

92  
31



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLAN**

**CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES  
(EMPRESAS E INSTITUCIONES).  
"PROYECTO DE CALIDAD EN UNA INSTITUCION  
DE SERVICIO LOCATEL"**

**TRABAJO DE SEMINARIO  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA  
P R E S E N T A :  
MIGUEL ANGEL JUAREZ MEDINA**

**ASESOR: ING. JUAN DE LA CRUZ HERNANDEZ ZAMUDIO**

**CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.**

**OCT. 97**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**



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 esta 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.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN  
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR  
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

DEL JAIME KELLER TORRES  
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN  
PRESENTE.



AT'N: ING. RAFAEL RODRIGUEZ CEBALLOS  
Jefe del Departamento de Exámenes  
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuatitlan, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Calidad en las Organizaciones (Empresas e Instituciones).  
"Proyecto de Calidad en una Institución de Servicios  
LOCATEL".

que presenta el pasante: Miguel Angel Juárez Medina  
con número de cuenta: 8626882-7 para obtener el Título de:  
Ingeniero Mecánico Electricista

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Comité Local, Edo. de México, a 04 de Septiembre de 19 87

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
I y III	Ing. Juan de la Cruz Hernandez Zamudio	<i>[Firma]</i>
II	Ing. Juan Garibay Bermudez	<i>[Firma]</i>
IV	Ing. Armando Aguilar Márquez	<i>[Firma]</i>

DEP/VOR05EN

## **AGRADECIMIENTO:**

### **A DIOS:**

Por darme la vida, y la oportunidad que me brindo de enfrenzarme a ella en compañía de toda mi familia y poder realizarme como profesionista.

### **A MI MADRE:**

Por su amor, comprensión, cariño y enseñanza que me dio toda la vida. Por que a ella le debo la inspiración que me motivo a lograr una de mis una de mis metas. ¡ GRACIAS !

### **A MI PADRE:**

Por los consejos tan útiles que me dio y por su apoyo que me brindo día con día y ser un ejemplo vivo de perseverancia y lucha para salir siempre adelante. ¡ GRACIAS!

### **A LA UNIVERSIDAD Y PROFESORES:**

Les expreso mi gratitud, por dedicarme tiempo y porque me brindaron su apoyo durante los tiempos difíciles que atravesé para alcanzar mi superación.

**¡GRACIAS!**

**MIGUEL ANGEL**

## ÍNDICE

### **CAPITULO 1**

<b>1.1 INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1.1 ¿QUE ES LOCATEL?	2
1.1.2 DEFINICIÓN	2
1.1.3 FUNCIONAMIENTO	2
1.1.4 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	3
<b>1.2 ANTECEDENTES</b>	<b>3</b>
1.2.1 HISTORIA DE LA INSTITUCIÓN	3
1.2.2 DESARROLLO	4
1.2.3 DIAGNOSTICO	5
<b>1.3 OBJETIVO DE LA TESINA</b>	<b>6</b>
<b>1.4 RELATORIA DE LA TESINA</b>	<b>7</b>
<b>1.5 OBJETIVO DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>1.6 ACCIONES Y RESULTADOS</b>	<b>9</b>

### **CAPITULO 2**

<b>2.- PROYECTO DE LA CALIDAD PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIO "LOCATEL"</b>	<b>10</b>
2.1 HISTORIA ACTUALIZADA DE LA INSTITUCIÓN	10
2.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES EMPRENDIDAS	11
2.3 ESTRUCTURA DE LA RED	11
2.4 LA SITUACIÓN TELEFÓNICA ACTUAL DE LOCATEL	14
2.5 EL SISTEMA LOCATEL (VER 2.00)	15

2.6 PLANEACIÓN	16
2.6.1 OBJETIVOS	16
2.6.2 ESTRATEGIAS	17
2.6.3 INSTRUMENTACIÓN	18
2.6.4 ORGANIZACIÓN INTERINSTITUCIONAL	20
2.6.5 PARTICIPACIÓN SOCIAL	24
2.7 ORGANIZACIÓN	25
2.7.1 FUNDAMENTO LEGAL	26
2.7.2 ESTRUCTURAS	27
2.7.3 FUNCIONES	28
2.7.4 SISTEMAS	29
2.7.5 PROCEDIMIENTOS	30

