones a seguir para con ello comprobar y demostrar una vez más la importancia de la Administración en este sector económico.

Aunado a lo anteriormente estipulado se hace un breve estudio introductorio del Organismo para dar a conocer su evolución y situación actual; estudio completo de este organismo con el diseño de metas a seguir para la consecución de los fines y objetivos establecidos, mediante la aplicación del Proceso Administrativo, estos puntos, los considero relevantes para fijar un parámetro explicatorio sobre la aplicación de la Administración al Sector Público.

Con este seminario deseo dar a conocer tanto a los estudiantes en Administración, como a los profesionales en la materia y toda aquella persona interesada en la misma, el hecho

y relevancia que posee la Administración para la Toma de Decisiones que encamine al logro de los objetivos de cualquier organización.

Concluyendo, la inquietud que me motivó a la realización de este Seminario de Investigación, es la importancia y gran futuro que posee el Licenciado en Administración de Empresas dentro del Sector Público.

CAPITULO I

CONCEPTO DE ADMINISTRACION

I.-CONCEPTO DE ADMINISTRACION.

El enunciamiento de la conceptualización de la Administración se remonta propiamente desde el estudio científico de la misma o bien, lo que viene siendo lo mismo, a partir de la denominación y estudio de los ahora considerandos "Padres de la Administración" Frederick W. Taylor y Henry Fayol, siendo este último el que afirma "Administrar es preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar" (1), a partir de esta definición, la cual fija los cimientos para definiciones posteriores las cuales tienden a ir evolucionando paralelamente a los avances ideológicos y de necesidades de postulados tendientes a el mejor aprovechamiento de los recursos.

Al estudio de las corrientes ideológicas de carácter administrativo a continuación enunciare las siguientes definiciones que a simple vista resultan escasas en cuanto a autores pero no lo es del todo ya que son autores representativos en cuando a periodos evolutivos; esto es, desde sus inicios hasta lo concerniente a la Administración.

(1) Administración de Empresas. Teoría y Práctica.
Agustín Reyes Ponce.-Primera Parte.

Knootz O Donell.-La administración es "La dirección de un organismo social, y a su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes". (2).

Agustín Reyes Ponce.- "Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un órgano social" (3).

Una vez conociendo diferentes conceptos de Administración se llega a una definición muy particular que cada uno de nosotros podemos formular auxiliados por lo anteriormente enunciado, siendo mi definición:

"Administrar es coadyuvar a todos los elementos necesarios humanos y materiales, así como la organización de los mismos para el logro de objetivos de un organismo:

1.1. Concepto de Organismo Desconcentrado.

El Sistema Público de Localización Telefónica (LOCALTEL), es un Organismo Desconcentrado perteneciente al Departamento del Distrito Federal, por medio de la Se

(2) Ibem.

(3) Ibem.

cretaría General de Desarrollo Social,

Para esto entendemos como un Organismo Desconcentrado aquella entidad económica la cual carece de personalidad jurídica y recursos financieros propios debido a la dependencia que posee con otro de magnitudes mayores y caracteres diferentes.

Esto se debe a la política económica nacional la -- cual finca sus bases en la descentralización y desconcentración de organismos públicos para brindar un mejor servicio para con la ciudadanía carente de estos, capaces de satisfacer las necesidades propias de toda sociedad en constante crecimiento y desarrollo. Así LOCATEL contribuye a este programa de "Descongestionamiento" de actividades y diversificación de las mismas.

Actualmente se ubica dentro de los rubros del Plan Nacional de Desarrollo concerniente al período sexenal 1982-1988 del Poder Ejecutivo Federal lo relativo a sector social "Comunicación social y participación ciudadana" del gobierno y Departamento del Distrito Federal.

Dichos contextos se encuentran en los denominados informes gubernamentales que se editan anualmente para conocimiento ciudadano y autoridades que así lo requieran.

Actualmente la incorporación de los Licenciados en Administración al Sector Público ha venido tomando importancia en cuanto a la Dirección y toma de decisiones ya que el panorama de actuación se encuentra perfectamente delineado y las disposiciones para la dirección de las mismas dependen del D.D.F., por lo que el perfil del administrador es factor trascendental en la participación pública, por poseer características peculiares.

1.2. El Proceso Administrativo.

Es el resultado de una serie de experiencias e investigaciones basadas en estipulaciones administrativas así como la necesidad de poseer un sistema de apoyo para la adecuada ejecución de la administración y que representa sin duda alguna la esencia pura de la administración.

Dentro de este trabajo de investigación el denominado "proceso administrativo" a estudio es del Lic. Agustín Reyes Ponce, iniciador de la docencia en administración de empresas y pilar del desarrollo de la misma en México, dicho proceso consta de 6 fases las cuales son:

- 1.-Previsión.
- 2.-Planeación.
- 3.-Organización.
- 4.-Integración.
- 5.-Dirección.
- 6.-Control.

A continuación expondré un breve resumen acerca de cada una de estas fases para permitir su familiarización y/o afirmación según sea el caso haciendo notar que no es un estudio a fondo de ellas ni mucho menos una transcripción sino por el contrario un conocimiento analítico - introductorio, mencionando sus contextos principales para la mayor comprensión y aplicación al sistema LOCATEL e identificar su paralelismo para con el desarrollo de esta Institución.

La primera de estas seis fases es la Previsión.-Consiste en analizar situaciones que pudieran suceder a futuro y es aquí en donde se fijan los objetivos a seguir tomando en cuenta las diversas situaciones inherentes a su consecución (positivas y/o negativas), -- así como los diferentes cursos alternativos de acción

Es sin duda alguna muy importante la fijación de los objetivos los cuales deben apegarse a una realidad objetiva, su conceptualización se puede denominar como-aquello que pretendemos alcanzar a toda costa de una acción determinada, adecuándose a las necesidades de quien lo estipule quienes son normalmente los directivos o dueños de la organización según sea el caso.

Este objetivo se fundamentará en seis preguntas y lo que encierra cada una de ellas;

¿Qué?

¿Cómo?

¿Quién?

¿Por qué?

¿Cuándo?

¿Dónde?

y representan la base de la previsión junto con la -- investigación la cual marcará el campo de acción para llegar a esos objetivos con la utilización de tecni-- cas tales como la observación y la encuesta y cursos-- alternativos de acción que utiliza técnicas análogas-- de carácter cuantitativo.

La Organización.--Tercera fase en la cual se estructura la relación elemento humano y elemento material para-- lograr la eficiencia de los planes y objetivos previa-- mente establecidos, es aquí en donde se pone propia-- mente en marcha las acciones a seguir estipuladas en-- las dos fases anteriormente mencionadas.

Aquí se fijan principios tales como: La existencia de la especialización del trabajo para lograr una efi-- ciencia del mismo, la unidad de mando, un jefe para ca-- da función, el grado de autoridad--responsabilidad y el equilibrio dirección control.

Aunado a ello existe la estipulación de la división de las diferentes funciones dentro de la organización, -- las unidades de organización (por niveles jerárquicos), el sistema de organización (lineal o militar, funcional

o de Taylor, lineal y staff), estos sistemas de organización se presentan en formas gráficas denominadas organigramas.

Por último y una vez efectuando los puntos anteriores se definen funciones y obligaciones tomando como punto de partida los análisis de puestos.

Paralelamente y como prueba fehaciente de la aplicación de esta fase, culminación de las anteriores se realizan una serie de Manuales de Organización por áreas y general y las denominadas Cartas de Distribución del Trabajo que, como su nombre lo indica, denota como se encuentra la distribución del trabajo y sus relaciones para con los demás grupos integrantes.

La Integración.-Cuarta fase, es aquí donde se pone en marcha y se aplican todos los cuestionamientos anunciados en las tres fases anteriores y en el que la "acción" la premisa principal, se procede a la integración de personas mediante la correcta designación de las mismas de acuerdo a las características requeridas para cada uno de los puestos existentes así co-

mo buscar la óptima relación trabajador-empresa, mediante la unificación de objetivos y sus inherencias, tomando en cuenta que detrás de esto se encuentran una serie de estatutos establecidos, que se han venido perfeccionando para el bienestar y desarrollo del elemento humano, básico para la consecución de cualquier objetivo.

Es aquí en donde interviene la Administración de Personal, que consiste en la optimización del elemento humano o bien la aplicación del Proceso Administrativo al factor humano, existiendo diversos principios, reglas y técnicas para su efecto.

Aquí mismo surgen las técnicas para la Administración de Cosas entre las que destacan: las financieras, de producción, mercadotecnia, conservación y compras, así como sus principios tendientes de igual forma a su optimización.

La Dirección.-Penúltima fase del proceso en donde se logra la realización efectiva de todo lo anteriormente planeado, mediante la oportuna autoridad del administrador, su fundamentación reside en coordinar, esta fa

se posea al igual que las demás una serie de principios tendientes a encuadrar el marco idóneo que debe existir; básicamente la comunicación que fluye dentro de la institución es determinante.

Al igual que el elemento anterior que va a ser el derecho de mandar, jugará un papel esencial ya que dependerá de este cuestionamiento y su manejo para conseguir los resultados que se pretenden lograr. Existen cuatro tipos de autoridad: Formal, operativa, técnica y personal, las cuales se adaptan a las características de su esencia.

El arte de mandar se fundamenta en; lo que debe hacerse, como debe hacerse así como vigilar que es lo que debe hacerse y que se realice.

La Toma de Decisiones interviene como el elemento final de proceso, ya que éste tiene esta tendencia para su consecución.

Control.-Última fase del Proceso Administrativo en -- donde se valgan los resultados obtenidos para con los

esperados, y así con ello, determinar el grado de avance y fijar las medidas correctivas necesarias según sea el caso.

Estos lineamientos correctivos, su proceso y reglas, dependerán de la situación a estudio del caso, así como de la aplicación efectiva de los mismos, existen diversos tipos de control: de ventas, producción, financieros y contables de calidad de la administración y generales; todos estos de acuerdo a las características y requerimientos particulares de cada organización. A continuación se encuentra un cuadro comparativo en el que aparece los procesos administrativos de los autores más representativos, como se mencionará con anterioridad.

EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Frederic W. Taylor	Henry Taylor	Knotz O' Donell	Agustín Reyes Ponce	Fernando Arias Galicia	José Fernández Arenas.
Previsión	Planeación	Planeación	Previsión	Planeación	Planeación
Planeación	Organización	Organización	Planeación	Organización	Implementación
Organización	Mando	Dirección	Organización	Dirección	Control
Ejecución	Control	Control	Dirección	Control	
Control		Mando	Control		

1.3. El Licenciado en Administración en el Sector Público.

A lo largo del desarrollo de las instituciones humanas, así como su diferencia y bifurcación de sectores, (públicos y privados), su constitución se ha visto en la necesidad de poseer al elemento humano idóneo capaz de actuar eficazmente para la consecución de los fines establecidos por cada una de éstas; es así, como a partir de dicha necesidad el hombre empieza a ampliar su marco cognocitivo y experimentar en este aspecto, iniciándose con doctrinas administrativas varias, de las cuales se fundamentan, en su mayoría, en lo que en su momento se llamó "La Administración Científica", cuyos precursores son: Frederick W. Taylor y Henry Fayol, significan el génesis de lo que es ahora la administración actual.

Ahora bien, y una vez trasladándonos a la Sociedad Económica Mexicana actual, podemos observar que nuestra economía reside en dos sectores; que son: el Público y el Privado, pero ¿Qué tan importante o a qué grado influye esta sectorización en el desempeño y participación del Licenciado en Administración?, sin-

lugar a dudas es básica, y lo es si no en cuanto a su relación profesional-sector, si profesional-desarrollo integral-nación; este tipo de conceptualizaciones residen en lo siguiente:

Actualmente la economía política es una ciencia social muy importante que ayuda a conocer las causas o consecuencias de la actividad económica del hombre. Es muy importante conocer la actividad económica y transformarla en beneficio de la sociedad; la política económica es la encargada de determinar los mecanismos, instrumentos y metas que permitan el desarrollo económico del país, el estado es el encargado de fijar los lineamientos de la política económica y encuentra demasiados obstáculos que le dificultan el logro de sus objetivos, debido sobre todo a la pugna existente entre diferentes clases sociales.

Este programa se ve agudizado en las sociedades capitalistas dependientes, en virtud de que el estado no puede fungir como árbitro entre dos diferentes clases sociales, necesariamente tiene que beneficiar a la que sea económicamente más fuerte.

Tanto la economía política como la política económica - deben ser sujeto de análisis desde los puntos de vista - tanto subjetivo como objetivo; para los subjetivos lo - esencial es estudiar relaciones entre medios escasos -- susceptibles de empleo alternativo y ciertos fines que - se desea alcanzar.

Para Engels la economía es la ciencia de las leyes que - rigen la producción y el intercambio de los medios mate - riales de vida en la sociedad humana,

Función del estado en la sociedad capitalista actual.

El estado es el encargado de llevar a cabo la política - económica, esta función se amplía en la etapa actual -- del capitalismo ya que cumple además de sus labores ad - ministrativas una intervención directa en la economía.

Debido a que la sociedad capitalista es una sociedad -- clasista, el estado también asume esta característica - representando y dependiendo los intereses de la clase - económicamente poderosa.

Áreas de intervención estatal.

Las funciones del estado se dividen en 4 áreas:

- 1.-Creación de la infraestructura.
- 2.-Legalización de las relaciones socioeconómicas de los sujetos (sistema legal).
- 3.-Regularización de los conflictos entre el trabajo asalariado y el capital.
- 4.-Protección general del capital.

En términos generales se puede afirmar que el estado contribuye de manera directa y efectiva a la acumulación de capital en pocas manos.

Metas de Política Económica en México.

Las dos principales metas de política económica de nuestro país en las que más han instituido sus máximas exponentes durante los últimos "30 años" han sido las de lograr la elevación de nivel de bienestar de nuestro pueblo y la independencia económica nacional.

Instrumentos de Política Económica en México.

Algunos instrumentos utilizados para conseguir las metas de política económica en nuestro país han sido:

- a).-Nacionalización de la industria eléctrica y del petróleo principalmente.
- b).-Política de precios bajos a los industriales de los servicios que corresponden al sector público.
- c).-Regularización de salarios para que no excedan de ciertos límites, que se consideran adecuados a los capitalistas.
- d).-Inversión pública que se canaliza a sectores productivos.
- e).-Regularización de crédito a través del encaje legal.
- f).-Legislación en el terreno económico.
- g).-Participación directa en empresas de diferentes giros.
- h).-Creación de Instituciones al servicio de la economía.

La política a seguir en este manejo de las negociaciones se orienta de manera muy clara hacia el fortalecimiento de los grandes grupos financieros y del sistema capitalista en su conjunto.

Intervención del Estado en la Sociedad Mexicana.

El estado interviene directamente en la economía sobre todo a partir de la II Guerra Mundial como consecuencia de la crisis general que afectó a los países capitalistas y en especial a los subdesarrollados, desde su inicio la primera meta trazada de la política económica fue la de lograr el desarrollo económico.

De 30 años a la fecha el crecimiento económico de nuestro país se debe fundamentalmente a la política económica implantada por el estado, que ha estimulado, sostenido y complementando la inversión privada.

Esta promoción se ha dado en los diversos sectores de la economía pero sobre todo en el industrial donde a partir de 1940 se utilizan diferentes instrumentos para fomentar la industrialización mediante:

- a).-Protección arancelaria importación y exportación gravando los productos manufacturados en el extranjero.

- b).-Protección Fiscal.-Reduciendo o suprimiendo impuestos a los industriales.
- c).-Política de Precios.-Reduciendo los costos de los servicios públicos a la industria.
- d).-Incentivos a la Inversión.-Creando subsidios.
- e).-Creación de la infraestructura básica.
- i).-Devaluación, medida utilizada para hacer más competitivos nuestros productos en el extranjero.

Podemos concluir señalando que si bien es cierto que no hemos logrado un desarrollo económico pleno en alguna forma hemos crecido y esto se debe de manera fundamental al apoyo decisivo que el estado ha prestado a la sociedad capitalista.

A partir de los años cuarentas, empiezan a crear organizaciones de creación estatal y de importante participación económica dicha situación se cognota de la siguiente forma:

Manuel Ayila Camacho (1940-1946).-durante este periodo se crearon organismos tales como; Instituto Mexicano del Seguro Social, Altos Hornos de México, Cobre - de México, S.A., Guanos y Fertilizantes de México, S. A., y Sosa Texcoco, S.A.

Estos organismos tenían la finalidad de impulsar la industrialización del país, para tal efecto se reorganiza la Nacional Financiera, S.A.

Miguel Alemán Valdés (1946-1952).-En este período se crearon los siguientes organismos públicos: Banco Nacional de Monte de Piedad, Ayotla Textil, S.A., Industria Petroquímica, S.A., Patronato del Ahorro Nacional, Diesel Nacional y Constructora Nacional de Carros de Ferrocarril.

Adolfo Ruíz Cortínez (1952-1957).-A pesar de no haber creado organismos trascendentales fomento la inversión pública a la ampliación de la infraestructura social.

Adolfo López Mateos (1958-1964) y

Gustavo Díaz Ordaz (1964-1970).-A este período se le llama desarrollo estabilizador por existir inflación reducida y estabilidad cambiaría organismos creados -- U.P.A.S.A. (Unión Nacional de Productores de Azúcar, - I.M.P.I. (Instituto Mexicano de Protección a la Infancia, ISSSTE, A.S.A. (Aeropuertos y Servicios Auxiliares) y Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

Cabe hacer mención que los cuestionamientos anteriores se fundamentan principalmente en el cardenismo con el denominado Plan Sexenal el cual fue aplicado totalmente durante su mandato y sienta las bases del desarrollo capitalista mexicano, promoviendo la orientación nacionalista de la economía; algunos de los actos más sobresalientes en materia económica del cardenismo fueron: La Expropiación Petrolera, el Reparto Agrario y el Impulso al Sistema Ejidal (Créditos, Irrigación y Caminos).

Así, y enfocandonos nuevamente a la Administración en su campo de acción acentuamos que la Licenciatura en Administración es relativamente nueva (1953), motivo -

por el cual aún existe mucho camino por recorrer, -- pues bien, su "cuna" por así nominarlo se encuentra precisamente en uno de estos dos sectores económicos el cual es el Privado, recordando a este grupo iniciador en el estudio de la entonces llamada Administración de Negocios la cual impartiera por primera vez en la Ciudad de México en la Universidad Iberoamericana; esto a simple vista no contiene una esencia trascendental para con la participación del Licenciado en Administración dentro del Sector Público pero, ¿es realmente así?.

Definitivamente lo es, ya que en dicho sector no es precisamente donde más se desarrollo debido principalmente a las, por así denominarlas "políticas" -- existentes, en este estudio que presento me fundamento tanto en antecedentes históricos así como en experiencias personales, siendo una pasante en Administración que ha participado en ambos sectores y que -- sin duda alguna encuentra mayor desarrollo profesional en el Sector Privado, ya que es aquí precisamente en donde se valora al profesional en la medida -- en que lo es; contrariamente al público cuyas estadísticas nos revelan que más de 90% de las licencia-

turas en administración que colaboran ahí son pasantes o bien estudiaron algunos semestres únicamente - pero que al no existir exigencias del título profesional para su reclutamiento resulta sencillo ejercer en ese sector, aunado a este dato revelador es - el hecho de que este 90% solo el 10% se encuentra -- dentro de las Areas Administrativas o bien aplicando los conocimientos de la Licenciatura (4), situación que es realmente alarmante porque no le estamos dando el valor que posee es por eso que si podemos formar una parte importante del Sector Público como Licenciados en Administración de Empresas Profesionales en toda la extensión de la palabra mediante la aplicación adecuada de nuestros conocimientos, experiencias y ética profesional; una vez plasmados los cuestionamientos anteriores, en el transcurso de esta investigación se cognota que mi hipótesis anterior es válida ya que se trata de una completa reestructuración administrativa que un organismo público desconcentrado como lo es el Servicio Público de Localización Telefónica; trabajo realizado por un grupo de licenciados en administración de empresas con el cual colaboré, así como para demostrar la univer-

(4) P.P. Programa Operativo Anual 1986.

salidad de la administración y su extenso marco de -
acción.

CAPITULO II

LA ADMINISTRACION Y LOCATEL.

2.- La Administración y LOCATEL.