### **CAPITULO 3**

## **3.- OBJETIVO, ENLACE INSTITUCIONAL, MECÁNICA DEL FUNCIONAMIENTO E INFORMACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE LOCATEL 31**

3.1 M.T.S.P. ( MANUEL DE TRAMITES DEL SERVICIO PUBLICO)	31
3.2 SEPOMEX (SERVICIO POSTAL MEXICANO)	32
3.3 INSTITUCIONES	32
3.4 AVISOS DIVERSOS	32
3.5 AUTOS DESAPARECIDOS	33
3.6 AUTOS ABANDONADOS	33
3.7 TEMPORALES	34
3.7.1 IFE	34
3.7.2 INFORMACIÓN	34

3.7.2.1 TARIFA DE TRANSPORTE	34
3.7.2.2 DERECHOS HUMANOS	34
3.7.2.3 VOLCAN	34
3.7.2.4 DOBLE NO CIRCULA	34
3.7.2.5 RABIA	35
3.7.2.6 TELSEP	35
3.7.2.7 ULTRAVIOLETA (U.V)	35
3.7.2.8 INEGI	35
3.7.2.9 INTEGRA	35
3.7.3 TENENCIA ANUAL	35
3.7.4 SOCICULTUR	36
3.7.5 VACUNACIÓN	36
3.8 IMECAS (ÍNDICE METROPOLITANO DE LA CÁLIDA DEL AIRE)	36
3.9 PERSONAS EXTRAVIADAS	37
3.10 D.G.S.S. (DIRECCIÓN GENERAL DE LA SECRETARIA DE SALUD)	37
3.11 DONACIÓN DE ÓRGANOS	37
3.12 FUGAS, BACHES, ETC.	38
3.13 ENJAMBRES	38
3.14 LÍNEA DIRECTA	39
3.15 URGENCIAS	39
3.16 PROFECO (PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR)	39
3.17 TRANSPORTE	40
3.18 AYUDA	40
 <b>AREAS ESPECIALES</b>	
3.19 SERVICIO MEDICO	40

3.20 LÍNEA DORADA _____	41
3.21 NIÑOTEL _____	41
3.22 ASESORÍA JURÍDICA _____	42
3.23 ASESORÍA LABORAL _____	42
3.24 COSAV (CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO DE ACREDITACIÓN Y VERIFICACIÓN) _____	43
3.25 SEGUIMIENTO DE LLAMADAS _____	43
3.26 PROCURADURÍA SOCIAL _____	44

#### **CAPITULO 4**

### **4.- FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD APLICADA A UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIO "LOCATEL" \_\_\_ 45**

4.1 SIGNIFICADO Y USO DE LA PALABRA CALIDAD _____	45
4.1.1 ¿QUE ES LA CALIDAD? _____	45
4.2 REQUERIMIENTOS _____	46
4.3 ADMINISTRACIÓN _____	46
4.4 VALORES _____	46
4.5 ENFOQUE ESTRATÉGICO _____	47
4.6 PRINCIPIOS BÁSICOS _____	47
4.6.1 MEJORA CONTINUA _____	47
4.6.2 INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL Y TRABAJO EN EQUIPO _____	48
4.6.3 ORIENTACIÓN AL USUARIO _____	48
4.6.4 TOMA DE DECISIONES _____	49
4.6.5 SISTEMAS Y SOPORTES _____	50

4.6.6 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	50
4.7 COMITÉ GUÍA DIRECTIVO	51
4.8 JEFES DE DEPARTAMENTO	51
4.9 SUPERVISORES DE TURNO	51
4.10 LÍDER DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD TOTAL	52
4.11 CÍRCULOS DE CALIDAD	52
4.11.1 ANTECEDENTES	52
4.11.2 DEFINICIÓN	53
4.11.3 FINALIDAD	53
4.11.4 CARACTERÍSTICAS	53
4.11.5 FILOSOFÍA	54
4.11.6 OBJETIVOS	55
4.11.7 DINÁMICA	57
4.11.8 PRESENTACIÓN	58
4.12 LÍDER DE EQUIPO	58

*CAPITULO 5*

<b>5.- CONCLUSIONES Y PROPUESTAS</b>	<b>59</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>62</b>
<b>APÉNDICE " A "</b>	<b>63</b>
<b>APÉNDICE " B "</b>	<b>64</b>
<b>APÉNDICE " C "</b>	<b>65</b>

**CAPITULO UNO**  
**INTRODUCCION**

## INTRODUCCIÓN

La presente "Memoria de Gestión" del servicio público de localización telefónica "LOCATEL", tiene como objeto dejar constancia sobre la labor realizada por los servidores públicos del mencionado órgano desconcentrado durante la presente administración, a fin de contribuir a la mejor realización de los programas de actividades que le han sido encomendados.