LOCATEL, al ser una organización destinada a brindar servicios de apoyo a la ciudadanía, tenía que contar con un sistema organizacional capaz de coadyuvar los elementos materiales y humanos para cumplir con este objetivo; esto se logró mediante la aplicación del proceso administrativo, gracias a una reestructuración total, dando como resultado la elaboración de objetivos, políticas y programas para encaminar así la labor social para la que fue creado este organismo.

Para tal fin, se procedió a la elaboración del Manual de Organización documento que expone con detalle la estructura de la empresa, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos, explica la jerarquía, los grados de autoridad - responsabilidad, las funciones de actividades de las áreas de la organización.

Dicho documento nos revela un panorama general de la organización, y denota la necesidad de poseer estatutos organizacionales para integrar idóneamente el factor trabajo.

En los puntos siguientes se hace un somero desglose de los rubros elementales, que se elaboraron mediante el Manual de Organización para su conocimiento y su óptima aplicación.

2.1. Antecedentes Históricos.

El Servicio Público de Localización Telefónica, se creó con el fin de proporcionar un servicio de información a la ciudadanía que en un momento determinado se ve en la necesidad de conocer sobre el paradero de algún familiar y/o conocido.

En base a ello el Fondo Nacional para Actividades Sociales "FONAPAS", estudia la posibilidad de crear "un centro de información ciudadana" cuyo proyecto es presentado en el mes de octubre de 1978 al entonces C. Presidente de los Estados Unidos Mexicanos y miembros del gabinete firmandose el primer convenio de colaboración entre LOCATEL y las diversas instituciones participantes.

Posteriormente y debido a las existencias de cambio en cuanto al desarrollo organizacional, la Dirección de FONAPAS proyecta y efectúa el establecimiento de LOCATEL como Asociación Civil con personalidad jurídica y patrimonio propio el 3 de septiembre de 1979, bajo los ordenamientos legales constitucionales, quedando asentado en la escritura pública No. 56805 otorgada por el C. Notario Público No. 121 del Distrito Federal.

En la citada escritura se estima el objeto primordial de LOCATEL para con la ciudadanía: "Brindar auxilio a la comunidad a través de un servicio social de información -- mediante la utilización de sistemas y procedimientos adecuados para satisfacer de esta manera una urgente necesidad de carácter colectivo y establecer un vínculo que -- reafirme la solidaridad humana entre ciudadanos y autoridades, a través de diversos programas de auxilio para la localización de automóviles y vehículos accidentados".

En un principio el programa se enfocó únicamente a la localización de personas y es en el mes de diciembre de -- 1980 cuando se amplía la localización de vehículos accidentados y/o extraviados.

Para el año de 1981 se amplía el programa de servicios -- de LOCATEL, coordinándose con instituciones hospitalarias y bancos de sangre, cuya participación residía en -- proporcionar información sobre sus existencias de sangre y su duración fué de 2 años aproximadamente.

Al iniciar el año de 1983, y en Acuerdo Presidencial de fecha 28 de enero de 1983, "se aprueba la extinción del Fondo Nacional para Actividades Sociales "FONAPAS", pu--

blicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de enero del mismo año. Así y debido a dicho acuerdo se realiza, el 2 de febrero de 1983 una asamblea de carácter extraordinario asentado en la escritura pública No. 47970, volumen 115 del 28 de abril de 1983 del Lic. Francisco Daniel Sánchez, Notario 117 del Distrito Federal, en las oficinas donde se trata sobre la disolución de la Asociación Civil, así como la transmisión de la propiedad de los bienes al Departamento del Distrito Federal en el oficio de la Secretaría de Programación y Presupuesto No. 1.0.1077 siendo el 3 de febrero del mismo año cuando legalmente LOCATEL pasa a depender orgánicamente de la Oficialía Mayor del Departamento del Distrito Federal.

El C. Jefe del Departamento del Distrito Federal, acordó que la Asociación Civil entrara en liquidación definiendo se en situación jurídica como órgano desconcentrado del mismo, a partir del 16 de enero de 1984, por disposición del reglamento interior del Departamento del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero del mismo año, así LOCATEL ha venido desarrollándose paulatinamente y paralelamente con los requerimientos y necesidades del Departamento del Distrito Federal como de la ciudadanía, quedando adscrito en la Se--

cretaría General de Desarrollo Social.

En el año de 1985 y debido a la etapa de reestructuración orgánica promulgada por el Ejecutivo del Gobierno Federal, LOCATEL simplifica su estructura organizacional, la cual es aprobada el 30 de octubre del mismo año, misma que impera a la fecha.

A través de todo el crecimiento y desarrollo de LOCATEL se han ido implementando nuevos programas de servicio, así como una ampliación del ámbito de acción, además de los programas ya existentes que en un principio se realizaron, servicios tales como:

- Localización de personas, extraviadas, accidentadas o detenidas.
- Localización de vehículos, extraviados, accidentados o detenidos.
- Sistema de avisos, reporte de baches y fugas de agua en la vía pública. (solo para el Distrito Federal).
- Información sobre Centros Deportivos del Departamento del Distrito Federal.
- Sistema de información Toxicológica y Urgencias Médicas.
- Servicio de apoyo al Registro Nacional de Electores.

- Servicio de apoyo a la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial por violación a los precios oficiales.
- Servicios de apoyo a Centros de Integración Juvenil.
- Servicio de apoyo para la regularización de construcciones en general.
- Servicio de apoyo a COPLADE.

En cuanto a la ampliación de los programas que realiza LOCATEL, se encuentra el referente a la implantación de LOCATELES estatales, los cuales poseen el objetivo único de auxilio a la ciudadanía en la localización de personas y vehículos extraviados, contando actualmente con convenios estratégicamente estructurados a las diferentes entidades federativas, dentro de los cuales se posee convenios en proyecto y formalizados de la siguiente forma:

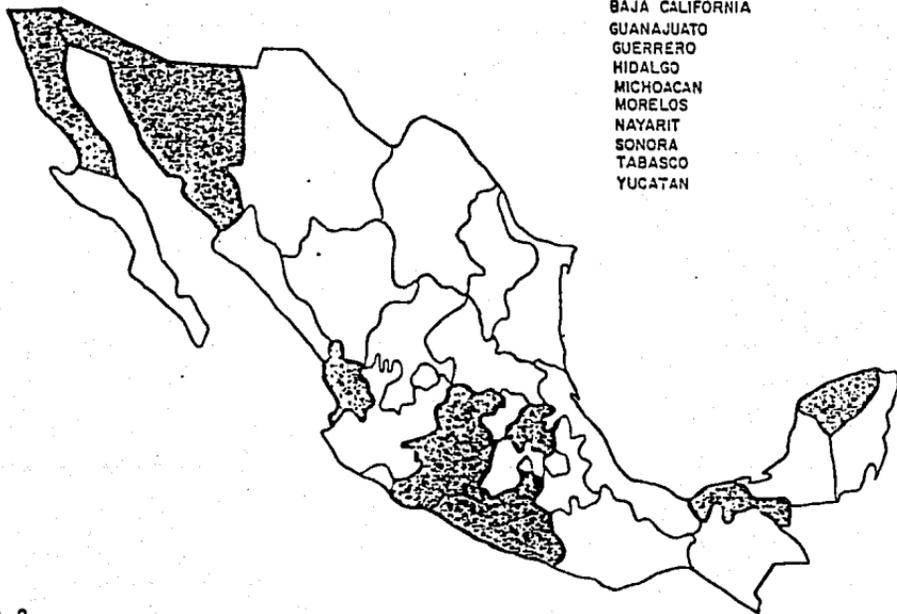
LOCATEL FUNCIONANDO



CHIHUAHUA 16-37-37
CHIAPAS 2-00-11
EDO. DE MEXICO 4-99-99
JALISCO 24-80-00 24-80-91
NUEVO LEON 40-07-07
OAXACA 6-22-22
PUEBLA 32-01-32
QUERETARO 4-33-11
TLAXCALA 2-22-22
VERACRUZ PTO.5-37-00 JAL.5-66-77

MAPA I

LOCATEL EN PROCESO DE INSTALACION



MAPA 2

Dentro de la coordinación interinstitucional mediante --
convenios que posee actualmente LOCATEL para prestación-
de servicios a la ciudadanía y gracias a la aceptación -
que ha tenido para con el público en general se cuenta -
con el auxilio de:

DIF

ISSSTE.

SSA

IMSS

CAMINOS Y PUENTES FEDERALES.

ORGANISMOS PARTICULARES.

CRUZ ROJA, entre otros.

2.2. Objetivos.Generales.

Los objetivos de LOCATEL son; Proporcionar a través de la vía telefónica, el servicio de información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones hospitalarias, asistenciales y judiciales en el Distrito Federal y Area Metropolitana.

Proporcionar el servicio de información sobre vehículos - accidentados averiados o abandonados en las carreteras que convergen al Distrito Federal, así como automóviles que - por diferentes motivos ingresen a los centros de detención de vehículos del Distrito Federal.

Coadyuvar al bienestar social propiciando la participación de la ciudadanía en la solución de problemas concretos que la aquejan.

Recibir por parte del público, por vía telefónica, avisos sobre fallas en vía pública de los servicios de falta de - bacheo y mantenimiento en el sistema de vialidad, desperfectos en el alumbrado público, fugas de agua en la vía -- pública, fallas en el drenaje público y deficiencias en la recolección de basura, para reportarlos directa y oportuna mente a las autoridades responsables de su atención.

Contar con un sistema coordinado de comunicación a nivel nacional, buscando que cada entidad federativa opere su servicio público de localización telefónica, para dar a conocer el paradero de personas y vehículos extraviados--detenidos o accidentados, tanto a nivel local, como interstatal y nacional.

Entablar coordinación con otras instituciones ajenas a -LOCATEL, pero que por las características de los servicios que prestan a la sociedad tengan información de interés público que pueda ser concentrada y proporcionada--telefónicamente y de manera gratuita a todas aquellas --personas que la soliciten en la Ciudad de México a través del número telefónico 6.58.11.11; en la actualidad se da servicio de apoyo a:

Dirección General de Promoción Deportiva del Departamento--del Distrito Federal.

Secretaría de Comercio y Fomento Industrial,

Programa de apoyo a la Comisión Nacional Electoral en el --Registro Nacional de Electores.

Recibir por parte del público, por vía telefónica consul--

tas de orientación médica sobre que hacer o que no hacer en casos de intoxicaciones por medicamentos, sustancias y plantas tóxicas o picaduras de animales venenosos.

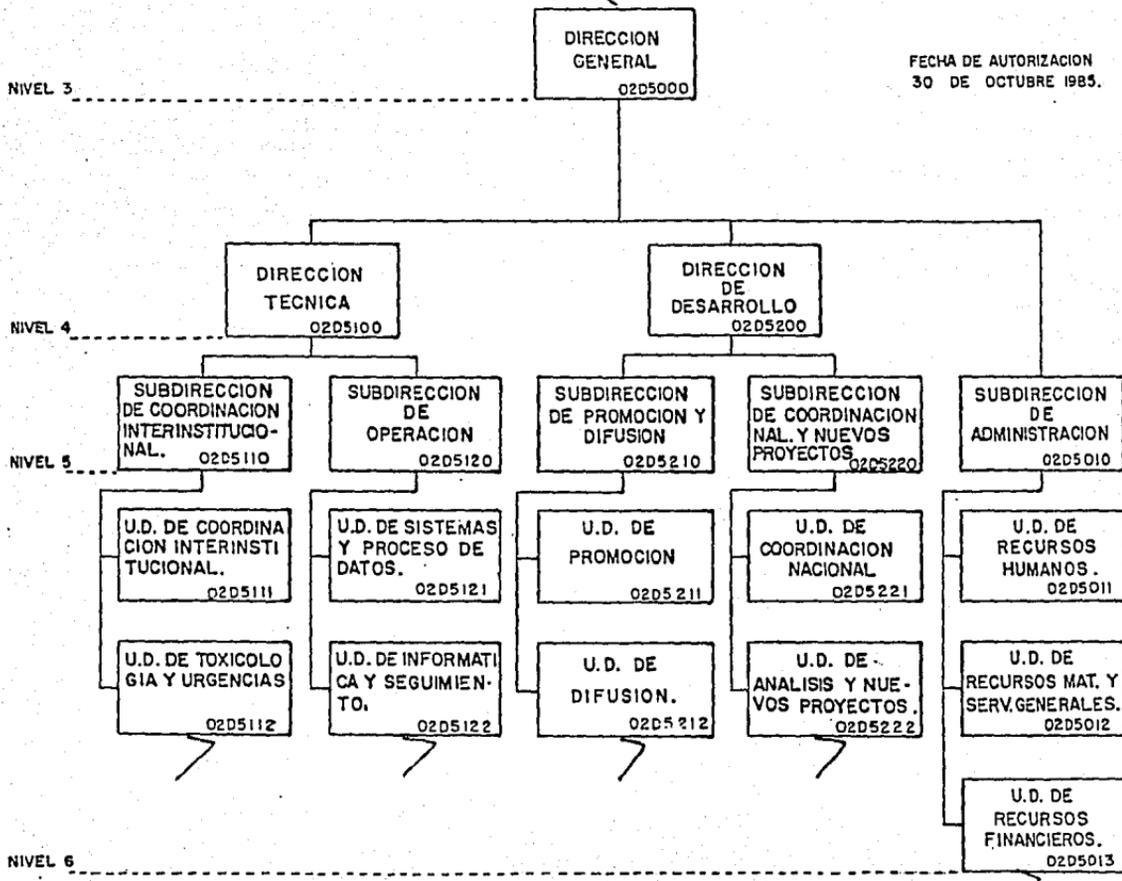
Ubicación y Personal Empleado.

Por razones de seguridad, no es recomendable hacer del conocimiento público la ubicación de las oficinas y Area Operativa de LOCATEL, pues si así se hiciera, muchos usuarios acudirían personalmente a pedir o exigir información, lo cual entorpecería el funcionamiento normal de la Institución.

El personal de LOCATEL se compone de 190 personas.

ORGANOGRAMA ESTRUCTURAL
SERVICIO PUBLICO DE LOCALIZACION TELEFONICA

FECHA DE AUTORIZACION
 30 DE OCTUBRE 1985.



2.3. Objetivos y Funciones por Areas.

DIRECCION GENERAL (3° NIVEL)

Objetivo:

- Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar - las actividades tendientes a proporcionar el servicio social a la ciudadanía para localizar personas - y vehículos extraviados, así como los demás servicios que como producto de su expansión se vayan adicionando, en forma oportuna y eficiente, todo esto basado en los lineamientos marcados por el Departamento del Distrito Federal.

Funciones:

- Definir los nuevos programas de ayuda a la ciudadanía.
- Planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar - las actividades para la ejecución de los programas.
- Dirigir las acciones para el cumplimiento de las políticas, los lineamientos y normas establecidas por las autoridades superiores.

- Establecer los procedimientos para la ejecución de - las actividades tendientes a la satisfacción de los - objetivos propuestos.
- Vigilar el cumplimiento de los acuerdos que establez - ca el Departamento del Distrito Federal.
- Representar a la Institución ante toda clase de auto - ridades, organismos y personas, con la suma de facul - tades que corresponden a los mandatarios generales - para pleitos y cobranzas, actas de administración, - de dominio y en aquellas que requieran cláusula espe - cial conforme a la Ley.
- Lograr el desarrollo y mantenimiento de la imagen de LOCATEL.
- Administrar, supervisar y controlar los recursos - - otorgados para llevar a cabo los programas definidos.

DIRECCION TECNICA (4° NIVEL)

Objetivo:

- Desarrollar y analizar los sistemas aplicables a los nuevos programas de información social, para con - - ello satisfacer adecuadamente las necesidades de la población del área metropolitana, así como coordinar los convenios interinstitucionales para el funcionamiento de los programas existentes.

Funciones:

- Supervisar la adaptación de los sistemas y procedimientos establecidos en cuanto a su funcionamiento - general dentro del área operativa, así como desarrollo de lo programado en relación costo, calidad y tiempo.
- Fijar índices de calidad de servicio y de eficiencia de operación de acuerdo con los objetivos señalados por la Dirección General, de manera que sean útiles para elaborar planes y medir el desempeño en los programas.
- Cuantificar los datos de operación que permitan elaborar las estadísticas y evaluar la posición de la - institución.

- Analizar el comportamiento de los programas mediante la obtención de nuestras estadísticas y ver su correlación con las metas previamente establecidas.

SUBDIRECCION DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL (5° NIVEL)

Objetivo:

- Compatibilizar las actividades de LOCATEL con las instituciones que prestan servicios públicos, asistenciales y de auxilio a la comunidad y mantener una relación armoniosa con las áreas de trabajo social de dichas instituciones.

Funciones:

- Formular y promover relaciones con las instituciones necesarias, para la proporción de servicios a la ciudadanía mediante convenios de coordinación mutua y lograr con ello, ampliar el ámbito de acción de LOCATEL, tomando en cuenta las disposiciones y requerimientos del organismo.
- Coadyuvar las actividades del área técnica de LOCATEL con el área de trabajo social de las instituciones participantes en los programas de servicio a la ciudadanía, auxiliado por la Unidad Departamental de Coordinación Institucional.
- Asesorar y apoyar reciprocamente a cada una de las oficinas de trabajo social de las instituciones participan

tes sobre los requerimientos y planteamientos establecidos entre LOCATEL y éstas a fin de poder cumplir con las metas particulares y generales de la propia subdirección.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL.

Objetivo:

- Participar como medio de unión y relación entre las diversas instituciones que proporcionan servicios públicos, asistenciales y de auxilio en el área metropolitana con las actividades de LOCATEL. dentro de los programas de coordinación establecidos por la Dirección General.

Funciones:

- Elaborar programas de visitas a las instituciones participantes con el sistema LOCATEL a fin de llevar a cabo una constante y oportuna comunicación.
- Fomentar, mediante relaciones idóneas de participación, la colaboración de instituciones a los programas de servicio que proporciona LOCATEL a la ciudadanía.
- Mantener actualizado el directorio de instituciones colaboradoras con LOCATEL, así como la elaboración de cuadros analíticos sobre el índice de participación de éstas con LOCATEL.
- Elaborar e impartir programas de capacitación dirigidos al personal laboral de las instituciones con el fin de

maximizar los servicios que se proporcionan dentro del sistema LOCATEL dentro del área metropolitana.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE TOXICOLOGIA Y URGENCIAS (6° NIVEL)

Objetivo:

- Desarrollar y controlar el sistema de urgencias toxicológicas existentes en LOCATEL para buscar la optimización de dicho servicio para auxiliar a la ciudadanía en la -- oportunidad que así lo requiera manteniendo una estrecha relación con la Dirección General de Servicios Médicos -- del Departamento del Distrito Federal.

Funciones:

- Coordinar al personal médico que participa dentro de los programas de servicios médicos de LOCATEL.
- Supervisar y evaluar los programas que se lleven a cabo para determinar su funcionamiento y corregir posibles -- desviaciones existentes en los mismos.
- Captar, evaluar y controlar toda la información necesaria para la implantación de los programas aplicables al servicio a fin de mantener actualizadas las microfichas.
- Analizar el contexto general del funcionamiento del sistema dentro del área mediante la utilización de datos estadísticos para la toma de decisiones.

SUBDIRECCION DE OPERACION (5° NIVEL)

Objetivo:

- Apoyar operativamente en el diseño, programación y realización de funciones técnicas de cómputo, a efecto de garantizar un servicio oportuno a la ciudadanía, por parte de la Institución.

Funciones:

- Planear y desarrollar en coordinación con la Dirección Técnica los sistemas de información necesarios para proporcionar eficazmente los servicios de asistencia a la ciudadanía y lograr así los objetivos establecidos.
- Fomentar la constante actualización de los procesos y sistemas de cómputo existentes en LOCATEL conforme a las necesidades de servicio a la ciudadanía en relación con la Dirección Técnica y aprobación de la Dirección General.
- Maximizar la capacidad instalada de los sistemas existentes en LOCATEL, mediante modificaciones e innovación al mismo, así como participar en la elaboración de Manuales de Operación.