Cabe mencionar que el Dr. Héctor Luna De La Vega, desempeñó el cargo de Director General del servicio público de localización telefónica a partir de la disolución de LOCATEL A.C., el 28 de abril de 1983, concluyendo su periodo de actuación el 7 de marzo de 1985, misma en que el C. jefe del departamento del Distrito Federal, C.P. Ramón Aguirre Velázquez, tuvo a bien designar como sustituto al C. Alberto Chaurand Arzate, como director general.

El servicio público de localización telefónica inició sus servicios en 1979 con los programas básicos de ayuda referentes a la localización de personas y vehículos extraviados, accidentados o detenidos en el Distrito Federal por lo que no obstante la problemática afrontada, la institución emprendió una ardua labor para instrumentar cinco programas adicionales en la actualidad ampliando su cobertura a la zona metropolitana de la ciudad de México, logrando coordinar a su vez la instalación de servicios similares en el interior de la república, mediante la firma de convenios específicos con las identidades federativas, a fin de coadyuvar a mejorar las condiciones de vida para los habitantes, no sólo del Distrito Federal, sino de la República en general.

**1.1.1. ¿QUE ES LOCATEL?****1.1.2. DEFINICIÓN.**

Es un Organismo Desconcentrado del Departamento del Distrito Federal (apéndice A) cuyo propósito es establecer y mantener un vínculo de cooperación con la comunidad capitalina y su área conurbada en la solución de problemas de interés común

**1. 1.3. FUNCIONAMIENTO**

LOCATEL presta sus servicios las 24 horas, los 365 días del año. Para poder dar la atención de los servicios, se cuenta con una infraestructura moderna, integrada por una Red Telefónica con 136 líneas, de las cuáles 81 se encuentran agrupadas al 658 11 11, así como una red de cómputo conformada por un aproximado de 90 estaciones de trabajo bajo el esquema de comunicaciones de fibra óptica a una velocidad de 100 Mega bits por segundo (Mbps), lo que se traduce en tiempos mínimos de respuesta en la consulta de las bases de datos al estar totalmente sistematizados los Programas de LOCATEL.

**1.1.4. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.**

A fin de cumplir eficazmente con los objetivos propios de la institución, se realiza la coordinación con otras Instituciones, a efecto de garantizar la continuidad de los programas, lo que permite estar en la posibilidad de atender las demandas, inquietudes y consultas que la población realiza; de esta forma las instituciones se catalogan en 11 naturalezas, las cuales son: Hospitalarias, Asistenciales, Judiciales, Vehiculares, Urgencias, Dependencias Gubernamentales, Programas Coordinados, Varias, Discapacitados, contingencias y notarias.

**1.2. ANTECEDENTES****1.2.1. HISTORIA DE LA INSTITUCIÓN.**

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 o conocido.

En base a ello, el fondo nacional para actividades sociales, "FONAPAS", estudió la posibilidad de crear "un centro de información ciudadana", cuyo proyecto fue presentado en el mes de octubre de 1978 al entonces presidente de los Estados Unidos Mexicanos y miembros del gabinete, firmándose el primer convenio de colaboración entre LOCATEL y las diversas instituciones participantes.

Posteriormente, 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 correspondientes, quedando asentado en la escritura pública No. 56805 otorgada por el C. Notario Público No. 121 del Distrito Federal.

Es un principio, el programa se enfocó únicamente a la localización de personas y en el mes de diciembre de 1980 se extiende a la localización de vehículos accidentados y/o extraviados, proporcionando además información sobre existencias de sangre de las instituciones hospitalarias coordinadas.

En acuerdo presidencial de fecha 28 de enero de 1983, se ordena la extinción del fondo nacional para actividades sociales, "FONAPAS", publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de enero del mismo año.

Con esta base se realiza el 2 de febrero de 1983, una asamblea de carácter extraordinario, (Escritura Pública No. 47970, volumen 115 del 28 de abril de 1983 del Lic. Francisco Daniel Sánchez, Notario 117 del Distrito Federal), siendo el 3 de febrero del mismo año, cuando legalmente LOCATEL pasa a depender de la oficialía mayor del propio Departamento del Distrito Federal.

#### **1.2.2. DESARROLLO.**

Según el reglamento interior del Departamento del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 1984, LOCATEL se convierte en Órgano desconcentrado, quedando adscrito a la Secretaría General de Desarrollo Social por acuerdo del C. Jefe del Departamento del Distrito Federal.

En el año de 1985 y debido a la etapa de reestructuración ordenada por el Ejecutivo Federal, LOCATEL simplifica su estructura orgánica, la cual es aprobada el 30 de octubre del mismo año, permaneciendo con sus características básicas hasta la fecha.

Desde entonces, LOCATEL ha venido desarrollando sus programas de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

### **1.2.3. DIAGNOSTICO.**

La problemática detectada al inicio de la presente administración inicio en 1995, que en síntesis se manifiesta en el desmesurado crecimiento de la Ciudad de México y su Zona conurbada, ha ocasionado problemas crecientes, por lo que la satisfacción de las necesidades de información sobre el paradero de algún familiar, o conocido, o bien por algún vehículo extraviado, accidentado o detenido, así como las anomalías en los servicios públicos de interés general, se hace indispensable. En este sentido LOCATEL instrumento una serie de acciones para reforzar los servicios que se brindaban y proyectar futuros programas para los fines de la institución.

Las acciones logradas desde entonces fueron: Mejoramiento en la red de cómputo, se incremento el número de terminales, reprogramación de todos los servicios de la institución, cambio de instalaciones, incremento en la capacidad del sistema telefónico, incremento en plazas de operadores y por último y el más importante el incremento del servicio y número de llamadas atendidas con gran eficiencia y eficacia.

Dadas las premisas anteriores, se logró un manejo de información gigante, el cual abarca a todos los servicios de la institución, dado que todo esta sistematizado esto es que se puede tener desde un análisis sencillo hasta lo más complejo, como lo son lo avances programáticos.

Específicamente la problemática referente a las personas, se debe a la cada vez mayor concentración de la población en la zona metropolitana de la Ciudad de México, misma que motiva conflictos y delincuencia, por lo que los habitantes se encuentran expuestos a sufrir extravíos de amistades y/o familiares, así como de sufrir accidentes, detenciones y extravíos de vehículos en la Ciudad de México.

Así mismo como consecuencia del alto desarrollo urbano que ha sufrido la Ciudad de México y la antigüedad de las instalaciones, son las causas de las fallas que se presentan en los servicios públicos, que es necesario reportar a las autoridades correspondientes para su pronta solución.

### **1.3. OBJETIVO DE LA TESIS.**

Uno de los objetivos primordiales de la elaboración de esta tesis ha sido ampliar el conocimiento sobre la calidad de los servicios en México (LOCATEL).

También se hizo la elaboración de esta tesis para el mejor entendimiento de las empresas que se consideran como organización de servicio y cual es su filosofía de acuerdo con la calidad.

Uno de los principales objetivos de esta tesis es la de dar una amplia información sobre la calidad en los servicios, ya que la información sobre los servicios es muy escasa, y por lo tanto va a ser muy ilustrativo este trabajo.

#### **1.4. RELATORIA DE LA TESIS.**

Este trabajo trata de dar una visión mas amplia de las instituciones de servicios (particularmente en una organización llamado LOCATEL) en relación con las normas ISO 9000. Por lo que vamos a dar una visión amplia de lo que trata este trabajo.

En el capítulo 1 se dará toda la introducción perteneciente para este trabajo para poder comprenderlo mejor.

En el capítulo 2 se describe un proyecto de la calidad total aplicada a la organización LOCATEL en donde se describen los puntos que sigue la empresa para poder desarrollarla con éxito.

En el capítulo 3 describe los programas que maneja "LOCATEL" y que son básicos para la institución.

En el capítulo 4 se describe la filosofía de la administración de la calidad y propuestas a una institución de servicios "LOCATEL".

Este trabajo será de gran interés para el lector que busca información con las industrias de servicios relacionadas con las normas ISO 9000.

**1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.**

-Proporcionar a través de la vía telefónica un servicio de información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en diversas instituciones hospitalarias, asistenciales y judiciales en el Distrito Federal y zona metropolitana.

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

-Establecer los procedimientos de coordinación con las instituciones y gobiernos de los Estados participantes a efecto de garantizar la continuidad de los programas.