- Supervisar la constante aplicación del mantenimiento -- preventivo al equipo de cómputo de instalaciones inherentes al mismo, para evitar contratiempos que afecten su regular funcionamiento, ello en coordinación con la Unidad Departamental de Sistemas y Proceso de Datos.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE SISTEMAS Y PROCESO DE DATOS (6° NIVEL)

Objetivo:

- Analizar y desarrollar eficazmente tanto los sistemas como la adecuada canalización de los datos necesarios que permitan conocer las actividades que efectúa LOCATEL.

Funciones:

- Supervisar y cuantificar los sistemas de control existentes en el área operativa para evitar fugas de información y de proceso de datos.
- Revisar y asesorar la elaboración y adaptación tanto de Manuales e instructivos aplicables a los sistemas operativos de LOCATEL a fin de maximizar funciones.
- Generar toda la información necesaria para la optimización del servicio a la ciudadanía derivada de los programas funcionales de LOCATEL.
- Analizar sistemáticamente los programas que se llevan a cabo, así como evaluarlos para con ello poder hacer una clara estimación sobre el índice del logro de resultados previstos.

- Coordinar y controlar el flujo de información derivado de la interrelación entre LOCATEL y las dependencias participantes en los diferentes programas para la prestación del servicio a la ciudadanía.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE INFORMÁTICA Y SEGUIMIENTO .

(6° NIVEL)

Objetivo:

- Estudiar permanentemente la organización y los sistemas de trabajo establecidos para ajustarlos y modificarlos en relación con la evolución del sistema LOCATEL y hacerlos cada vez más funcionales a fin de obtener mayor productividad, así como el seguimiento de las consultas efectuadas por el público.

Funciones:

- Llevar a cabo el procesamiento de datos dentro del equipo electrónico para con ellos obtener la información relativa de los diversos programas con que labora LOCATEL.
- Dirigir y controlar los sistemas que desarrolla LOCATEL constantemente, buscando siempre la mejor concordancia y adaptación de los mismos; a los programas específicos, así como su adecuada aplicación dentro de los lineamientos establecidos en acuerdo con la Subdirección de Operación y el área técnica.
- Proponer a la Subdirección de Operación, la emisión, actualización o cancelación de las normas en materia de --

sistematización y de trabajo dentro del área operativa - para el logro de los objetivos en LOCATEL.

- Efectuar el seguimiento de todas las llamadas que recibe LOCATEL.

DIRECCION DE DESARROLLO (4° NIVEL)

Objetivo.

- Planear, dirigir y controlar oportuna y eficazmente - todas aquellas actividades tendientes a la promoción y difusión de los servicios a la ciudadanía por parte de LOCATEL, así como la coordinación de convenios interestatales y el buen desarrollo y análisis de los programas existentes en coordinación directa con la Dirección General de la Institución.

Funciones:

- Promover y coordinar las relaciones de LOCATEL y los Estados a fin de difundir y ampliar dentro de la República los servicios de LOCATEL.
- Elaborar un programa anual de acción, así como proposiciones de nuevos proyectos para aplicar dentro del sistema LOCATEL en acuerdo con la Dirección General y los estatutos de la misma.
- Dirigir los estudios necesarios al análisis y evaluación de los programas en funcionamiento, así como los proyectos aplicables a futuro.

- Analizar y dirigir los estudios relativos a los sistemas y procedimientos utilizados en los programas de --
LOCATEL.

SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DIFUSION (5° NIVEL)

Objetivo:

- Proponer los programas y políticas de Difusión y Promoción, que deben adoptarse en LOCATEL para con ello asegurar el máximo entendimiento, apreciación y aceptación posible por parte de la ciudadanía a quien se sirve en coordinación y autorización de la Dirección General y Dirección Técnica.

Funciones:

- Acordar con el Director de Desarrollo los proyectos de Promoción y Difusión de los programas de LOCATEL a través de los medios masivos de comunicación (radio y T.V.)
- Efectuar un análisis continuo de la información canalizada por los medios masivos de comunicación a fin de conocer oportunamente la imagen de LOCATEL y de los servicios que proporciona para con la ciudadanía.
- Mantener contactos y fomentar relaciones con toda clase de medios de información editorial y publicitaria de interés general, así como con las Instituciones Oficiales en materia de información y difusión respec

to a los programas de LOCATEL, mediante el envío constante de material informativo.

- Revisar las políticas de operación de los programas funcionales de LOCATEL para en base a ello, encaminar los proyectos.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE PROMOCION (6° NIVEL)

Objetivo:

- Planear y organizar todo tipo de actividad, encaminada a promover los servicios que proporciona LOCATEL a la ciudadanía, así como captar las necesidades de servicio por parte de la población, la imagen y participación en el ámbito social, todo ello en interrelación con la subdirección y unidades departamentales adscritas a la Dirección de Desarrollo.

Funciones:

- Realizar visitas a instituciones y organismos oficiales y privados, centros comerciales, deportivos, recreativos, planteles escolares, mercados populares y demás lugares en donde exista gran flujo de personas, para solicitar participación y apoyo en la colocación y distribución de material publicitario.
- Coordinar visitas periódicas por parte de las instituciones varias adyacentes al sistema LOCATEL a las instalaciones a fin de mostrarles objetivamente el funcionamiento de éste y las ventajas que brinda a la ciudadanía.

- Elaborar y efectuar semestralmente una encuesta a la ciudadanía en general para formarse un criterio acerca de la imagen que tiene LOCATEL en cuanto a los servicios que proporciona y poder contemplar necesidades -- existentes y canalizarlas a la Dirección de Desarrollo y Dirección General.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE DIFUSION (6° NIVEL)

Objetivo:

- Planear y organizar todo tipo de actividad relacionada con la publicidad que LOCATEL debe de llevar a cabo a fin de dar a conocer en la mejor medida posible los servicios que brinda a la ciudadanía en interrelación con la subdirección y unidades departamentales adscritas a la Dirección de Desarrollo.

Funciones:

- Diseñar y desarrollar estrategias publicitarias para dar a conocer a la ciudadanía su sistema Locatel como un todo, así como los servicios que proporciona.
- Mantener interrelación constante con la agencia de publicidad a fin de determinar los mecanismos de difusión idóneos, capaces de comunicar sobre las características y servicio de LOCATEL (campañas publicitarias), en coordinación con la Subdirección de Promoción y Difusión.
- Realizar visitas personales continuas a los diversos medios de coordinación social para solicitar su colaboración y apoyo en la difusión de los servicios que ofrece LOCATEL a través de la consecución de entrevistas, repor

tajes, cápsulas informativas, entre otros, para con --
ello apoyar a las campañas publicitarias.

- Efectuar monitoreos periódicos sobre las campañas publii
citarias

SUBDIRECCION DE COORDINACION NACIONAL Y NUEVOS PROYECTOS.

(5° NIVEL).

Objetivo:

- Planear, organizar y coordinar todas y cada una de las actividades tendientes a desarrollar el sistema LOCA--TEL, así como la elaboración de estudios y proyectos - que determinen la factibilidad para la planeación, establecimiento y desarrollo de nuevos programas bajo -- los lineamientos del Departamento del Distrito Federal.

Funciones:

- Efectuar convenios de coordinación con las diversas entidades federativas en base a los requerimientos de éstas y lo estatutos de LOCATEL en materia interinstitucional.
- Diseñar, dirigir y analizar proyectos sobre programas -- presentes y futuros de trabajo para asesorar oportuna y eficazmente a los LOCATELES estatales, para que operen - bajo los índices previstos en acuerdo con los mismos.
- Proponer a la Dirección de Desarrollo los criterios y políticas correctivas que se determinen para detectar posibles desviaciones a fin de analizar las acciones en base a los estudios realizados para el logro del objetivo ba-

jo los lineamientos de LOCATEL,

- Elaborar todos los documentos necesarios para el conocimiento de LOCATEL como organismo único y su desenvolvimiento (manuales de organización y procedimientos, informe mensual de trabajo).

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE COORDINACION NACIONAL (6° NIVEL)

Objetivo:

- Coordinar las actividades de LOCATEL con la de las instituciones que proporcionan servicios públicos, asistenciales y de auxilio en el Area Metropolitana, así como celebrar convenios de coordinación con las diversas entidades federativas participantes en los programas de LOCATEL, bajo las disposiciones de la Dirección de Desarrollo.

Funciones.

- Estipular los mecanismos de coordinación de LOCATEL con las diferentes entidades federativas en cuestión, dentro de los lineamientos generales establecidos por el Departamento del Distrito Federal.
- Mantener en forma veraz y oportuna el flujo de información entre la institución y los estados en coordinación, sobre personas y vehículos, así como de nuevos proyectos y servicios.
- Asesorar y proporcionar capacitación continua respecto a nuevas técnicas de ayuda a la ciudadanía, así como al personal que conforma a LOCATEL en los estados participantes.

- Colaborar y fomentar la ampliación de LOCATEL en los estados en los que aún no se proporcione este servicio mediante diversos estudios en coacción con la Dirección -- Técnica.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ANALISIS Y NUEVOS PROYECTOS

(6° NIVEL)

Objetivo:

- Analizar los resultados sobre los programas que se llevan a cabo en LOCATEL, para la prestación de servicio a la ciudadanía, así como sugerir medidas tendientes a detectar y eliminar desviaciones que afectan a el cumplimiento y logro de los objetivos previamente señalados, por la Dirección General.

Funciones:

- Realizar análisis de los sistemas operativos existentes en LOCATEL, así como buscar su maximización para su óptimo desempeño, dentro de los requerimientos de la propia Institución.
- Evaluar el índice de logro de todas y cada una de las metas y objetivos derivados de los diferentes programas de LOCATEL, y hacerlos de la participación de la Subdirección relacionada para la toma de decisiones.
- Desarrollar métodos prácticos para el seguimiento de los programas con el objeto de percatarse del avance de los mismos y así determinar y corregir probables desvia

ciones con la ayuda del área en cuestión.

- Elaborar los Manuales de Organización y Procedimientos del organismo.

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION (5° NIVEL)

Objetivo:

- Suministrar el óptimo apoyo de carácter administrativo a las diferentes áreas que conforman LOCATEL, planeando, dirigiendo, integrando y controlando racionalmente el manejo eficaz de los recursos.

Funciones:

- Planear, coordinar y controlar los sistemas actividades y funciones relativas a las áreas de finanzas, recursos humanos, compras, servicios generales así como con las autoridades gubernamentales que tengan nexos con la - - Institución de acuerdo a las disposiciones y lineamientos del Departamento del Distrito Federal.
- Proporcionar mensualmente los reportes contables y financieros necesarios solicitados a las áreas respectivas para su adecuado manejo y análisis de las áreas solicitantes y toma de decisiones financieras en base a - las normas y políticas de la Institución.
- Presentar a la Dirección General, los documentos necesarios para la toma de decisiones sobre el desarrollo - del organismo, tales como: informes diversos de las uni

dades departamentales adscritas, presupuestos, flujos de efectivo, estados financieros, estudios económicos entre otros, y todos aquellos que le sean requeridos para su análisis y evaluación.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE RECURSOS HUMANOS (6° NIVEL).

Objetivo:

- Definir las normas y políticas para el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, movimientos y control de plazas, relaciones laborales, higiene y seguridad del personal que labora en LOCATEL bajo los lineamientos establecidos por la Dirección General.

Funciones:

- Reclutar y seleccionar en base a las disposiciones internas al personal necesario para el buen funcionamiento de LOCATEL y sus requerimientos.
- Realizar oportunamente las actas, cambios y bajas del personal en relación al flujo del mismo.
- Mantener actualizadas las plantillas del personal, el expediente de cada uno de los empleados así como el pago de las remuneraciones.
- Asesorar, en el momento que así lo requiera a los funcionarios de las diversas áreas que conforman LOCATEL sobre la aplicación de las políticas relativas a la se-

guridad social, servicio de selección y desarrollo administrativo.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS _
GENERALES (6° NIVEL)

Objetivo:

- Proporcionar los servicios generales tales como: pape--
lería, artículos de oficina y mobiliario, así como el -
mantenimiento de instalaciones y equipo, que requieran-
las distintas áreas, para su óptimo funcionamiento coad-
yuvando así al logro de los objetivos establecidos.

Funciones:

- Administrar los vehículos, mobiliario, equipo de ofici--
na y demás bienes del activo fijo propiedad de LOCATEL.
- Vigilar que se desarrollen programas de mantenimiento -
preventivo en las instalaciones de esta Institución, --
asegurándose que éstas se encuentren en condiciones óp-
timas de higiene y seguridad.
- Recibir, clasificar, registrar y distribuir la corres--
pondencia dirigida a la Institución.
- Elaborar y controlar los programas de servicio de inten-
dencia, seguridad, transporte e impresiones.

- Actualizar y controlar el registro de proveedores y los --
catálogos por grupo de artículos con base en las políticas
de compra.

UNIDAD DEPARTAMENTAL DE RECURSOS FINANCIEROS (6° NIVEL)

Objetivo:

- Llevar a cabo el registro contable de todas las operaciones realizadas por la Institución, así como formular nóminas, cheques, conciliaciones, estados contables, declaraciones fiscales e informes.

Funciones:

- Registrar las operaciones de carácter contable.
- Elaborar mensualmente los Estados Financieros de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento del Distrito Federal.
- Mantener al corriente la situación fiscal de la Institución.
- Efectuar conciliaciones bancarias de las cuentas de cheques y valores de la Institución, aclarando oportunamente las partidas de conciliación.
- Revisar que los sistemas y procedimientos contables establecidos se actualicen en forma permanente para promover su eficiencia.
- Coordinar y preparar la información que se requiera para-

BIBLIOTECA
NO DEBE
ESTAR TESIS
DE LA
SALIR

que Contraloría revise los registros contables a efecto de que se formule su dictamen.

- Recibir y revisar la documentación comprobatoria de egresos formulando los cheques correspondientes cuando procedan.

2.4. Atribuciones.

Reglamento Interior del Departamento del Distrito -
Federal.

D.O. 26-VII-85.

Capítulo X.

Artículo 48. corresponde al Servicio Público de Lo-
calización Telefónica.

- I.- Proporcionar a través de la vía telefónica, el servicio de información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas - instituciones hospitalarias, asistenciales y judiciales en el Distrito Federal y área metropolitana, así como otros servicios de interés social.
- II.- Proporcionar el servicio de información sobre - vehículos accidentados, averiados o abandonados en las carreteras que convergen al Distrito Federal, así como automóviles que por diferentes motivos ingresen a los centros de detención de vehículos del Departamento del Distrito Federal
y
- III.- Establecer los procedimientos de coordinación - con las instituciones y gobiernos de los Esta--

dos participantes, a efecto de garantizar la -
continuidad de los programas.

2.5. Constitución y Organización.

A través de la evolución y desarrollo de LOCATEL ha --
venido sufriendo algunas variaciones en cuanto a su or--
ganización ya que, las necesidades a satisfacer han --
ido aumentando a consecuencia de la aceptación que ha--
tenido para con el público.

En 1985, y debido a la reducción del presupuesto del -
D.D.F., LOCATEL se dió en la necesidad de modificar su
organización, la cual a la fecha no ha tenido variacio--
nes estando actualmente constituida por una plantilla--
de personal organizado de la siguiente forma:

1. Dirección General.
2. Direcciones de Area.
5. Subdirecciones.
- 11 Unidades Departamentales.

Esta estructura orgánica se base en los fundamentos de
una estructura lineal en el cual, la autoridad y res--
ponsabilidad se encuentran en línea descendente exis--
tiendo la unidad de mando claramente establecida así -
como su jerarquía.

En adición a ello se cuenta también con:

1 Centro de Información al Público.

Equipo de cómputo con 21 terminales, conmutador marca Digital Sistemas Electrónicos, con 40 troncales y capacidad de 30 líneas y 40 troncales, planta de energía eléctrica de emergencia de 20 Kw. marca Perkins e Inmueble arrendado en vías de adquisición aproximadamente 420 M².

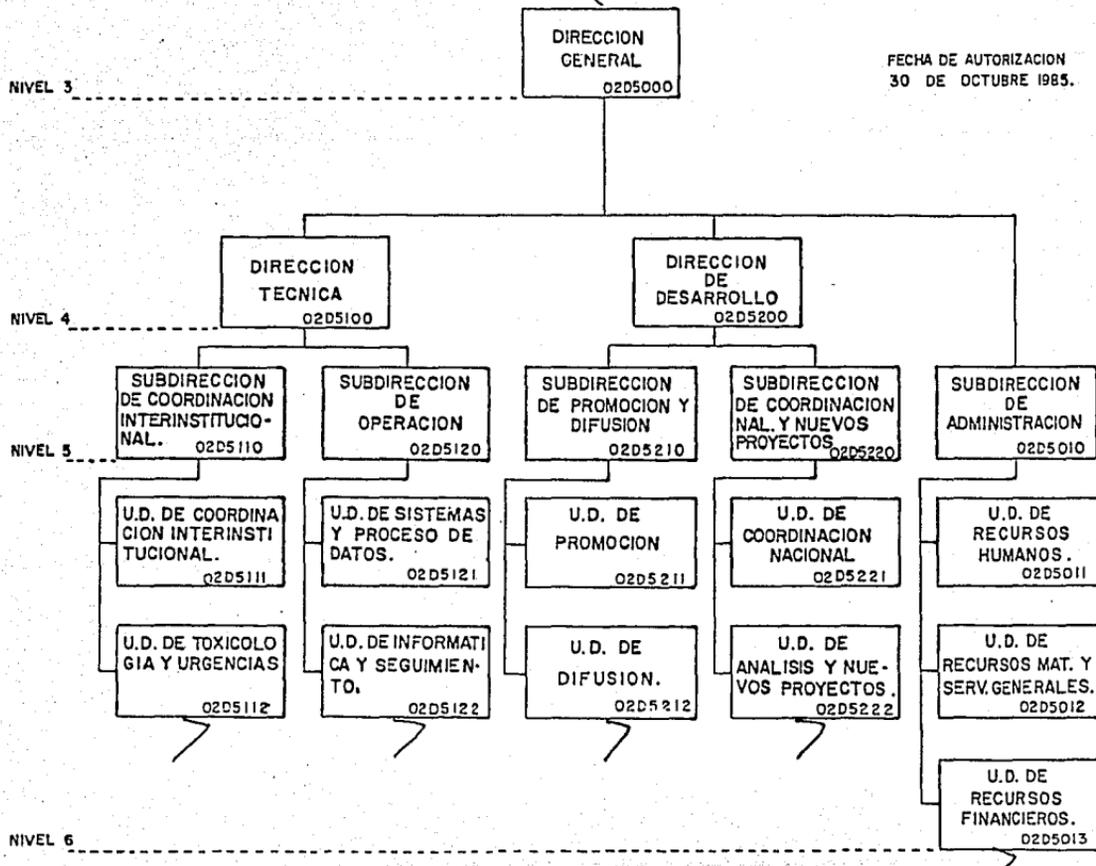
Instalaciones de Apoyo:

Diversos mobiliarios y equipo técnico de administración, inmueble arrendado de aproximadamente 600 m². - en dos pisos en Av. Río Mixcoac # 36 pisos 12 y 13 e Inmueble Cuauhtémoc.

Así, mediante la organización e integración de los mencionados elementos se logra su mejor aprovechamiento, y se encamina a un desarrollo de acuerdo a las necesidades que el público requiere.

ORGANOGRAMA ESTRUCTURAL
SERVICIO PUBLICO DE LOCALIZACION TELEFONICA

FECHA DE AUTORIZACION
 30 DE OCTUBRE 1985.