-Proporcionar la información sobre los trámites a los servicios que brinda la Administración Pública del Distrito Federal.

-Prestar asesoría telefónica a personas con problemas de toxicología, urgencias médicas o crisis emocionales.

-Recibir y dar cause a los reportes de la ciudadanía sobre avisos de bacheo, fugas de agua, drenaje, alumbrado público y desechos sólidos.

**1.6. ACCIONES Y RESULTADO.**

Capacitar e informar permanentemente al personal de LOCATEL de la mecánica de funcionamiento de los programas y la información que proporciona la institución, así como los enlaces necesarios para llevar a cabo dicha tarea.

Tener al personal de LOCATEL informado de la mecánica de funcionamiento de los programas que proporciona la institución para con esto brindar un servicio de excelencia a la ciudadanía.

**CAPITULO DOS**  
**PROYECTO DE CALIDAD PARA**  
**UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS**  
**" LOCATEL "**

**2. PROYECTO DE LA CALIDAD PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIO LOCATEL****2.1. HISTORIA ACTUALIZADA DE LA INSTITUCIÓN.**

El sistema de Localización Telefónica LOCATEL, fue creado el 3 de Septiembre de 1979 como una Asociación Civil, con patrimonio y Personalidad Jurídica propios con el propósito fundamental de establecer una instancia para auxiliar a la población del Distrito Federal en la localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas; el 16 de Enero de 1984, deja de ser Asociación Civil para convertirse en Órgano Desconcentrado del Departamento del Distrito Federal.

El 24 de Julio de 1992, todo el personal de LOCATEL de nivel inferior a Jefe de Departamento es liquidado y se crea la Fundación Amigos de LOCATEL , Institución de Asistencia Privada, la cuál los recontrata y queda registrada con la finalidad de "Recabar los recursos necesarios para proveerlos a instituciones que tengan como objetivo prestar los servicios de localización de personas, actividades similares y conexas, sin propósito de lucro, así como coadyuvar con los medios que se requieran para la continuación en la prestación de un servicio social".

De esta forma, uno de los Organismos que cuenta con mayor recurrencia por parte de la población, sin lugar a dudas lo constituye el Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, el cual resulta ser la opción que brinda confianza al ciudadano, ya que recibe, canaliza y da seguimiento a su demanda y/o queja de servicio, por otro lado, proporciona atención, asesoría, información, consultas, apoyos, etc., obteniendo de esta forma la respuesta que le da solución o en su caso tranquilidad ante su inquietud manifiesta.

## **2.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES EMPRENDIDAS.**

La actual Administración ha realizado el fortalecimiento de los programas esenciales que caracterizan a LOCATEL, así como puso en marcha Nuevos Programas y Servicios de Apoyo a la Ciudadanía, lo que redondo de atender 10,000 llamadas diarias en 1994 al día de hoy se atienden en promedio 25,000 llamadas por día y un promedio aproximado anual de 8,000,000 de llamadas (apéndice B). Su modernización, consolidación y crecimiento se ha dado gracias al desarrollo de nuevos y más eficientes sistemas de cómputo y a la creación de programas que responden a las demandas de la población del Distrito Federal y zona conurbada. Lo que ha propiciado el tener que realizar por un lado, convenios y/o acuerdos con Dependencias del Gobierno Federal, Estatal, Sector Privado, Sector Empresarial, Sector Salud, Sector Social, etc., para que en colaboración con estos se proporcione un mejor servicio y/o atención, y por otro, tener que reforzar en forma significativa y vanguardista la infraestructura informática e instalaciones físicas, para de esta manera responder a su nueva faceta de Compromisos con la Ciudadanía.

## **2.3. ESTRUCTURA DE LA RED.**

Anteriormente el Sistema Público de Localización Telefónica se encontraba ubicado en dos inmuebles, lo que ocasionaba que la conectividad de la red telefónica y de datos no podía ser compartida impidiendo con esto la facilidad de una mayor eficiencia en el servicio que se brinda al usuario. Con el cambio de sede se ha implementado una nueva red de cómputo, la cual crece de 50 a 160 nodos y/o usuarios.

Actualmente la Red de Cómputo esta conformada por 3 Servidores de Archivos, 1 Switch (Controlador de tráfico de la red), 5 concentradores inteligentes 4 Hubs, los cuales operan bajo el sistema operativo Novell Netware 3.11 y 4.1 permitiendo de esta forma la automatización total de los procesos operativos.

El Primer Servidor denominado LOCATEL, contiene los programas y bases del sistema de información con que cuenta la institución, además debido a su filosofía de multiusuario, se cuenta con la paquetería de trabajo y el software de desarrollo optimizando los tiempos de respuesta. El segundo Servidor (Coyoacán), es un respaldo al 100% de la Información contenida en el primero, permitiendo que en caso de falla entre en funcionamiento instantáneamente en forma transparente para el usuario. El Tercer Servidor (UTILOC), contiene un respaldo al 100% del Sistema LOCATEL ver. 2.00, el cual se tiene contemplado esté último como el Servidor en "Caso de Contingencias", debido a su tamaño, capacidad de almacenamiento y facilidad en su transportación permitiendo operar en lugares alternos en aproximadamente 15 minutos, y de esta forma actuar de acuerdo a los lineamientos establecidos en los Manuales de Emergencia de LOCATEL.

Cabe señalar, que los respaldos de información se realizan a través de un programa de copia (desarrollado internamente) de las distintas bases con las que cuenta el Sistema, el cual se efectúa automáticamente las 24 horas de los 365 días del año.

Adicionalmente se cuenta con 2 servidores de impresión que permiten generar reportes, información, estadísticas, e impresiones de los distintos usuarios que accesan a la red de cómputo.

La Topología de la Red es de tecnología Ethernet, para lo cual se realizó el cableado de la nueva sede de tipo UTP ( Por trenzado sin recubrimiento metálico) nivel 5, logrando con esto mayor velocidad en la red y confiabilidad en el servicio, al crecer de la velocidad de 10 mbts. a 100 mbts. con tecnología FDDI (Interfase de distribución de datos por fibra óptica), propiciando con esto que cada usuario de la red pueda acceder los recursos de los distintos servidores con conexiones de 100 mbts evitando cuellos de botella. Toda la conexión descrita se ha efectuado bajo un esquema de cableado estructurado.

Los concentradores que trabajan en la red son de 24 puertos ETHERNET BAY NETWORKS apilables y administrables, los cuales son administrados a través de una estación de trabajo con el software Optivity, el cual nos permite registrar la actividad de cada una de las estaciones de trabajo además de mantener un nivel óptimo en el funcionamiento de la Red.

El esquema de la Red utiliza Fibra Óptica en vertical del Edificio, constituyendo un Backbone colapsado, lo que significa tener una base instalada para el futuro y sobre todo para cuando las nuevas tecnologías como ATM lleguen a las redes locales, además de que la fibra óptica no ocasiona interferencia, es certificada como de no obsolescencia en su estructura los siguientes 15 años.

#### 2.4. LA SITUACIÓN TELEFÓNICA ACTUAL DE LOCATEL.

De acuerdo al crecimiento considerable en los servicios que LOCATEL brinda a la ciudadanía, resultó inminentemente necesario realizar un incremento en la capacidad instalada actual del conmutador marca Northern Telecom, el cual consistió en la ampliación del mismo en un gabinete (MAX-IPE), tarjetas que permitan la conexión de más agentes en el ACD-MAX con lo cual se prevé un incremento del 200% en cuanto al número de agentes que se podrán firmar al grupo ACD 2000, mediante el cual se da atención al 858-11-11, para tal efecto se ampliaron y tuvo a bien incrementar las licencias de software que nos permiten llevar a cabo la acción arriba citada.

Esto nos permitió incorporar al áreas que anteriormente se encontraba funcionando a través de un multilínea marca Solid State a un solo equipo regulador y administrador de líneas telefónicas con lo cual hay una mayor funcionalidad debido a que toda la institución queda regida por un mismo equipo, y de esta forma estar con la capacidad de poder recibir y atender alrededor de 75,000 llamadas diarias.