CAPITULO III
ACCIONES REALIZADAS

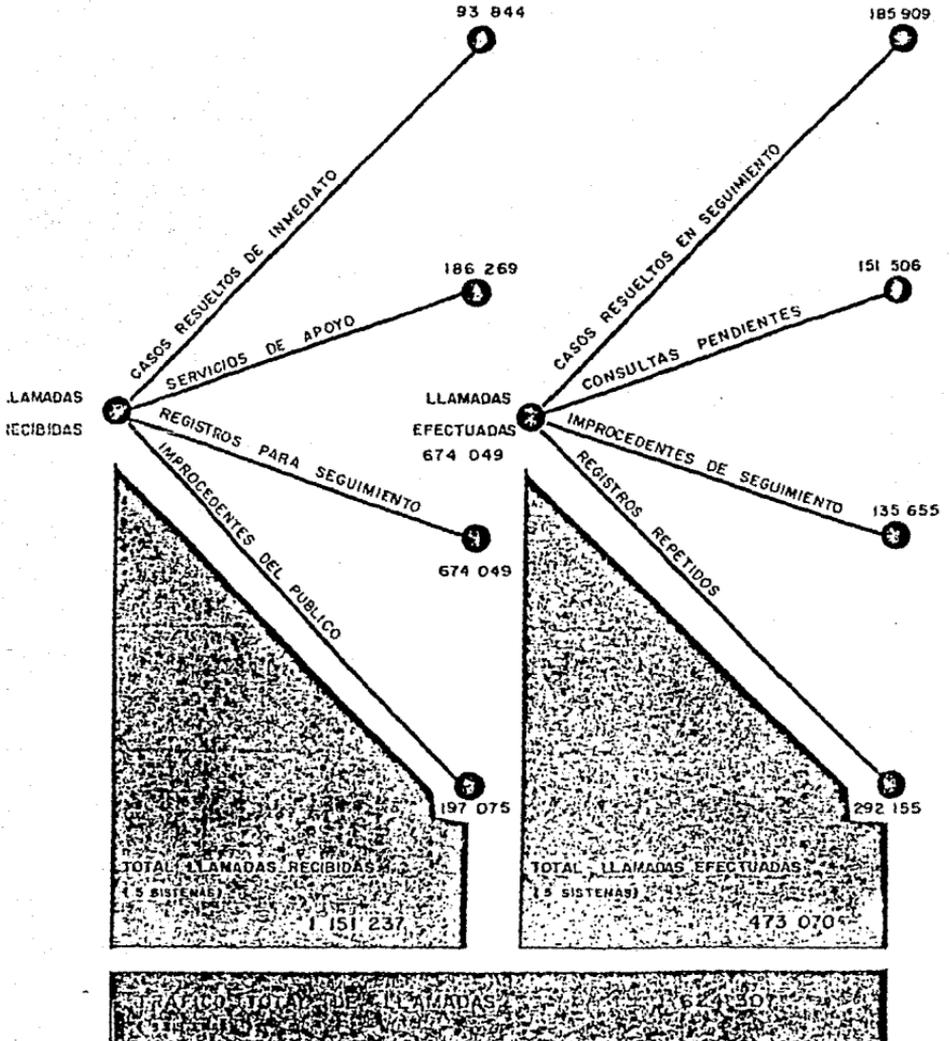
3.1. Tráfico Total de Llamadas.

Durante el año de 1986, el sistema LOCATEL recibió un total de 1'151,237 llamadas y efectuó 473,070, realizandose un total de 1'624,307 en los diferentes programas de consulta a la ciudadanía.

Como resultado de ello, el 88.5% fué de casos resueltos con respecto al total de llamadas efectivas y el 11.5% restante, se encuentra en el remanente de casos pendientes por resolver.

El desglose del tráfico total de llamadas, se muestra en la gráfica continua.

TRAFICO TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS (658 IIII) Y EMITIDAS (SEGUIMIENTO).



TABLAS DE TOTALES DE LLAMADAS RECIBIDAS (658IIII) LLAMADAS EMITIDAS (SEGUIMIENTO)

LLAMADAS RECIBIDAS (6 58 II II)

SISTEMA	CASOS RESUELTOS DE INMEDIATO	SERVICIOS DE APOYO	REGISTROS PARA SEGUIMIENTO	IMPROCEDENTES DEL PUBLICO
PERSONAS	24,657	158,963	467,400	130,952
VEHICULOS	4,297	21,057	130,487	61,378
AVISOS		4,859	76,162	4,745
SERVICIOS PUBLICOS DIVERSOS	61,130			
TOXICOLOGIA	5,780	3,390		
TOTAL	95,864	186,269	674,049	197,075

LLAMADAS EMITIDAS (SEGUIMIENTO)

SISTEMA	CASOS RESUELTOS EN SEGUIMIENTO	CONSULTAS PENDIENTES	IMPROCEDENTES DE SEGUIMIENTO	REGISTROS REPETIDOS
PERSONAS	164,144	65,958	82,743	186,960
VEHICULOS	12,548	80,745	36,033	52,195
AVISOS	1,800	4,803	16,879	53,000
SERVICIOS PUBLICOS DIVERSOS	5,997			
TOXICOLOGIA	1,740			
TOTAL	186,232	151,506	135,655	292,155

3.1.a. Programa de Localización de Personas.

Objetivo:

Proporcionar la información que auxilie al público en la búsqueda y localización de personas, extraviadas, accidentadas o detenidas.

Cobertura:

El servicio de LOCATEL se circunscribe a las siguientes áreas:

- Distrito Federal.
- Distrito Federal y Area Metropolitana.
- Distrito Federal, Area Metropolitana y Estado de México.
- Demás estados de la República Mexicana.

El servicio es apoyando a las diversas instituciones asistenciales, hospitalarias y judiciales que participan con el programa.

Descripción del Programa.

El programa opera con la codificación y archivo en un computador central de la información procedente de las instituciones que colaboran con LOCATEL, a través de tres mecanis-

mos: primero, consiste en visitar directamente las - - instituciones, para obtener la información, este procedimiento, se denomina "Recepción Vía Valija", en el segundo y el tercero la información se recibe por teléfono y telex respectivamente. El procedimiento seguido para captar información se muestra a continuación:

a).-Vía Valija.

Visita directa de un motociclista a la Institución para recabar información (cédulas, listados).

La información recabada se lleva a LOCATEL, donde es codificada por un analista, quien a su vez se la entrega a un operador para que la ingrese al -- computador central por medio de una terminal. En este momento se tiene información disponible para atender la demanda del público.

b).-Vía Teléfono y Télex.

La información es emitida por las instituciones a través de teléfono y télex. Un analista se responsabiliza de tomar los datos que le transmiten de la - - Institución para codificarlos y posteriormente turnarlos a un operador para que los ingrese al computador.

El público que demanda el servicio sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas es atendido por un operador, quien efectúa la consulta bajo el procedimiento siguiente:

- El usuario proporciona al operador telefonista los datos que éste le solicite de la persona (nombre, última fecha en que se le vió, edad y datos de media filiación).
- Estos datos son procesados por el operador en una de las terminales de la computadora.
- La computadora central recibe y analiza los datos, proporcionando la respuesta en un rango de tiempo de 15 - 30 segundos.
- Se informa de los resultados obtenidos al usuario.

Sistema de Cómputo.

El sistema de cómputo empleado para el programa de localización de personas, se basa en un teleproceso que consiste en un computador central hacia el cual por medio de terminales se transmite la información captada de las instituciones.

La información almacenada es proporcionada al público cuando así se requiera en cuestión de segundos.

El sistema para su operación cuenta con manuales técnicos - que respaldan cada uno de los procesos.

Fuentes.

Dentro de éstas y como su nombre lo indica, participan todos aquellos organismos encargados de proporcionar información - sobre personas accidentadas. LOCATEL cuenta con la colaboración de todas las Instituciones del Sector Salud, tales como Cruz Roja, Hospital de Urgencias Médicas del D.D.F, Hospitales del I.M.S.S., Hospitales del I.S.S.S.T.E. entre otras.

Instituciones Asistenciales.

Dentro de este rubro se contemplan todos aquellos organismos que tienen bajo su responsabilidad la asistencia social a menores, adultos y ancianos, que por diferentes motivos como: extravío, abandono o indigencia, etc. la reciben como en instituciones como el Centro Héroe de Celaya, Auxilio a Indigentes del D.D.F. el D.I.F., etc.

Instituciones Judiciales.

Dentro del manejo de información sobre casos de personas que por diferentes motivos han ingresado a instituciones como -- presuntos responsables de faltas a la Ley; es importante destacar la colaboración de las instituciones encargadas de impartir justicia; entre las que destacan; La Dirección para --

Investigación y Prevención de la Delincuencia, Procuraduría General de la República, Procuraduría General de Justicia - del Distrito Federal, entre otras.

Consulta:

Se denomina consulta a la comunicación que se establece con el público para transmitir informes que conduzcan a la localización de una persona, Las consultas, por sus características se clasifican en tres tipos:

Nula.-Son las llamadas del público a las cuales no se les proporcionan datos, explicando que el familiar o persona-buscada no se localiza ni accidentada ni detenida.

Parcial.-Cuando se informa al público sobre alguna persona por media filiación; es decir, no se conocen datos concretos de la persona.

Localización.-Cuando se le informa al público exactamente el lugar donde se encuentra la persona extraviada o accidentada o detenida.

Servicio de Apoyo:

Aprovechando la infraestructura de LOCATEL se derivan estos servicios, cuyas características es la de informar al público sobre casos de orientación ciudadana o bien canalizaciones de personas a instituciones.

Canceladas;

Bajo este rubro se comprenden todas las llamadas que ingresan al sistema y que al ser atendidas se interrumpe la llamada o es informal.

Registros:

Constituyen la información fuente de LOCATEL, y son todos los casos sobre personas que nos reportan las diversas Instituciones que participan con LOCATEL.

Por sus características de concepto, la cuantificación de servicios se efectúa bajo dos rubros:

- Atención al público (operativos)
- Ingresos de información (coordinación)

Personas Beneficiadas.

De acuerdo a uno de los objetivos sociales de LOCATEL, enfocados a la solución de casos de personas con problemas de localización poco a poco se ha incrementado el número de consultas.

3.1.b. Programa de Localización de Vehículos.

Objetivo:

Proporcionar información que auxilie al público en la localización de vehículos extraviados, accidentados o detenidos.

Cobertura:

En una primera fase, LOCATEL cubrió la información sobre vehículos accidentados que en las carreteras que convergen al Distrito Federal.

En una segunda fase, la relativa a vehículos que por diferentes motivos ingresan a los distintos corralones de la Dirección General de Policía y Tránsito. Y en una tercera fase se cubriría la Red de Carreteras del País.

Descripción del Programa.

El programa opera con la codificación y archivo en un computador central de la información procedente de las Instituciones que colaboran con LOCATEL, a través de tres mecanismos: el primero consiste en visitar las Instituciones directamente para obtener información, este procedimiento se denomina: "Recepción Vía Valija"; en el segundo y tercero la información se recibe por teléfono y télex respectivamente. El procedimiento seguido para captar información se muestra a continuación:

a).-Vía Valija.

Visita directa de un motociclista a la institución - para recabar información (cédulas, listados).

La información recabada se lleva a LOCATEL, donde es codificada por un analista, quien a su vez se la entrega a un operador para que la ingrese al computador central por medio de una terminal. En este momento se tiene información disponible para atender la llamada del público.

b).-Vía Teléfono y Télex.

La información es emitida por las instituciones a través de teléfono y télex. Un analista se responsabiliza de tomar los datos que le transmiten de la institución para codificarlos y posteriormente turnarlos a un operador para que los ingresen al computador.

El público que demanda el servicio sobre vehículos extra-
viados, accidentados o detenidos es atendido por un operador quien efectúa la consulta bajo el procedimiento siguiente:

- El usuario proporciona al operador telefonista los datos que éste le solicite del automóvil (placas, co

lor, modelo, tipo, etc).

- Estos datos son procesados por el operador en una de las terminales de la computadora.
- La computadora central recibe y analiza los datos, proporcionando la respuesta en un rango de tiempo de 15-30 segundos.
- Se informan los resultados obtenidos al usuario.

Sistema de Cómputo.

El sistema de cómputo empleado para operar el programa de localización de vehículos, se base en un teleproceso que consiste en un computador central hacia el cual, por medio de terminales se transmite la información captada de las Instituciones.

La información almacenada se proporciona al público cuando así se requiera en cuestión de segundos.

El sistema para su operación cuenta con manuales técnicos que respaldan cada uno de los procesos.

Fuentes:

Instituciones que operan en el Distrito Federal.

En el Distrito Federal participa enviando información vía -

teléfono y valija, la Dirección General de Policía y Tránsito, a través de sus diversos organismos,

Instituciones Federales.

Las instituciones federales que colaboran en este programa proporcionan información a través de radio, télex, teléfono o valija y son: La Secretaría de Turismo, a través de los "Angeles Verdes".

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de la Dirección General de la Policía Federal de Caminos.

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos.

3.1.c. Programa de Avisos.

Objetivo:

Proporcionar información sobre asuntos relacionados con fallas del servicio público sobre bacheo y fugas de agua, pasando la información a las autoridades correspondientes.

Características.

Este servicio se inició en abril de 1984, contando actualmente con dos módulos, Reportes de Baches y Fugas de Agua en la vía pública.

Consiste en captar reportes del público sobre deficiencias de estos servicios y reportarlos a su vez a las autoridades responsables; cabe mencionar que el servicio está a disposición únicamente de la ciudadanía del Distrito Federal. Se mantiene coordinación con cada una de las 16 Delegaciones Políticas y la Dirección General de Construcción y Operación Hidráulica, las cuales reparan las fallas existentes.

LOCATEL se constituye de esta forma como un puente de Comunicación, entre la ciudadanía y sus autoridades, para brindar así la satisfacción a los requerimientos de servicios públicos en el Distrito Federal.

Cuando el ciudadano se comunica al 6,58,11,11, su reporte es capturado y turnado a las dependencias responsables de su atención y se efectúa un seguimiento hasta su solución.

3.1.d. Programa de Información sobre Toxicología y Urgencias Médicas.

Objetivo:

Ayudar a el público solicitante que por alguna causa accidental ingirieron una sustancia tóxica, plantas venenosas o bien haya sido mordido por animales ponzoñosos.

Descripción.

Esta información se proporciona telefónicamente mediante microfichas que poseen el tema referido a la medicina preventiva, al momento de ser solicitada por el usuario del servicio, los contenidos de las mencionadas microfichas se basan en enfoques de experiencias de ciudades donde opera ya dicho servicio.

Características.

En este sistema se obtuvo un total de 6,910 llamadas entre recibidas y las emitidas, proporcionando orientación especializada a la ciudadanía de que hacer o que no hacer, en caso de intoxicación o envenenamiento, ya sea por ingerir medicamentos, sustancias químicas, plantas venenosas o picaduras de animales ponzoñosos entre otros. Así como un enlace entre los hospitales de urgencias de la Dirección Ge-

neral de Servicios Médicos del Departamento del Distrito - Federal, con el objeto de remitir a las personas, que por su estado de gravedad, requieran hospitalización. En este sistema se contempla el 100% de las llamadas resueltas, da do que a cada caso se le da solución inmediata.

3.1.e. Programa de Servicios Públicos Diversos.

Objetivo:

Apoyar a las Instituciones para facilitar la participación ciudadana.

Características:

Estos servicios consisten en proporcionar apoyo a diferentes organismos que así lo soliciten. En este sistema LOCATEL concentra varios servicios de orientación e información al público, en apoyo a diferentes dependencias del Sector Público, para crear un enlace entre estas y la ciudadanía.

Para ello se cuenta con:

Información sobre Centros Deportivos del Departamento del Distrito Federal.

El propósito de este servicio es de proporcionar al usuario información del Centro Deportivo más cercano a su domicilio, así como los requisitos y actividades deportivas que en él pueda desarrollar.

Registro Nacional de Electores.

Este servicio consiste en captar llamadas del público para actualización de la Credencial de Elector, ya sea por extravío-modificación por datos erróneos, actualización de domicilio,

o bien información de donde acudir para obtenerla por --
primera vez.

Estos datos son transmitidos al Registro Nacional de Electores para la actualización del Padrón.

Se posee además coordinación con la Secretaría de Gobernación, así como con la información y ubicación de los Comités Distrital Electoral.

Secretaría de Comercio y Fomento Industrial.

En este servicio se captan las quejas en alteraciones en los precios, negativa o condicionamiento en la venta de --
productos básicos.

Los formatos en donde aparecen los datos de la queja, establecimiento y ubicación, son recogidos diariamente por parte de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial --
para su atención.

Regularización de Construcciones en General.

Este programa se implementó por instrucciones del C. Jefe del Departamento del Distrito Federal, para informar y --
orientar al público sobre los requisitos que se debían cubrir para la regularización, ampliación o modificación a casa-habitación que se haya llevado a cabo sin licencia --
de construcción correspondiente, con una superficie máxi--

ma de 175 metros cuadrados de construcción y con una superficie de terreno de 200 metros cuadrados, que haya sido terminada u ocupada con anterioridad a la fecha de la publicación de acuerdo del Departamento del Distrito Federal y que no sean de carácter hidráulico, que no afecten a monumentos o zonas históricas del patrimonio cultural.

Este programa fué de carácter temporal, se inició el 27 de junio y concluyó el 31 de diciembre de 1985, habiéndose atendido un total de 1,491 consultas.

Centros de Integración Juvenil.

Este servicio se inició a partir del 1° de julio de 1985, en coordinación con los Centros de Integración Juvenil, el cual consiste en dar información del Centro de Integración Juvenil más cercano al domicilio cuando así lo soliciten por problemas de drogadicción

Dicho servicio fué puesto en marcha con el objeto de ofrecer a la población un servicio de fácil acceso para atacar el gran problema de la drogadicción y farmacodependencia, y fomentar el bienestar físico y mental del hombre.

Actualmente los Centros de Integración Juvenil cuentan con 11 centros locales distribuidos en el Distrito Federal y -

Area Metropolitana y 21 en el interior del país.

Apoyo a COPLADE.

Este servicio consiste en proporcionar el número telefónico para las personas interesadas en aportar opiniones o acciones concretas para el mejoramiento del ambiente, se registren en el Foro Consultivo.

Asimismo, da información acerca de las reuniones, como son: fecha, hora y lugar de las mismas.

3.1.f. Programa de Coordinación con otras Instituciones.

Objetivo:

Maximizar la prestación de servicios a el público solicitante mediante la ampliación de información y ámbito consultivo de la Institución.

Características.

LOCATEL proporciona información a la ciudadanía, de acuerdo a los datos proporcionados por las Instituciones Coordinadas, las cuales se encuentran clasificadas en cuatro - - grandes grupos: Las Hospitalarias, Asistenciales, Judiciales y Privadas.

En este año se adicionaron 52 instituciones mediante convenios de colaboración, dando como resultado 467 entre las - que destacan; ocho clínicas del ISSSTE en el Distrito Federal, ocho albergues del INSEN, diez Delegaciones Tutelares del Estado de México, seis Departamentos de Averiguaciones previas del Estado de México.

Durante este año se recibieron un total de 237,301 registros de las Instituciones participantes, en los programas de personas y vehículos.

3.1.g. Programa de Capacitación a Operarios de Instituciones Coordinadas.

Objetivo:

Lograr una mayor eficiencia en cuanto a la proporción de información por parte de los operarios de las diferentes instituciones, para con ello optimizar resultados.

Características:

Es de primordial importancia para el área de Promoción y Difusión recibir el apoyo de la divulgación de nuestros servicios por parte del personal de las instituciones que se encuentran integradas al sistema, ya que las personas que acuden a estas instituciones son usuarios potenciales de los servicios que ofrece LOCATEL.

Por tal motivo, es indispensable que los integrantes de dichas instituciones ya sean trabajadoras sociales, enfermeras, doctores, entre otros, conozcan a fondo los servicios y funcionamiento de LOCATEL para poder transmitirlo a la población que acude a sus instalaciones.

En este año se impartieron 321 cursos de capacitación al personal de Instituciones Coordinadas.

Estos cursos tuvieron como objetivo orientar a 3,210 operarios, en el manejo de la información proporcionada a LOCA--TEL, siendo esta más selectiva y proporcionada con mayor -- oportunidad.

Estos cursos tuvieron como objetivo orientar a 3,210 operarios, en el manejo de la información proporcionada a LOCA--TEL, siendo esta más selectiva y proporcionada con mayor --oportunidad.

3.1.h. Programa de Localización de Personas en Eventos Especiales.

Objetivo:

Proporcionar información al público sobre personas extraviadas durante los Eventos Especiales y situaciones de emergencia. Así como información sobre los servicios que correspondan los Eventos Extraordinarios.

Características.

Los eventos especiales son aquellos que han sido planeados y considerados dentro del plan general de trabajo de LOCATEL sin constituir un programa permanente. Los eventos extraordinarios son aquellos que sin estar planeados y considerados dentro del plan general de trabajo, pueden ser llevados a cabo aprovechando la infraestructura de LOCATEL.

Descripción del Programa.

LOCATEL participa en estos eventos a través de la subdirección de Coordinación, quien se encarga de diseñar los mecanismos de acción de acuerdo a las características de cada evento. En general se puede resumir el siguiente procedimiento.