Por otro lado, se adecuó todos y cada uno de los lugares físicos donde se encuentra el área operativa, así como de todos los programas considerados a la fecha, la red telefónica LOCATEL cuenta con 200 nodos, y se encuentra dividida en varios grupos de ACD distribuido de la siguiente manera:

- Operación
- Servicios Médicos
- Tramitil
- Coordinación
- Asesoría jurídica
- Seguimiento
- Niñotel
- Quejatel

- Línea Dorada
- Asesoría Laboral
- Centro de Cómputo
- Programas Especiales
- Oficinas Administrativas.
- Línea Ciudadana
- Análisis y Desarrollo

Del suministro de líneas telefónicas con que se cuentan (136 líneas) 91 se encuentran agrupadas al 656-11-11. Cabe señalar que en caso de emergencias LOCATEL cuenta con un sistema redundante basado en Tecnología ROF (Red Óptica Flexible) con la cuál TELMEX apoya nuestra institución a fin de no interrumpir el servicio telefónico en caso de un desastre natural, permitiendo ésta tecnología que es basada en anillos para realizar un ruteo inteligente hacia un centro operativo de Espejo.

## **2.5. EL SISTEMA LOCATEL (VER.2.00)**

El Sistema LOCATEL que se alberga en la Red de Datos fue cambiado en su totalidad ya que inicialmente estaba programado en Fox pro ver. 2.5 for Windows, el cual se encontraba mal estructurado, base de datos inconclusas, no existían discos fuentes, etc., ocasionando que el 90% de los procesos se llevaran manualmente, lo que provocaba la existencia de datos erróneos, pérdida de tiempo, y datos no confiables.

Derivado de la problemática que existía, se tuvo la necesidad de desarrollar internamente un nuevo Sistema , "LOCATEL ver. 2.00", el cual se pone en operación al 100% el 26 de junio del 1995 al iniciar el turno matutino, lo que representó una mayor eficiencia, rapidez, confiabilidad y sobre todo una mejor atención en las demandas ciudadanas.

A la fecha, todos los procesos internos de LOCATEL están totalmente automatizados, así como desarrollados cada uno de los Sistemas con que cuenta LOCATEL, además se tienen diversos enlaces remotos para el intercambio de información en forma inmediata y confiable con otras Dependencias y/o áreas del Departamento del Distrito Federal.

## **2.6. PLANEACIÓN.**

### **2.6.1. OBJETIVOS.**

El servicio Público de Localización Telefónica, desde sus inicios, definió como objetivo principal el de: "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 y vehículos accidentados".

De este objetivo, se han desprendido los siguientes objetivos específicos:

-Atender las consultas de la ciudadanía que solicita información sobre la localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas en el Distrito Federal y su Área Metropolitana.

-Atender las consultas de la ciudadanía que solicita información sobre la localización de vehículos extraviados, accidentados o detenidos en el Distrito Federal, su Área Metropolitana y carreteras que convergen al mismo.

-Captar de la ciudadanía los reportes sobre fugas de agua, baches en la vía pública, problemas de drenaje, alumbrado público y desechos sólidos e informar a los diferentes Órganos responsables del Departamento del Distrito Federal sobre dichos problemas, para su pronta solución.

-Informar a la ciudadanía sobre los servicios públicos diversos que brindan los diferentes Organos del Gobierno Federal y del propio Departamento del Distrito Federal.

Atender a las consultas de la ciudadanía acerca del tratamiento de intoxicaciones y urgencias médicas, así como proporcionar a las instituciones que así lo requieran, información sobre problemas de Toxicología.

### **2.6.2. ESTRATEGIAS.**

Atendiendo las líneas de acción expresadas en el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa de Desarrollo de la Zona Metropolitana de la ciudad de México y Región Centro, que dicen: "Ampliar la atención de las necesidades básicas de la población" y "establecer medidas de unificación de procedimientos, bases y sistemas de información coordinadas sobre la zona Metropolitana de la Ciudad de México", LOCATEL contribuyó a la satisfacción de las necesidades que demanda la sociedad, al brindar información por medio de la vía telefónica a la población solicitante para disminuir la intranquilidad, angustia individual y colectiva para que de esta manera se pueda propiciar una integración fundamentalmente humana, generadora de confianza dentro de la comunidad, estableciendo a la vez una sana reclusión entre Instituciones Capitalinas y beneficiarios.

Con relación a la segunda línea de acción, el jefe del Departamento del Distrito Federal, tomó la decisión de apoyar a los gobiernos estatales en la creación de centros de información similares al que opera en el Distrito Federal, ya que gran parte de las principales ciudades del país tienen la misma problemática

**2.6.3. INSTRUMENTACIÓN.**

Tomando en cuenta que el programa de Mediano Plazo 1983-1988, establece para el Servicio Público de Localización Telefónica las siguientes acciones:

-Facilitar a la población la localización de personas y vehículos extraviados en la zona metropolitana de la ciudad de México.