- Ubicación e instalación de casetas móviles de información.
- Asignación del personal capacitado en cada caseta.
- Material de Apoyo (carteles, folletos, cédulas, radio, etc.
- Información directa sobre casos LOCATEL al público que demanda el servicio.
- Canalización a instituciones varias, de casos LOCATEL.

3.1.1. Programa sobre Campañas de Promoción y Difusión de Servicios.

Objetivo:

Dar a conocer todos y cada uno de los servicios que brinda LOCATEL a la ciudadanía para fomentar su utilización para satisfacción de las necesidades ciudadanas.

Características:

Las actividades de promoción y difusión realizadas como apoyo a los programas de LOCATEL, consisten en diversas campañas publicitarias mensuales, las cuales se conforman en base a la necesidad determinada por el número de llamadas efectuadas por el público usuario.

Estas campañas se realizan a través de los diferentes medios de comunicación (prensa, radio, televisión), así como la distribución de material publicitario (carteles, folletos, volantes y tarjetas de identificación) que se llevó a cabo en diferentes organismos.

Independientemente de las actividades antes mencionadas, durante los sismos de septiembre de 1985 se colaboró en establecer coordinación con los diferentes medios de comunicación, para informar acerca de los derrumbes y necesidades-

de auxilio que fueron reportados a LOCATEL, y estar al día de la información de los mismos así como prestar información al usuario .

Aunado a ello se dió auxilio a los LOCATELES de los estados, llamando a sus familiares para conocer la situación en que se encontraban canalizando oportunamente los telex que se recibían constantemente.

Cabe hacer mención que una de las plataformas importantes dentro de este programa es la instalación de un cubículo en el evento denominado EXPO-DEPORTE, este hace alusión a los programas que brinda LOCATEL al público.

3.1.j. Programa sobre Visitas de Coordinación con los Estados para la Implantación de LOCATEL a nivel Nacional.

Objetivo:

Maximizar la prestación de servicios de los LOCATELES Estatales mediante la continua coordinación con LOCATEL, D.F., y lograr así los objetivos previamente establecidos.

Características:

Durante este año se realizaron visitas en los siguientes estados:

Aguascalientes, Baja California Norte, Chihuahua, Durango - Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Morelos, Nuevo León, -- Oaxaca, Puebla, Querétaro, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas, con el fin de darles a conocer el servicio de LOCATEL y presentarles el proyecto para la implantación de un programa similar en cada uno de ellos.

Para cumplir con este propósito se llevan a cabo entrevistas con los Gobernadores y los Secretarios Generales de Gobierno, mostrándoseles el audiovisual que presenta el objetivo primordial del servicio y los beneficios que representa para la ciudadanía. Al mismo tiempo se les entrega una carpeta que contiene los antecedentes de LOCATEL, los objetivos, cada uno de los programas, su funcionamiento y el --

sistema para implantar el servicio dentro del estado. --
Así como el proyecto del convenio que se celebrará entre
el Gobierno del Estado y el Departamento del Distrito Fe-
deral.

Durante estas visitas se lograron los siguientes resulta-
dos:

En los estados de Chiapas, Hidalgo, Jalisco, México, Nue-
vo León, Oaxaca, Tlaxcala y Veracruz, se instaló ya el -
servicio y se hicieron visitas para afinar detalles y pa-
ra destacar los puntos del convenio, por lo que en los -
estados de Chiapas, Jalisco y México, se dejaron los con-
venios para recabar firmas. En Veracruz se recabaron to-
talmente las firmas de los funcionarios del Estado y de
los del D.D.F. que intervienen.

En los estados de Aguascalientes, Baja California Norte, -
Chihuahua, Durango, Guerrero, Michoacán, Morelos, Oaxaca,
Nuevo León, Puebla, Querétaro, Tabasco, Tlaxcala, Yucatan
y Zacatecas, se tiene un grado de avance importante, ya -
que se está realizando los estudios para implementar el
servicio, logrando también sostener pláticas con los Se-
cretarios Generales de Gobierno y los Departamentos Juri-
dicos de los Estados, para analizar las cláusulas del con-
venio y el proyecto de instalación del servicio, por lo -

que se considera que para el próximo año, la mayoría de los Estados, ya van a tener en funcionamiento el servicio y varios convenios ya firmados.

En todos los Estados funcionará de manera autónoma dependiendo del Gobierno Estatal de cada uno de ellos, y estableciendo coordinación con LOCATEL Distrito Federal.

3.1.j. Programa sobre Visitas de Coordinación con los Estados para la Implantación de LOCATEL a nivel nacional.

Objetivo:

Proporcionar al público que demande el servicio vía telefónica, información sobre personas y/o vehículos extraviados, accidentados o detenidos.

Cobertura:

Proporcionar al público exclusivamente la información procedente de instituciones asistenciales, hospitalarias y judiciales del Estado, y otros servicios que de acuerdo a su infraestructura, pueda brindarle.

En la actualidad se encuentra en operación el servicio de LOCATEL en los Estados de México, Veracruz, Chiapas, Oaxaca, los cuales tienen la siguiente estructura de operación en cuanto a sus objetivos, políticas y descripción del programa.

Descripción del Programa.

El programa opera en forma similar a los mecanismos empleados en LOCATEL D.F., con la única diferencia que el sistema de codificación y archivo de la información se efectúa manualmente.

El procedimiento empleado es el siguiente:

- El usuario demanda el servicio a través del teléfono.
- Un operador telefonista en LOCATEL Estatal atiende la llamada y solicita los datos de la persona y/o vehículo accidentado.
- El operador consulta en su archivo los datos solicitados.
- Se proporciona los informes obtenidos al usuario.

Fuentes:

La información empelada procede de las diversas Instituciones Asistenciales, Hospitalarias y Judiciales entre las que destacan la Cruz Roja, Policía Judicial del Estado, Procuraduría General de Justicia del Estado y D.I.F.- Estatales.

LOCATEL en los Estados obtiene sus resultados de manera descentralizada.

CAPITULO IV

ANALISIS EVOLUTIVO 1982 - 1986

4. Análisis Evolutivo 1982 - 1986.

Durante este período se suscitaron hechos relevantes y significativos para la trayectoria evolutiva de LOCATEL. Es precisamente en este período, en donde adquiere y cimienta y desarrolla las bases de una acción social, para el bienestar ciudadano.

Por lo concerniente a este capítulo se da a conocer además un panorama general y relevante del acontecer de este organismo creado para actuar como medio de enlace entre los ciudadanos y sus requerimientos, y las autoridades federales, en todo el origen de la esencia con que cuenta ahora la institución para que se actúe optimamente en la toma de decisiones en base a estos "Antecedentes de crecimiento y desarrollo".

4.1. Diagnóstico a Diciembre de 1982.

En diciembre de 1982 el Servicio Público de Localización - Telefónica (LOCATEL) presenta la forma de Asociación Civil, perteneciente al Fondo Nacional para Actividades Sociales - por un Consejo Directivo formado por funcionarios de FONAPAS de acuerdo al convenio de colaboración, cuyo objeto -- principal es: brindar auxilio a la comunidad, a través de un servicio de información, mediante la utilización de sistemas y procedimientos adecuados para satisfacer de esta manera una urgente necesidad de carácter colectivo, y establecer un vínculo que reafirme la solidaridad humana entre ciudadanos y autoridades, a través de diversos programas - de auxilio para la localización de personas extraviadas, -- así como auxiliar a la ciudadanía en la localización de -- vehículos accidentados y el establecimiento de un Banco de Sangre y auxilio en la localización de ambulancia médicas.

En 1982 funcionaban solamente los programas de:

Localización de personas en la cobertura de:

Distrito Federal

Distrito Federal y Area Metropolitana.

Este programa operaba con la codificación y archivo en un computador central, de la información procedente de las instituciones las cuales colaboraban con LOCATEL, a través de 3 mecanismos:

El primero consistía en visitar directamente las Instituciones para obtener la información, este procedimiento se denominaba la "Recepción Vía Valija", en el segundo y el tercero la información se recibe por teléfono y telex respectivamente.

En diciembre de 1982 se obtuvieron los siguientes resultados:

1982	896,828	consultas.
	9,438	localizaciones.
	29,147	servicios de apoyo.
	212,373	canceladas.
	647,586	total de llamadas.
	132,208	registros (de Instituciones Coordinadas).

Localización de Vehículos empezó en 1980.

1982	59,929	consultas (nula, parcial y localización).
	1,088	localizaciones

3,547 servicio de apoyo.
45,918 registro.

Por acuerdo presidencial del 28 de enero de 1983, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 31 de enero del mismo año, se aprueba la extinción de FONAPAS, por lo que respecta a LOCATEL se giran instrucciones para realizar las gestiones legales conducentes para que el Departamento del Distrito Federal, adquiriera la calidad de asociado de dicha entidad.

El 2 de febrero de 1984, se celebró una asamblea general extraordinaria en las oficinas de LOCATEL, donde se trató la disolución de la Asociación y la transmisión de la propiedad de los bienes al Departamento del Distrito Federal.

Asimismo, hubo necesidad de crear un programa de trabajo, donde se establecieron las acciones a realizar así como sus objetivos.

Política General del Departamento del Distrito Federal.

Partiendo de que la ciudad ha sido el centro de los acontecimientos históricos más relevantes y de acuerdo a lo expuesto por el gobierno que preside el Lic. Miguel de la Madrid Hurtado, el cual ha ordenado tomar en consideración -

la crisis por la que atraviesa el país y por ende esta -- ciudad y se responda con la mayor energía, mediante acciones inmediatas para amortiguar el impacto negativo de esa situación en los sectores menos favorecidos de la población capitalina.

Dentro de ese marco el Departamento del Distrito Federal - se esfuerza en proporcionar a la población los servicios - necesarios para disminuir los males de insalubridad, pobreza, desnutrición, contaminación ambiental.

Planteando el gobierno de la ciudad, como política sustantiva, el anteponer a la obra suntuaria la prestación de -- servicios que a su ámbito correspondan, procurando sean estos de la calidad requerida por la comunidad, así como de que provengan del uso racional de los recursos a disposición de sus diversos organismos.

Objetivos.

Este programa, presta estrictamente servicios de carácter social, para disminuir las tensiones sociales y su crecimiento en servicios, está diseñado para conservar la calidad de los mismos.

Brindar auxilio a través de un servicio público de información social telefónica, lo anterior mediante sistemas y --

procedimientos adecuados para satisfacer efectivamente la necesidad de carácter colectivo, estableciendo un vínculo que reafirme la solidaridad humana entre ciudadanos y autoridades

Esto por medio de los diversos programas de auxilio para la localización de personas que se encuentran extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones hospitalarias, asistenciales y judiciales tanto del Distrito Federal, como de la Zona Metropolitana, así como, auxiliar a la ciudadanía en la localización de vehículos accidentados en las carreteras que convergen al Distrito Federal, y sobre automóviles, que por diferentes motivos ingresen a los centros de detención de vehículos de la Secretaría General de Protección y Vialidad, e informar a las Instituciones Públicas y Privadas sobre disponibilidad de existencia en los Bancos de Sangre.

También reportar a los Organos y Organismos Desconcentrados del Departamento del Distrito Federal de las anomalías de los Servicios Públicos de Bacheo y Fugas de Agua.

Dar información a la ciudadanía sobre el tratamiento de -- que se debe hacer o que no hacer, en caso de intoxicación, envenenamiento, y la forma de prevenirlos, así como cual -

es la unidad médica más cercana, además de difundir los primeros auxilios en Urgencias Médicas, estableciendo mecanismos de coordinación con las Instituciones y Gobiernos de los Estados participantes, a efecto de garantizar la continuidad de los programas así como los servicios que se pueden proporcionar como los denominados Servicios Públicos Diversos.

4.2. Principales acciones desarrolladas de 1983 a 1986.

El Departamento del Distrito Federal, a través de la Secretaría General de Desarrollo Social, tiene como objetivo el de crear condiciones para mejorar la calidad de vida de los habitantes del Distrito Federal, obteniendo -- información, a través de planteamiento y solución de sus necesidades.

Dentro de esta, estrategia y con la participación activa de la ciudadanía, ofrece información a través del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).

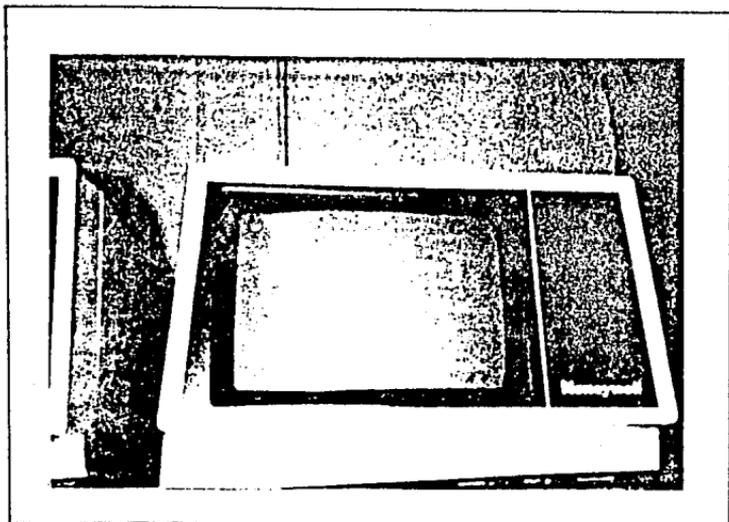
LOCATEL está orientado a proporcionar información para la ayuda en la localización de personas y vehículos accidentados detenidos o extraviados contribuyendo con esto al bienestar social y al disminuir la intranquilidad y la angustia individual y colectiva, proporcionando una integración fundamentalmente humana que genera confianza de la comunidad.

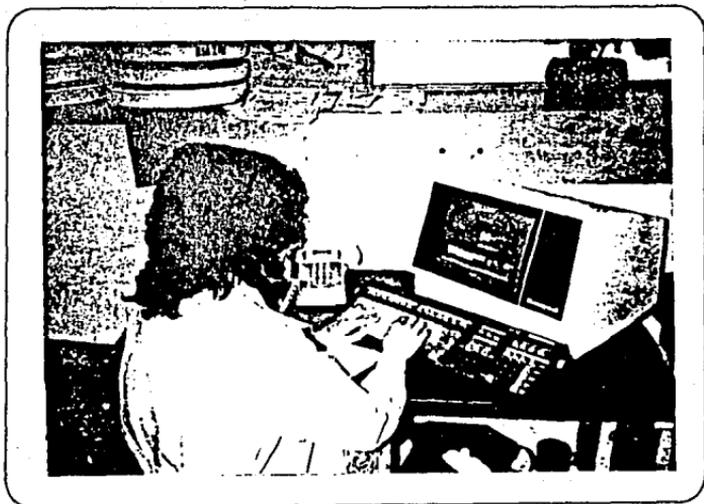
En su afán por prestar otros servicios a la comunidad -- efectuó una encuesta ciudadana, que permitió conocer el deseo de los habitantes de la Metrópoli de contar con un medio ágil y confiable para reportar a las autoridades el efecto del uso y desgaste de algunos servicios públicos --

así como de disponer de un vehículo de comunicación relativo a Urgencias Médicas, mismos que iniciaron su funcionamiento en 1984.

Actualmente el Plan de Trabajo con el que se rige en este Organó Desconcentrado se encuentra constituido por los siguientes servicios:

- 01 Consultas sobre información en la localización de personas, atendiéndose, en este período un total de 2'204.842, a través de la vía telefónica, el servicio de información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones hospitalarias, asistenciales y judiciales en el Distrito Federal y Area Metropolitana.
- 02 Atención a consultas sobre información para la localización de vehículos accidentados, detenidos o abandonados, proporcionando 201,260 informaciones a sus propietarios, de los trámites oficiales que se deben seguir, así mismo de la ubicación de los mismos en el caso de encontrarse en la Unidad Central del Sistema LOCATEL, eliminando así en gran medida gastos innecesarios a la ciudadanía, tranquilizando al propietario.
- 03 Sistema de Avisos.-En este período se recibieron 131,366 llamadas, este sistema corresponde a reportes de baches y fugas de agua en la vía pública, por la ciudadanía, a su vez LOCATEL los emite a las autoridades correspondientes, para su solución

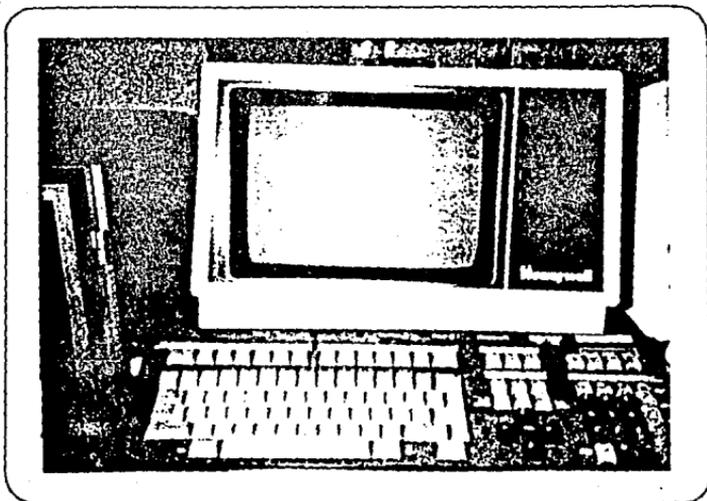




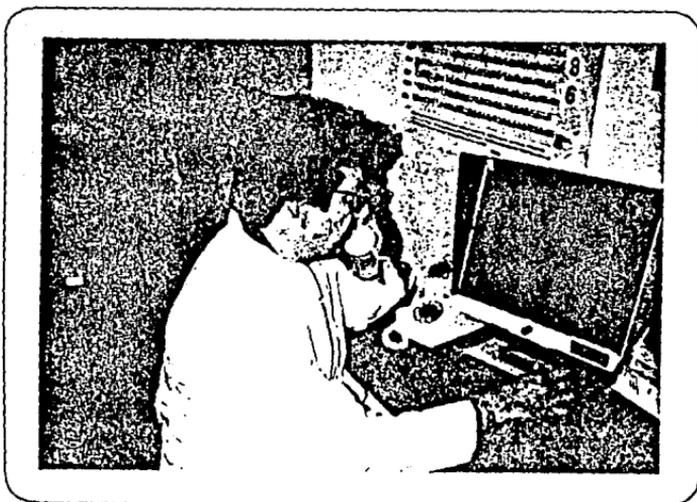
ATENCIÓN AL PÚBLICO .



ASPECTO DE LAS OFICINAS DE LOS OPERADORES .



TERMINAL DE COMPUTADORA .



OPERADOR ATENDIENDO UNA LLAMADA DEL PUBLICO.

todo ello con el fin de satisfacer los requerimientos de servicios públicos en el Distrito Federal.

- 04 Toxicología y Urgencias Médicas.-En este sistema se dió atención a 10,266 consultas recibidas, -- proporcionando orientación especializada a la -- ciudadanía, de que hacer o que no hacer, en caso de intoxicación o de envenenamiento, ya sea por ingerir medicamentos, sustancias químicas, plantas venenosas o picaduras y mordeduras de animales ponzoñosos, así como un medio de enlace entre los Hospitales de Urgencias de la Dirección General de Servicios Médicos del Departamento -- del Distrito Federal, con el objeto de remitir a las personas que por su estado de gravedad requieren hospitalización.

- 05 Atención a consultas sobre Servicios Públicos Diversos.- En este período se han captado un total de 113,888 consultas, en este sistema, se concentran varios servicios de orientación e información al público, en apoyo a diferentes dependencias del Sector Público, con el objeto de crear un enlace entre éstas y la ciudadanía, en este sistema se atienden consultas sobre:

PRODDF.

SECOFI

Registro Nacional de Electores.

Centros de Integración Juvenil.

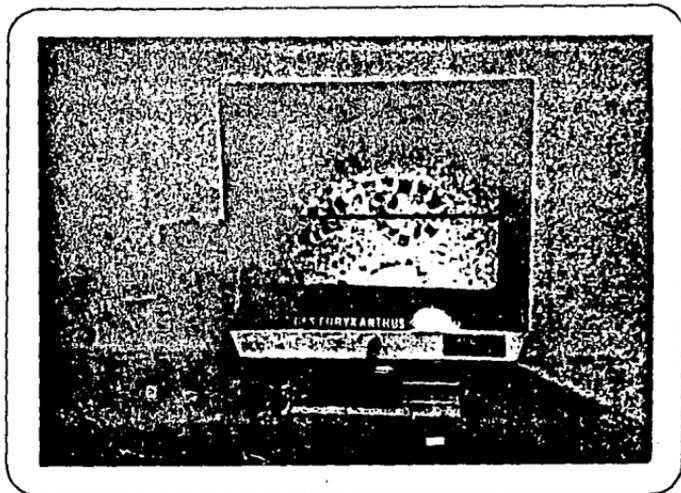
Regularización de la Construcción.

Mundial de Fútbol México '86
Abono de Transporte y otros.

- 06 Seguimiento y Control de Consultas.-En este -- sistema, se atienden las consultas que queda-- ron pendientes de solución de los programas -- antes mencionados.
- 07 Campañas de Promoción y Difusión de Servicios. Dar a conocer a la ciudadanía de los servicios que presta LOCATEL.
- 08 Participación en la Localización de Personas - en Eventos Especiales.-En este programa, LOCA- TEL participa acudiendo a los eventos de carác- ter social, donde asisten grandes concentracio- nes de personas y que a petición de las Insti- tuciones Organizadoras, se participa proporcio- nando los siguientes servicios:
- a) Localización de personas.
 - b) Orientación al público.
 - c) Canalización de personas localizadas en el- transcurso del evento; a su domicilio o - - bien al Ministerio Público.

LOCATEL ubica las casetas y tiendas de campaña en lugares - estratégicos dentro de dichos eventos con un sistema de ra- dio comunicación y con personal capacitado.

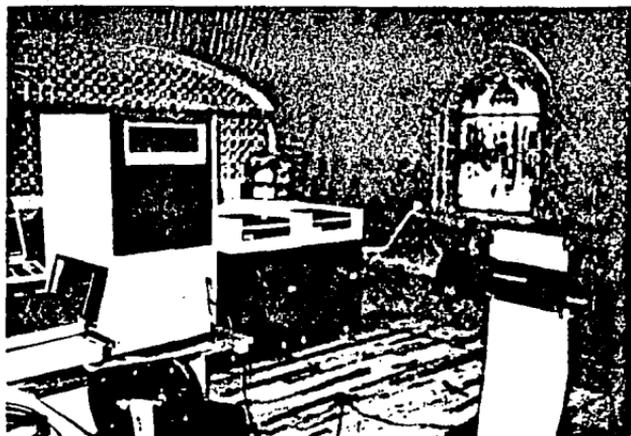
- 09 Visitas de Supervisión y Asesoría a Entidades- Federativas Coordinadas.-Se realizan con el --



REPORTE DE TOXICOLOGIA Y URGENCIAS MEDICAS .



LOCATEL ATENDIENDO AL PUBLICO LAS 24 HORAS DEL DIA .



EQUIPO DE COMPUTO DE LOCATEL .





PROMOCION DE LOCATEL .



OFICINAS DE LOCATEL EN EL AREA OPERATIVA .

fin de que exista un servicio como el de LOCATEL en los Estados de la República, contando actualmente con este servicio 14 estados que son:

Chiapas, Chihuahua, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, Estado de México, Nuevo León - Oaxaca, Puebla, Querétaro, Tlaxcala, Veracruz y Morelos.

- 10 Cursos de Capacitación a Operarios de Instituciones Coordinadas.-Actualmente tenemos una coordinación permanente, con 490 Instituciones las cuales proporcionaron la información requerida, para con ello resolver de la forma más eficaz posible las consultas recibidas.

Sin duda alguna, uno de los grandes avances que ha tenido este Organismo es la adquisición del Equipo de Cómputo Electrónico el cual se arrendaba anteriormente. Cabe hacer mención que dicha adquisición se llevó a cabo en el mes de octubre de 1985.

Por último, y en lo que confiere a este capítulo, concluimos mencionando que: LOCATEL es el canal de acción mediante el cual se permite identificar a través de la comunicación, a la ciudadanía y sus demandas, con las acciones de gobierno, traduciéndose en un importante elemento de cooperación para lograr el mayor bienestar posible de la ciudadanía.

ACCIONES MAS RELEVANTES DESARROLLADAS
DURANTE EL PERIODO 1983-1986
SERVICIO PUBLICO DE LOCALIZACION TELEFONICA .
ACCIONES REALIZADAS

PROG.	C O N C E P T O	UNIDAD DE MEDIDA	C A N T I D A D				TOTAL
			1983	1984	1985	1986	
01	ATENCION A CONSULTAS SOBRE INFORMACION Y LOCALIZACION DE PERSONAS.	CONSULTA	286,000	674,812	651,020	593,010	2,204,842
02	ATENCION A CONSULTAS SOBRE INFORMACION Y LOCALIZACION DE VEHICULOS.	CONSULTA	91,900	274,393	155,840	201,260	723,393
03	ATENCION DE AVISOS SOBRE BACHEO, (ALUMBRADO PUBLICO), AGUA (DRENAJE Y DESECHOS SOLIDOS).	AVISOS	0	12,276	81,020	38,070	131,366
04	ATENCION DE CONSULTAS SOBRE TOXICOLOGIA Y URGENCIAS MEDICAS.	CONSULTA	0	6	5,170	5,090	10,266
05	ATENCION A CONSULTAS SOBRE SERVICIO PUBLICOS DIVERSOS.	CONSULTA	0	25,440	61,110	27,330	113,888

4.3. Emergencias atendidas con motivo de los Sismos de Septiembre de 1985.

En los días 19 y 20 de septiembre de 1985, nuestro país padeció los efectos de los sismos, que por su magnitud se declaró estado de emergencia en las zonas afectadas - particularmente en el Distrito Federal; mismo que demandara atención prioritaria, por ser la más afectada al citado fenómeno.

El Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) desarrolló acciones encaminadas a la atención de las demandas que en ese momento en particular presentara la ciudadanía; mismas que requerían satisfacción inmediata.

LOCATEL se organizó de la siguiente manera:

A través de la recepción de 133,867 llamadas de todo tipo en el 6-58-11-11, 242,340 consultas directas en 12 centros provisionales de información en Hospitales, Delegaciones Políticas y vía pública, 15 vehículos entre los de la Institución y los de Boletrónico, los cuales cubrieron 12,000 kilómetros en actividades diversas, -- con 2,520 horas/hombre en promedio y 24 horas de atención permanente en su centro operativo con el personal necesario. LOCATEL coadyuvó en la solución de las conse

cuencias del siniestro como a continuación se desglosa:

Informe del Area Operativa.

Se solicitó a Teléfonos de México, personal de guardia en LOCATEL, con el objeto de reparar líneas directas y revisar el 658-11-11, manteniendo en óptimas condiciones el servicio, laborando dicho personal las 24 horas.

Se solicitó a Teleinformática de México, prioridad para LOCATEL las 24 horas y disponibilidad para emitir listados, consiguiéndose este apoyo.

Se emitieron listados a partir del día 20, una vez captada la información de personas, que afectadas por el sismo ingresaron en algún centro hospitalario, asistencia o judicial, así como en albergues u hospitales privados, se anexan cuadros de la cantidad de listados emitidos diariamente, su distribución y del número de personas registradas (anexo A y B).

Se instaló a partir del día 20, un teléfono directo con el Plan DN3-E para reportarles todos los desperfectos en las zonas afectadas como fueron: Fugas de Agua, Fugas de Gas, Edificios Dañados en peligro de desplomarse, así como cualquier tipo de emergencia que solicitara la ciudadanía.

Del día 20 al 29, se apoyó al área de atención al público, con voluntarios previa capacitación con el objeto de reforzar los días pico y el turno "C" de las 22.30 a 7.00 horas, este personal surgió de familiares de los trabajadores de LOCATEL y el grupo de voluntarios del Ing. David Golgrub, que ya había colaborado con nosotros en ocasiones anteriores.

Se utilizó el sistema de teléfonos directors del Area de Seguimiento, para que el personal de LOCATEL Chiapas, Oaxaca y Tlaxcala, efectuaran llamadas de búsqueda, así como enviar mensajes con personal de LOCATEL, de familiares que solicitaron este servicio vía telex (anexo C).

Se proporcionó información solicitada sobre personas a las Embajadas de: República Federal Alemana, Suecia, Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, Japón, Uruguay y Perú.

De las llamadas recibidas durante este período, se dividieron cuatro grupos como se muestran en cuadro anexo, "Reporte de Llamadas Recibidas" (anexo D y E).

Se proporcionó una cinta magnética al Estado Mayor de la Secretaría de la Defensa Nacional, con las referencias de personas registradas en nuestro banco de datos, de los días 19 al 30, con el objeto de cruzar y depurar información.

Se efectuó el seguimiento de casos no concluidos, cruzando información con la Universidad Nacional Autónoma de México, acerca de personas reportadas a alguna institución, confirmando el nombre y teléfono de las personas que solicitaban su paradero.

Se recibieron solicitudes recabadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores, de diferentes puntos del mundo, para obtener información del estado que guardaban los familiares de mexicanos que viven en el extranjero; a este respecto se efectuaron búsquedas en listados y llamadas telefónicas.

Actividades del Area de Desarrollo.

La coordinación de instituciones participantes en los programas de LOCATEL, estuvo profundamente interesada en la recepción en relación de personas que fueron canalizadas a: Hospitales, Albergues, Ministerios Públicos y Agencias Investigadoras de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Las instituciones que colaboraron en el envío de reportes, fueron entre otras:

Hospitalarias.

Cruz Roja.

Hospital de Urgencias Xoco.

Hospital de Urgencias La Villa,

Hospital de Urgencias Balbuena.

Hospital de Urgencias Ruben Leñero.

Instituto Mexicano del Seguro Social.

Instituto de Seguridad Social para los Trabajadores del -
Estado.

Secretaría de Salubridad y Asistencia.

Hospital de Concentración Pemex Azcapotzalco y Picacho.

Hospital ABC.

Hospital Español.

Hospital Metropolitano.

Hospital Mocol.

Hospital Dalinde.

Hospital Narvarte.

Hospital Humana.

Asistenciales.

Albergues instalados por el Departamento del Distrito Fe-
deral.

Instituto Mexicano del Seguro Social.

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia.

Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos.

Secretaría de la Reforma Agraria.

Y otros particulares que apoyaron a la ciudadanía en esos momentos.

Judiciales.

Ministerio Público.

Agencias Investigadoras.

La información que se obtuvo por medio de las diferentes -- instituciones se registró en el archivo de datos, para después ser utilizada en la información pública de los diferentes albergues institucionales o particulares, así como en hospitales públicos o privados.

Se desarrolló una labor muy importante en los módulos de información, que fueron instalados en:

Cruz Roja.

Hospitales de Urgencias del Departamento del Distrito Federal.

La Villa.

Xoco.

Balbuena.

Ruben Leñero.

Así como las casetas ubicadas en:

Centro Médico.

Explanada de la Delegación Benito Juárez.

Hospital General.

Glorieta de Etiopía.

Glorieta Metro Insurgentes.

Glorieta del Angel de la Independencia.

Alameda Central.

Tlaltelolco.

Monumento a la Revolución.

Todas estas acciones se desarrollaron con personal de LOCATEL y voluntarios, de instituciones públicas y privadas, o de particulares, se dividió según las necesidades prioritarias: se distribuyeron en dos grupos; uno que apoyó en la recolección de datos y otro que se capacitó para dar información a través de los listados emitidos por LOCATEL.

Para recolectar información de las diferentes instituciones, se procedió a dividir la ciudad en zonas en donde se brindaba atención a damnificados. Este grupo voluntario se subdividió en otros grupos más pequeños que realizaban esta función de recabar información en los albergues públicos y privados o en instituciones hospitalarias. Asimismo, se enviaron voluntarios a las casetas de LOCATEL, para apoyar y brindar información al público.

Este grupo fue capacitado, coordinado y acompañado por personal de LOCATEL, para el manejo de la información que se

daría al ciudadano que la solicitara.

Dentro de estos grupos de voluntarios participó el ITAM - Instituto Tecnológico Autónomo de México) y particulares - que se avocaron a la tarea de ayudar a LOCATEL.

Dependencias gubernamentales, en coordinación con el Departamento del Distrito Federal y con la Secretaría General de Desarrollo Social, se coordinaron con LOCATEL para auxiliar al público que demandaba información, entre ellas se hace notar a:

Instituto Nacional del Consumidor.

Secretaría de Educación Pública, a través del Instituto - Politécnico Nacional en el Centro de Investigación y Estudios Avanzados.

Universidad Pedagógica de México.

CAPFCE.

Universidad Nacional Autónoma de México,

Dirección General de Turismo del Departamento del Distrito Federal.

La participación de LOCATEL Estado de México, cooperó -- brindando información al público que lo solicitaba y se auxilió con los listados que se les entregaba directamente.

Se utilizaron camionetas para trasladar y evacuar a heridos y médicos del Centro Médico Nacional y Hospital General, a diversas instituciones hospitalarias.

Se estableció coordinación con la Dirección General de Relaciones Públicas del Departamento del Distrito Federal, para que a través de esa Dirección tuvieramos acceso con todas las radiodifusoras y noticieros de televisión, para informar acerca de los desastres y requerimientos de ayuda cuando era solicitado por los usuarios, y de esta forma poderles ayudar a sus necesidades.

Con el fin de apoyar a LOCATEL Provincia, se recibieron diariamente telex de diferentes partes de la República Mexicana, con los nombres y teléfonos de familiares con residencia en el Distrito Federal, por lo cual se procedió a llamarles para informar de dichos telex y que a su vez éstos establecieron comunicación, ya sea por medio de la radio, televisión o telegramas.

Se mantuvo contacto con los noticieros de radio y televisión para tener la información al día, y a su vez los operadores contactaron con la información para dar un mejor servicio a los usuarios.

Actividades del Area Administrativa.

El Area Administrativa de LOCATEL, apoyó las acciones realizadas por la Dirección General y las demás Areas de este Organismo, durante el estado de emergencia que se vivió en la Ciudad de México, del 19 al 30 de septiembre, realizando las actividades que a continuación se mencionan:

El personal de Servicios Generales, tanto choferes, como demás personal de apoyo, se abocó a trasladar personas, mobiliario, artículos de papelería, alimentos y todo tipo de correspondencia que se tuvo con diversas instituciones y con el Departamento del Distrito Federal, en todas las unidades con que cuenta LOCATEL.

Asimismo, se ubicaron en lugares en los que se pudiera dar atención a la ciudadanía en los vehículos de la Institución y se transportaron heridos, así como personal médico a los lugares en que fuera necesario.

El personal administrativo, en gran medida apoyo al Area Técnica en la atención al público, como operadores sobre todo cubriendo turnos en las tardes y las noches.

Durante todos los días se proporcionaron alimentos a todo el personal, incluyendo a los grupos de personal voluntario que colaboró con nuestra Institución.

Constantemente se proporcionó el mantenimiento correctivo necesario para el buen funcionamiento de los bienes de la Institución, debido a que se expusieron a una sobrecarga de trabajo, ya que todas las áreas de este Organismo Desconcentrado laboraron las 24 horas del día, durante el tiempo necesario.

El personal de intendencia colaboró las 24 horas del día para mantener en condiciones adecuadas las áreas de mayor movimiento de LOCATEL.

Se estableció una guardia, por parte del personal administrativo, para atender asuntos, llamadas telefónicas y a personas que presentaron en las oficinas de LOCATEL, ubicadas en las calles de Viena número 71- 4° Piso, Colonia del Carmen Coyoacán.

Se coordinó la adquisición de agua potable para abastecer suficientemente a las diversas áreas de la Institución, recibiendo apoyo de particulares.

Se efectuaron tirajes extraordinarios de formatos impresos y fotocopiados durante las 24 horas del día.

Y, se surtió, de papelería suficiente a todo el personal tanto en las casetas de consulta distribuidas en puntos es-

tratégicos de las zonas de desastre; así como al Area - Técnica con papel continuo para la impresión de listados.

Asímismo, se continuó llevando el control de gastos y su ministro de combustibles y lubricantes de este organismo así como de los vehículos que nos apoyaron, siendo estos trasladados de Boletrónico a LOCATEL.

NUMERO DE REGISTROS CAPTURADOS Y LISTADOS EMITIDOS .

4. 4.. Gráficas explicativas.

D I A S	REGISTROS CAPTURADOS	LISTADOS EMITIDOS
VIERNES 20	6,540	12
SABADO 21	1,263	14
DOMINGO 22	3,499	14
LUNES 23	1,938	22
MARTES 24	8,160	28
MIERCOLES 25	867	28
JUEVES 26	714	28
VIERNES 27	755	28
SABADO 28	344	20
DOMINGO 29	1,030	14
LUNES 30	523	12
T O T A L	25,653	220

RESUMEN DE LA PARTICIPACION DE LOCATEL EN LOS CASOS DE
SEPTIEMBRE DE 1985

LLAMADAS RECIBIDAS.	133,867
LOCALIZACION DE PERSONAS.	101,979
PERSONAS LOCALIZADAS .	16,682
ATENCION DE AVISOS DE FUGAS DE AGUA .	11,014
DE APOYO .	4,192
CONSULTAS ATENDIDAS EN LOS CINCO MODULOS DE INFORMACION EN HOSPITALES .	155,411
CONSULTAS ATENDIDAS EN LAS SIETE CASETAS DE INFORMACION LOCATEL .	84,287
LISTADOS EMITIDOS .	220
SEGUIMIENTO DE CASOS .	15,123

REPORTE DE LLAMADAS RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO DEL 19 AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 1985.

LLAMADAS DE	19 JUE	20 VIE	21 SAB	22 DOM	23 LUN	24 MAR	25 MIE	26 JUE	27 VIE	28 SAB	29 DOM	30 LUN
PERSONAS	7,034	7,623	9,573	5,946	16,326	26,560	14,033	5,626	3,423	2,372	1,046	2,417
ACUMULADO	7,034	14,657	24,230	30,176	46,502	73,062	87,095	92,721	96,144	98,516	99,562	101,979
LOCALIZACION.	439	1,356	1,733	622	2,150	4,010	3,144	2,086	830	55	155	102
ACUMULADO	439	1,795	3,528	4,150	6,300	10,310	13,454	15,540	16,370	16,425	16,580	16,682
S. DE APOYO	628	659	683	747	645	421	240	93	48	14	6	8
ACUMULADO	628	1,287	1,970	2,717	3,362	3,783	4,023	4,116	4,164	4,178	4,184	4,192
A. DE AVISOS	692	805	775	985	789	2,209	1,293	232	699	722	573	1,240
	692	1,497	2,272	3,257	4,046	6,255	7,548	7,780	8,479	9,201	9,774	11,014
TOTAL	8,793	10,443	12,764	8,300	19,910	33,200	18,710	8,037	5,000	3,163	1,780	3,767
ACUMULADO	8,973	19,236	32,000	40,300	60,210	93,410	112,120	120,157	125,157	128,320	130,100	133,867

S. DE APOYO - SERVICIOS DE APOYO .

- REPORTES DE DAÑOS EN INSTALACIONES ELECTRICAS
- REPORTES DE DAÑOS EN EDIFICIOS
- PERSONAS QUE SE OFRECEN COMO VOLUNTARIOS
- COMPAÑIAS OFRECIENDO SUS SERVICIOS
- ETC.

A. DE AVISOS - ATENCION DE AVISOS.

- REPORTES DE FUGAS DE AGUA

DISTRIBUCION DE LISTADOS EMITIDOS

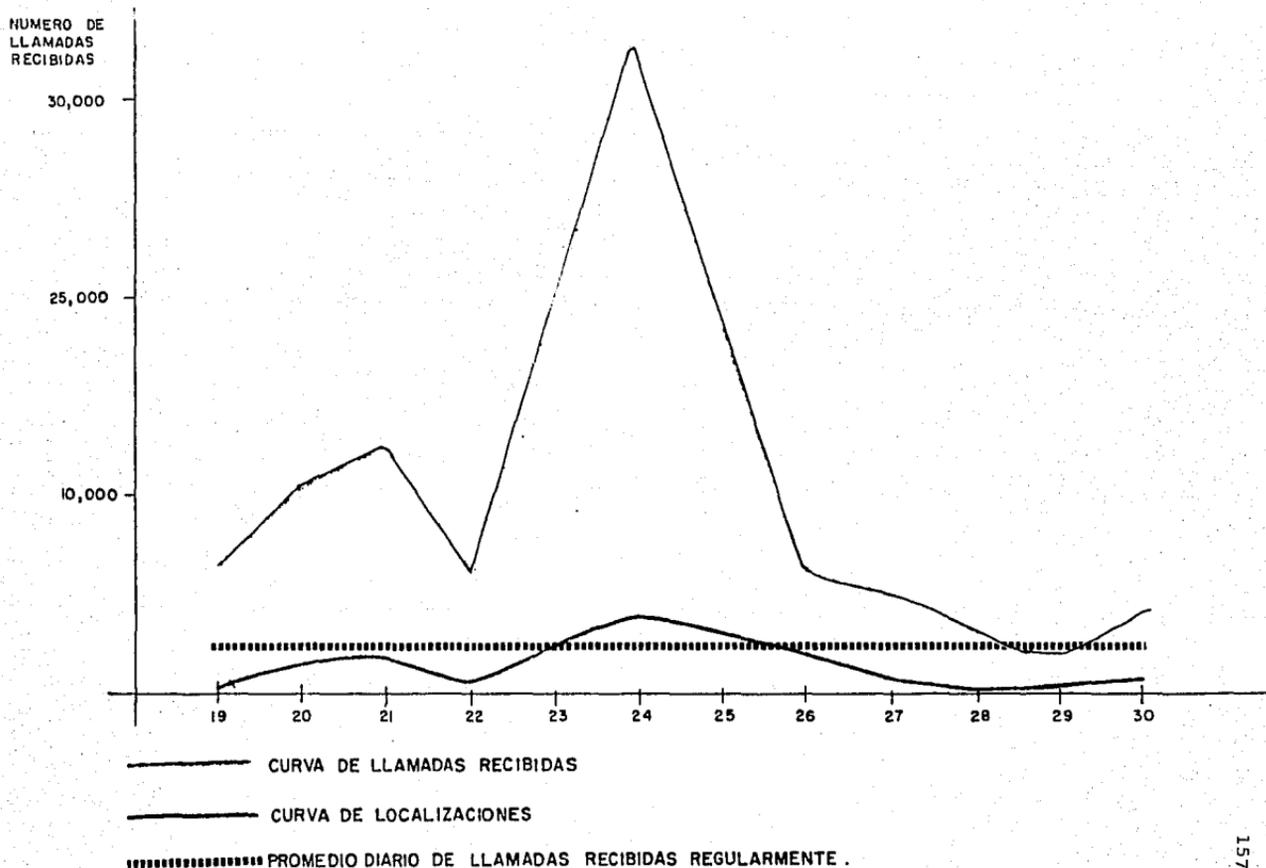
INSTITUCION	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	SAB	DOM	LUN
RELACIONES PUB. DDF						1	1	1	1	1	1	
SEC. GRAL. DE GOB. DDF										1		
DIRECC. DE ECOLOGIA DDF								1	1	1		
DIRECC. DE TURISMO DDF						1	1	1	1	1		
SEC. DE EDUCACION PUBLICA			1	1	1	1	1	1	1	1		
SEC. DE GOBERNACION						1	1	1	1	1		
SEC. DE LA DEFENSA									3			
EMBAJADA DE LOS EE. UU.						1						
EL SOL DE MEXICO						1	1	1				
I. N. C. O.		3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	
LOCATEL CHIAPAS			1	1	1	1	1	1				
LOCATEL OAXACA					1	1	1	1				
LOCATEL EDO. DE MEXICO						1	1	1	1	1	1	1
GOB. DEL EDO. DE NUEVO LEON								1				
CASETA LOCATEL DDF					7	7	7	7	7	7	7	7
BRIGADAS LOCATEL EN HOSP.		5	5	5	5	5	5	5	5			
INFORMATICA LOCATEL DDF		3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
SEGUIMIENTO LOCATEL DDF		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
DELEG. CUAUHTEMOC DDF							1	1				
DELEG. KOCHIMILCO DDF									2			
TOTAL DIARIO		12	14	14	22	28	28	28	28	20	14	12

SEGUIMIENTO DE CASOS

ORIGEN DE LOS CASOS	19 JUE	20 VIE	21 SAB	22 DOM	23 LUN	24 MAR	25 MIE	26 JUE	27 VIE	28 SAB	29 DOM
TELEX											
CHIHUAHUA											
MEXICALI	351	643	689	846	829	891	795	716	432	320	3
MICHOACAN											
MONTERREY											
TIJUANA											
LOCATEL CHIAPAS				450	517	598	1,225	1,353	1,080		
LOCATEL OAXACA				318	437	418	290	319	623		
LOCATEL PUEBLA											980
TOTAL DIARIO	351	643	689	1,614	1,783	1,907	2,310	2,388	2,135	320	983

TOTAL DE CASOS DE SEGUIMIENTO DEL PERIODO DEL 19 AL 29 DE SEPTIEMBRE DE 1985 (15,123)

GRAFICA DE LLAMADAS RECIBIDAS DEL 19 AL 30 DE SEPTIEMBRE 85.



4.4. Autoevaluación 1986.

PRINCIPALES METAS PLANEADAS PARA 1986

- 01 Atender 515,280 consultas sobre información y localización de personas.
- 02 Atender 165,480 consultas sobre información y localización de vehículos.
- 03 Atender 53,640 asuntos sobre bacheo, fugas de agua, drenaje, alumbrado público y desechos sólidos.
- 04 Atender 6,240 consultas sobre Toxicología y Urgencias Médicas.
- 05 Atender 15,840 consultas sobre servicios públicos diversos.
- 06 Dar seguimiento a 429,480 consultas que quedaron pendientes de solución inmediata.
- 07 Realizar 12 campañas de promoción y difusión de los servicios que presta LOCATEL.
- 08 Participar en la localización de personas en 14 eventos especiales.
- 09 Realizar 71 visitas de supervisión y asesoría a entidades federativas para establecer LOCATEL en los estados.
- 10 Dar 240 cursos de capacitación a operarios de Instituciones Coordinadas.

- 11 Dar 3 mantenimientos al equipo de cómputo para su buen funcionamiento,

A U T O E V A L U A C I O N 1986.

Mediante el presente documento se da a conocer un análisis acerca de las actividades realizadas en este año, con el objeto de conocer el comportamiento de cada una de las metas programadas en cuanto a sus variaciones, dentro de las metas con total cumplimiento y variación positiva, se encuentran:

- La atención a consultas sobre localización de personas en un 16% más de acuerdo a lo programado.
- La atención a consultas sobre localización de vehículos en un 26% más de acuerdo a lo estimado.
- La atención a consultas sobre servicios públicos diversos que rebasó a lo programado en un 78%.
- El seguimiento y control de consultas superó en un 10% -- más a lo programado.
- La participación en la localización de personas en eventos especiales superó un 100% a lo programado.

- La realización de campañas de promoción y difusión de servicios se cumplió en un 100%.
- Se impartieron cursos de capacitación a operarios de instituciones coordinadas, rebasando lo programado en un 7%.
- Se dió mantenimiento al equipo de cómputo en un 100%

Las metas que no alcanzaron el avance físico programado fueron:

- La atención de avisos sobre bacheo, fugas de agua, drenaje y desechos sólidos que tuvo una desviación negativa en un 38%.
- La atención a consultas sobre Toxicología y Urgencias Médicas en un 15%.
- La realización de visitas de supervisión y asesoría a entidades federativas coordinadas en un 28%.

En base a lo anterior podemos observar que 8 de las 11 metas a cumplir se cubrieron en su totalidad, e inclusive rebasaron la programación y solamente 3 no llegaron a la cantidad programada debido a las siguientes causas:

- Atención de avisos sobre bacheo, fugas de agua, drenaje, alumbrado público y desechos sólidos, no se cubrió lo pro--

gramado en su totalidad, debido a que de los 5 módulos, comprendidos en este programa, solamente bacheo y fugas de agua se encuentran funcionando, los 3 restantes no se han iniciado en cumplimiento a instrucciones superiores de no arrancar todos los módulos que integran este programa por falta de disponibilidad financiera por parte de las Delegaciones para la resolución de las demandas.

- La atención a consultas sobre Toxicología y Urgencias Médicas, se debe principalmente a que los primeros meses del año las consultas que pasaban a seguimiento no se contemplaban en este rubro, a pesar de ser una consulta hecha por los médicos que atienden este programa, sino que se consideraban en seguimiento.
- Las visitas de supervisión y asesoría a entidades federativas coordinadas no se cumplieron en su totalidad, debido a que durante el Mundial de Fútbol México '86, el Área de Desarrollo suspendió las visitas para apoyar dicho evento especial, así como que el alto incremento en tarifas de transporte no permitió presupuestalmente el desarrollo de las mismas.

Principales logros en 1986:

- Durante el presente año LOCATEL se comprometió a desarrollar acciones congruentes y sistemáticas para la detención del objetivo fundamental del organismo, que puede resumirse en brindar auxilio a la ciudadanía, estableciendo así un vínculo que reafirma la solidaridad humana entre ciudadanos y autoridades.
- En la atención a consultas sobre personas se atendieron 600,081 llamadas, de las cuales 8,528 fueron resueltas de inmediato, 240,451 fueron servicios de apoyo y 351,102 pasaron a seguimiento para su atención posterior.
- De las llamadas sobre vehículos se atendieron 208,866 que de las cuales 4,977 se resolvieron de inmediato, 22,504 fueron servicios de apoyo y 181,385 pasaron a seguimiento.
- Los avisos sobre bacheo y fugas de agua fueron 33,034 reportes, de los cuales 3,467 fueron de bacheo, 27,111 fugas de agua y 2,456 imprecidentes.
- En el programa de Toxicología y Urgencias Médicas se atendieron 5,325 consultas, de las cuales 1,754 fueron servicios de apoyo, 420 pasaron a seguimiento y 3,151 se atendieron de inmediato.

- La atención a consultas sobre servicios públicos diversos fueron 28,135 de las cuales 1,121 fueron información a PRODDF, 1,017 CIJ, 82 quejas SECOFI y 25,915 de otros servicios como: (abono de transporte, apoyo en el Mundial México '86, etc.).
- En lo referente a la meta campañas de Promoción y Difusión, se cumplió en un 100% realizando 12 campañas, las cuales incluyeron:
- La distribución de material publicitario, compuesto por: folletos, carteles, tarjetas de identificación, calendarios, carteles para el METRO y etiquetas, para ello se realizaron 230 visitas para apoyo en la distribución en organismos:

Públicos:	Secretarías de Estado.
	Organismos Descentralizados.
	Empresas Paraestatales.
	Instituciones Asistenciales.
	Instituciones Educativas.
	Hospitales.
Privados:	Instituciones Educativas.
	Asociaciones y Cámaras Industriales.
	Tiendas Departamentales y de Auto-Servicio.

Embajadas y Consulados.

Comité Organizador del Mundial.

En donde se repartieron un total de 1'372.281 de folletos y carteles.

Se transmitieron 9 spots por medio de tiempos oficiales - (uno mensual).

Asimismo, en el mes de abril se elaboró una nueva campaña de cada uno de los servicios de LOCATEL, con la identificación de un teléfono en animación de acuerdo al servicio.

Para apoyar las campañas al aire, se realizaron 19 entrevistas a funcionarios de LOCATEL, por medio del área de - noticieros y programas de interés social de radio y televisión, tratando únicamente temas relacionados a los servicios del organismo

En los meses de mayo y junio se realizó un reportaje en - el Noticiero Continental para ser transmitido en 96 cines- del D.F. sobre el funcionamiento de LOCATEL y el servicio de apoyo al turismo.

Durante el año, 4 Radiodifusoras estuvieron transmitiendo spots de los diferentes servicios, siendo independientes- de los spots transmitidos por tiempos oficiales.

Se realizaron 22 publicaciones y reportajes en diferentes revistas y periódicos, así como, dentro de revistas internas de organismos que apoyan con la distribución de material.

Se colocaron 6 anuncios en diferentes puntos, mismos que fueron otorgados por la Secretaría General de Desarrollo Social.

A partir de junio se efectuó un estudio de mercado denominado "Encuesta Ciudadana", con estudiantes del Servicio Social, para evaluar el funcionamiento y penetración de nuestro organismo, así como el captar las necesidades de la población.

Se actualizó y elaboró un nuevo audiovisual explicativo del funcionamiento de LOCATEL.

A partir del mes de octubre, se participó con un stand, para lo cual se distribuyó diferente tipo de publicidad y a su vez se proporcionó información cuando así fué requerida.

Se elaboró para apoyo a Centros de Integración Juvenil un spot por radio y el diseño de carteles para difundir el servicio de apoyo.

Se recibieron 150 niños, hijos de trabajadores de la Secretaría de Educación Pública, para lo cual se preparó un curso explicativo.

En 1986, se participó en la localización de personas en -- eventos especiales entre los que se destacan: 3 festivales del Día de Reyes, "Festival Ciudadano 1986", 4 días en la "Flor más Bella del Ejido", 3 festivales del Día del Niño, El Mundial de Fútbol México '86, evento organizado por Sociocultur y Radio Consentida en el Palacio de los Deportes, 3 eventos del 15 de septiembre, Desfile Militar, Maratón -- de la Ciudad de México, Gran Premio Fórmula Uno, Festividades de la Virgen de Guadalupe entre otros.

Se realizaron en 1986, 5 visitas a los estados para establecer LOCATEL en la República Mexicana, contando actualmente con este servicio en los siguientes estados:

Baja California Norte, Chiapas, Chihuahua, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Estado de México, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Sonora, Tlaxcala y Veracruz.

Están firmados los convenios de los estados de Veracruz, -- y Tlaxcala; y se encuentran pendientes de firma los estados de: Chiapas, Jalisco, Puebla y Querétaro y en los gobiernos de los estados de Nuevo León, Nayarit, Hidalgo, --

Baja California Norte y Estado de México,

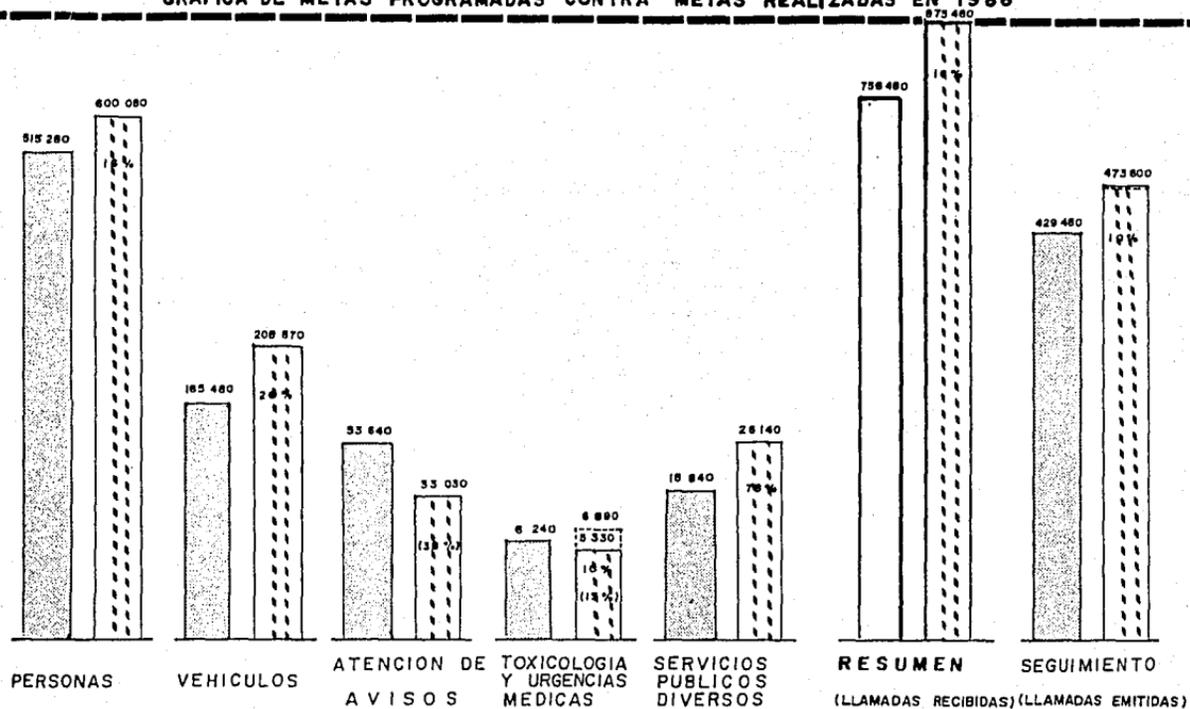
También los estados que han sido visitados y se encuentran en estudio para la instalación del servicio son: Aguascalientes, Durango, Guerrero, Michoacán, Morelos, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco y Yucatán.

Durante el transcurso del año, se impartieron 257 cursos de capacitación a operarios de instituciones coordinadas contando actualmente con 486 instituciones en coordinación continua.

Se le dió mantenimiento al equipo de cómputo.

Por lo que respecta al comportamiento del Presupuesto durante este año, hacemos mención que del total del presupuesto asignado modificado se ejerció en un 99%; el 1% que faltó por ejercer comprenden las partidas centralizadas por el D.D.F. (Arendamiento de Inmuebles, Servicio Telefónico (658-11-11.

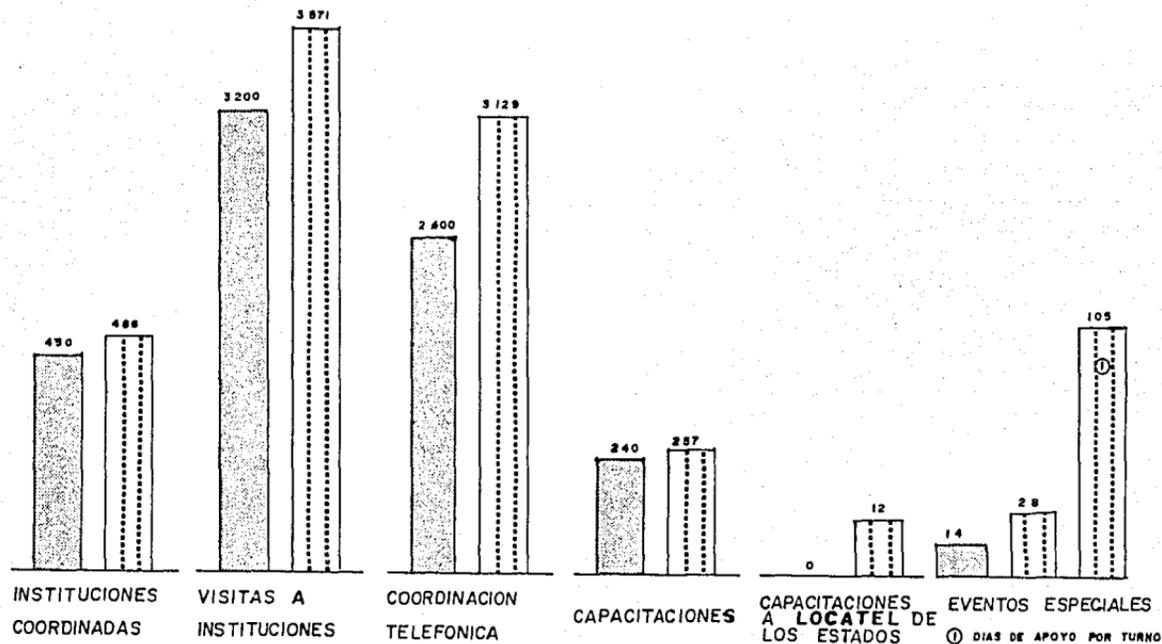
GRAFICA DE METAS PROGRAMADAS CONTRA METAS REALIZADAS EN 1986



PROGRAMADO

REALIZADO

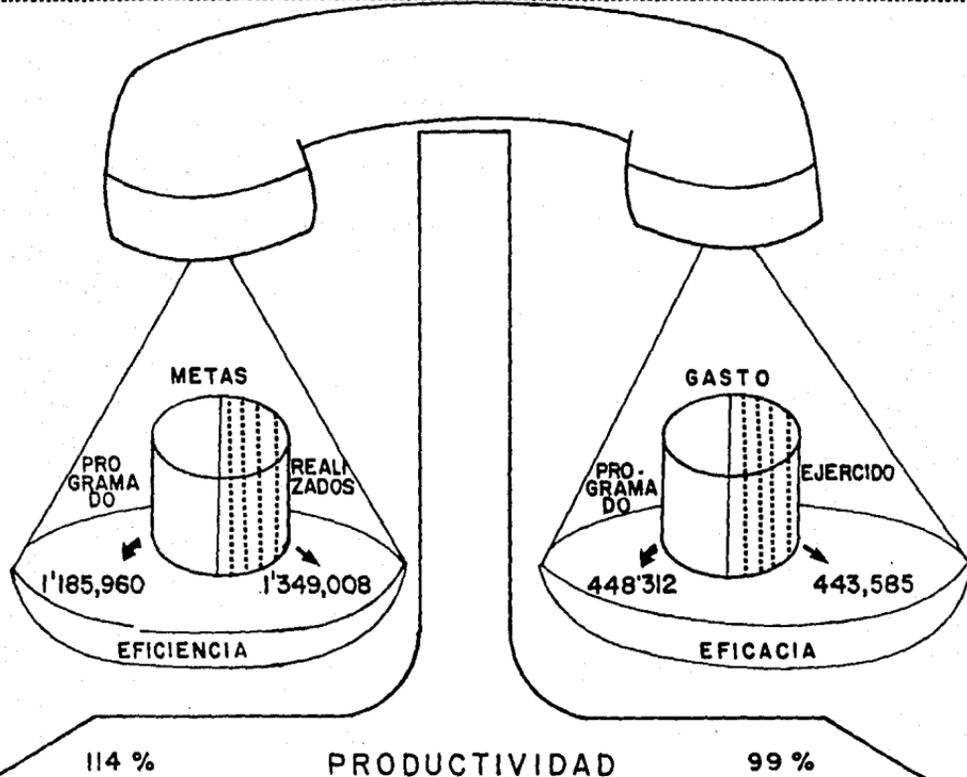
GRAFICA DE METAS PROGRAMADAS CONTRA METAS REALIZADAS EN 1986



PROGRAMADO

REALIZADO

LOCATEL
AUTO EVALUACION
ENERO A DICIEMBRE 1986

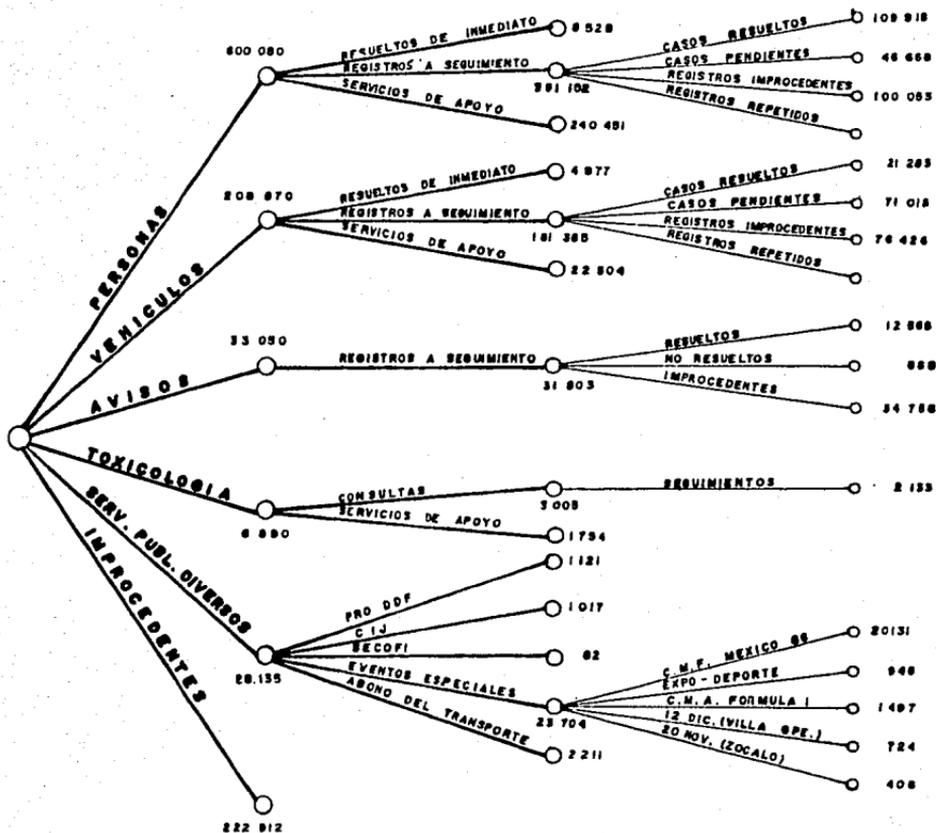


DIRECCION TECNICA

SUBDIRECCION DE OPERACION

GRAFICA DE RESULTADOS DE CADA UNO DE LOS PROGRAMAS

- AÑO 1986 -



TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS 1 087 622
(SE INCLUYEN IMPROCEDENTES DEL PUBLICO)

TOTAL DE LLAMADAS EFECTUADAS 473 600

TRAFICO TOTAL DE LLAMADAS 1 561 222

PERSONAS 1986

▶ PROGRAMADAS

515,280

100 %

▶ REALIZADAS

600,081

116 %

▶ VARIACION

84,801

16 %

VARIACION

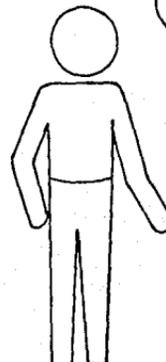
84,801

16 %



100 %

515,280
PROGRAMADAS



116 %

600,081
REALIZADAS

VEHICULOS 1986

▶ PROGRAMADAS

165,480

100 %

▶ REALIZADAS

208,866

126 %

▶ VARIACION

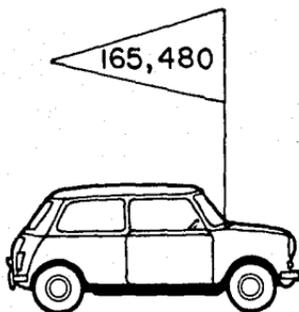
43,386

26 %

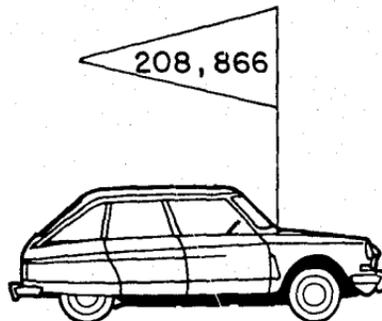
VARIACION

43,386

26 %



100 %



126 %

AVISOS 1986

▶ PROGRAMADOS

53,640

100 %

▶ REALIZADOS

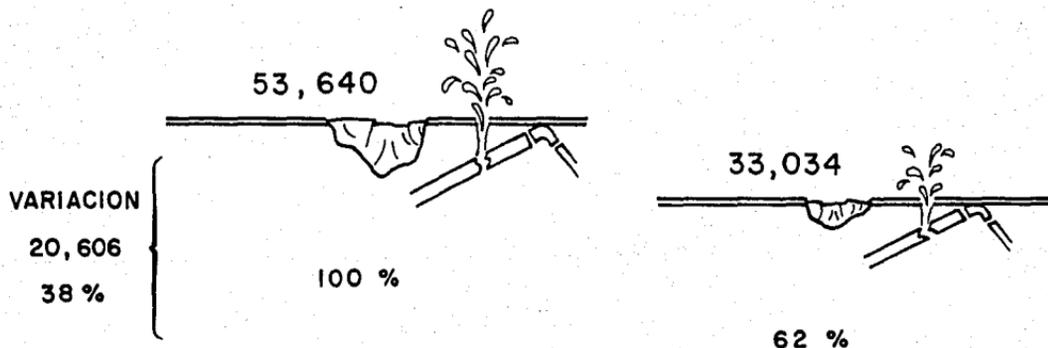
33,034

62 %

▶ VARIACION

(20,606)

(38 %)



TOXICOLOGIA 1986

▶ PROGRAMADAS

6,240

100 %

▶ REALIZADAS

5,325

85 %

▶ VARIACION

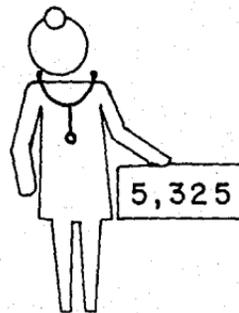
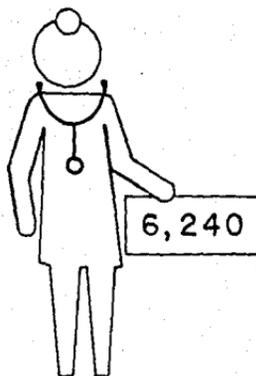
(915)

(15 %)

VARIACION

(915)

(15%)



SERVICIOS PUBLICOS DIVERSOS
1986

▶ PROGRAMADAS

15,840

100 %

▶ REALIZADAS

28,135

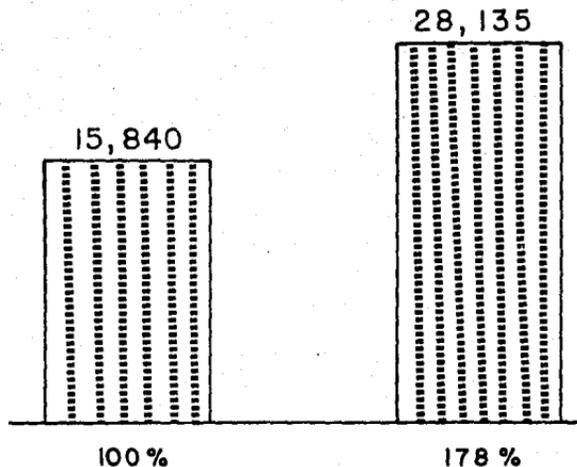
178 %

▶ VARIACION

12,295

78 %

VARIACION {
12,295
78 %



SEGUIMIENTO

▶ PROGRAMADAS

429,480

100 %

▶ REALIZADAS

473,567

110 %

▶ VARIACION

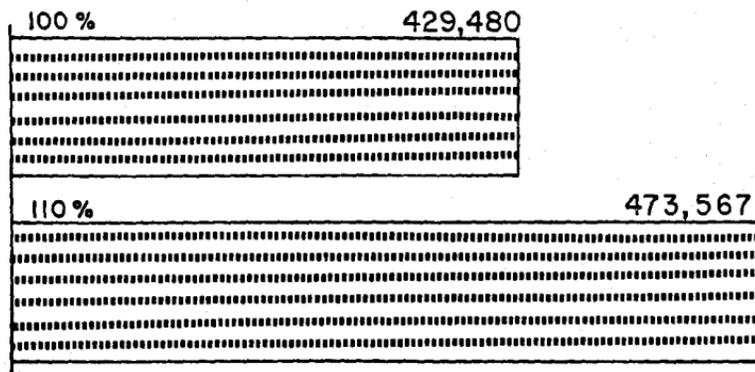
44,087

10 %

VARIACION

44,087

10 %



LOCATEL EN PROVINCIA



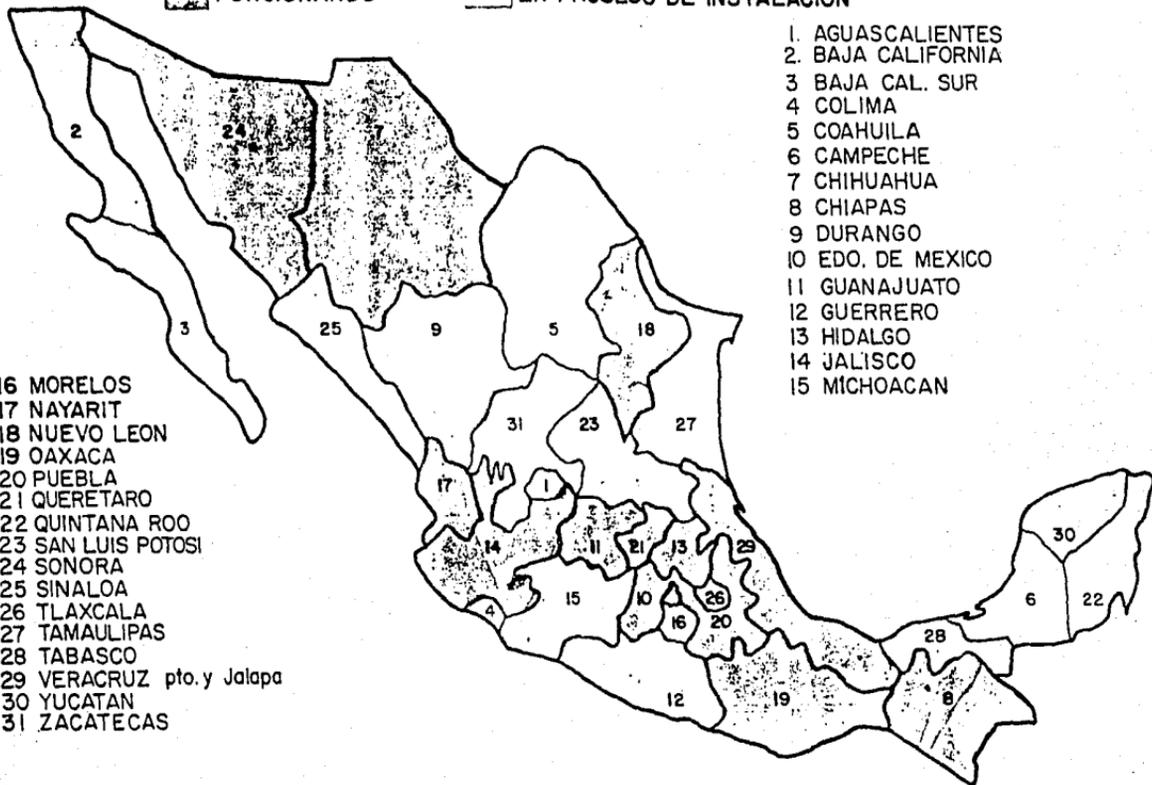
FUNCIONANDO



EN PROCESO DE INSTALACION

1. AGUASCALIENTES
2. BAJA CALIFORNIA
3. BAJA CAL. SUR
4. COLIMA
5. COAHUILA
6. CAMPECHE
7. CHIHUAHUA
8. CHIAPAS
9. DURANGO
10. EDO. DE MEXICO
11. GUANAJUATO
12. GUERRERO
13. HIDALGO
14. JALISCO
15. MICHOACAN

16. MORELOS
17. NAYARIT
18. NUEVO LEON
19. OAXACA
20. PUEBLA
21. QUERETARO
22. QUINTANA ROO
23. SAN LUIS POTOSI
24. SONORA
25. SINALOA
26. TLAXCALA
27. TAMAULIPAS
28. TABASCO
29. VERACRUZ pto. y Jalapa
30. YUCATAN
31. ZACATECAS



GRADO DE AVANCE EN LA COORDINACION NACIONAL

ESTADO	LOCATEL ESTABLECIDO	SERVICIO EN:	PROGRAMA	SERVICIOS DE APOYO	CREACION DEL SIST.	CON BASES P/LA CREAM. DEL SISTEMA	TRAMITES CON EL GOB. ESTATAL	CONV.
AGUASCALIENTES							▽	EN JUR. DEL EDO.
BAJA CALIFORNIA	▲	MEXICALI, TIJUANA ENSENADA					▽	EN JUR. DEL EDO.
BAJA CALIF. SUR						DOCUM. EN ESTUDIO		EN ESTUDIO SOB. DEL EDO.
CAMPECHE								
COAHUILA								
COLIMA								○
CHIAPAS	▲	TUXTLA GTZ.					▽	EN FIRMA D. D. F.
CHIHUAHUA	▲	CHIHUAHUA CM.					▽	JUR. DEL GOB.
DURANGO						DOCUM. EN ESTUDIO		○
GUANAJUATO	▲	CAPITAL				EN PROCES./INST. CON MAPA/MT. CD.	▽	○
GUERRERO						DOCUM. EN ESTUDIO		○
HIDALGO	▲						▽	○
JALISCO	▲	GUADALAJARA Y 8 MUNICIPIOS					▽	EN FIRMA D. D. F.
EDO. DE MEXICO	▲	TOLUCA Y 14 MUNICIPIOS					▽	SOB. DEL EDO.
MICHOACAN							▽	○
MORELOS							▽	○
NAYARIT	▲	TEPIC					▽	○
NUEVO LEON	▲	MONTERREY Y 7 MUNICIPIOS					▽	SOB. DEL EDO.
OAXACA	▲	OAXACA Y 17 MUNIC.					▽	EN ESTUDIO
PUEBLA	▲						▽	EN FIRMA D. D. F.
QUERETARO	▲	QUERETARO Y 4 MUNIC.					▽	EN FIRMA D. D. F.
QUINTANA ROO							▽	○
SAN LUIS POTOSI							▽	○
SINALOA						DOCUM. EN ESTUDIO		○
SONORA	▲	HERNANDEZ Y CD. OBREGON					▽	○
TABASCO							▽	○
TAMAULIPAS							▽	○
TLAXCALA	▲	TLAX. Y TODA EL EDO. JALAPA Y PTO.					▽	FIRMADO
VERACRUZ	▲						▽	FIRMADO
YUCATAN						DOCUM. EN ESTUDIO		○
ZACATECAS						DOCUM. EN ESTUDIO		○

PRESUPUESTO
1986

CAPITULO	CONCEPTO	PROGRAMADO	EJERCIDO	VARIACION	
				+	-
1000	SERVICIOS PERSONALES	292'692	292'692	0	
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	27'347	27'267	80	
3000	SERVICIOS GENERALES	118'773	114'405	4'368	
5000	BIENES MUEBLES E INMUEBLES	9'500	9'222	278	
	TOTAL	448'312	443'586	4'726	

CONCLUSIONES.

No cabe duda que como ya lo he comentado en el inicio de esta investigación, la universalidad de la administración representa un factor mucho muy importante para el establecimiento de su marco de acción, es por esto que su intervención en el Sector Público está vigente, y que a pesar de que su desarrollo aquí mismo está prematuro mediante la demostración capaz de los hechos ocupará el lugar que merece.

En esta investigación se demostró el papel esencial que -- significó y significa la intervención del Licenciado en Administración para poder aplicar óptimamente los conocimientos de la Administración y sus Técnicas, y así lograr la maximización de resultados en un organismo de consulta a la ciudadanía como lo es el Sistema Público de Localización Telefónica, que mediante sus servicios merma en buena medida las necesidades de la ciudadanía federal y estatal y, gracias a ello ha proporcionado bienestar social, correlacionado a uno de los fines éticos de la Administración y que es el de "Servir a la Sociedad".

Es así como vemos que si se cuenta con buenos profesionales en la materia, la organización logra salir adelante, -

como lo hizo LOCATEL, gracias a la confianza brindada por el Sector Público a los Licenciados en Administración como tales y llegar a ser uno de los Organismos Públicos -- con un futuro próspero dentro de la nación.

Por último, me es importante comentar que el fin que pretendo en la elaboración de este estudio es el de fomentar un espíritu de lucha y superación entre los Licenciados en Administración para obtener un lugar significativo dentro del Sector Público y que esto sólo lo lograremos actuando en base a un trabajo profesional y ético, porque pueden existir muchos administradores, pero que reunan estos requisitos pocos y sólo con una mayor preparación seguiremos enalteciendo la Licenciatura; a nuestra Universidad, pero sobre a nosotros mismos.

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

- 1.- Programa Operativo Anual 1986 del Departamento del -
Distrito Federal.
- 2.- Análisis Programáticos Presupuestal 1982, 1983, 1984,
1985 y 1986.
- 3.- Informes de Actividades Internos.
- 4.- Informes de Labores del D.D.F. 1983 - 1984.
- 5.- Plan Nacional de Desarrollo, Informe de Ejecución, -
1983, 1984, 1985 y 1986.
- 6.- Historia Mínima de México. El Colegio de México.- Da-
niel Cosío Villegas 1981.
- 7.- Administración de Empresas, Teoría y Práctica Primera
y Segunda Parte.-Agustín Reyes Ponce 1983.
- 8.- Programa de Desarrollo de la Zona Metropolitana de la
Ciudad de México.
- 9.- Orígenes y Perspectivas de la Administración.-Adalber
to Ríos Szalay y Andrés Paniagua Aduna.-Editorial Tri
llas.
- 10.- Organización.-Ernest Dale.-Editorial Técnica, S.A.