-Informar a los diferentes órganos del departamento del Distrito Federal sobre las alteraciones de los servicios públicos y auxiliar a la comunidad en la resolución de los problemas que se presentan en los mismos.

-Informar a la ciudadanía metropolitana sobre el tratamiento de intoxicación y envenenamientos, así como proporcionar información de primeros auxilios en urgencias médicas.

-Promover la creación de unidades similares a LOCATEL en los diferentes Estados de la República para extender el servicio de Información social a la comunidad nacional, la Institución fijó las siguientes metas, para ser desarrolladas en el periodo sexenal 1983 a 1988:

-Prestar 2'937,000 servicios de apoyo a los interesados en localizar personas y/o vehículos.

- Proporcionar 1'812,000 servicios de interés social y de urgencias .
- Lograr el seguimiento y control de 2'874,000 casos.
- Efectuar la localización de personas en 58 eventos populares.
- Promover y difundir los servicios mediante 47 campañas.

El desarrollo anual acumulado de estas actividades mostraron los siguientes resultados:

La prestación de los servicios de apoyo a los interesados en localizar personas y vehículos fue sobrepasado en un 75% correspondiendo al programa de localización de personas el 83% y al programa de localización de vehículos el 56%.

En los servicios de interés social y de urgencias, se alcanzó el 30% de lo establecido en el programa de Mediano Plazo, debido a que el programa de avisos sobre baches, fugas de agua, drenaje, alumbrado público y desechos sólidos, sólo logró implantarse con los dos primeros módulos enunciados y las consultas toxicológicas no se alcanzaron por ser desconocido su comportamiento, en la Ciudad de México, ya que este servicio fue el primero en implantarse en toda la América Latina.

Cabe destacar, que además de las acciones anteriormente mencionadas, LOCATEL realizó visitas de supervisión y asesoría a las entidades federativas coordinadas, con el fin de establecer un servicio similar a nivel nacional, así como impartir cursos de capacitación a operarios de las instituciones coordinadas para uniformar la información.

**2.6.4. ORGANIZACIÓN INTERINSTITUCIONAL.**

Mediante la coordinación interna y externa de acciones, en el servicio público de Localización Telefónica pudo obtener y proporcionar información general sobre personas y vehículos, avisos para la reparación de baches y fugas de agua en la vía pública, atención a consultas sobre toxicología y urgencias médicas, información sobre servicios públicos diversos, seguimiento y control de consultas, localización de personas extraviadas en eventos especiales, distribución de material de promoción y difusión, así como la realización de cursos de capacitación a operarios de las instituciones coordinadas.

La coordinación Interinstitucional se llevó a cabo con las siguientes áreas:

-Dirección general de Acción Social, Cívica, Cultural y Turística, para apoyar eventos especiales de alta concentración humana y coordinarse con las Casas Asistenciales que dependan de esta Dirección General, a fin de obtener información de personas extraviadas o abandonadas en la vía pública.

-Dirección General de Promoción Deportiva, para apoyar eventos especiales de alta concentración humana, e informar al público usuario sobre infraestructura deportiva, horarios y deportes practicadas en las mismas.

-Dirección General de Servicios Médicos, a fin de obtener información sobre los ingresos de personas accidentadas en la vía pública y atender a la ciudadanía demandante de consultas médicas de urgencia y toxicología por vía telefónica.

-Dirección General de Operación y Construcción Hidráulica, para atender los reportes sobre fugas de agua en la vía pública. A la fecha se ha logrado disminuir el tiempo de respuesta en la reparación de fugas de agua, siendo actualmente de 24 a 48 horas producto de la coordinación con dicha dependencia.

-Secretaría General de Protección y Vialidad, a fin de obtener información sobre personas detenidas y sobre vehículos que ingresan a los depósitos.

-Delegaciones Políticas, para atender los reportes de avisos de bacheo y obtener apoyo durante la realización de eventos masivos.

-Servicios Metropolitanos, S.A., a fin de obtener información sobre vehículos abandonados en los diferentes estacionamientos que esta Institución administra.

En lo que se refiere a la Coordinación Externa del Sector D.D.F., las instituciones, tanto públicas como privadas, que han proporcionando información y orientación para incrementar nuestra base de datos y brindar una adecuada atención al público usuario, se puede mencionar a:

-Secretaría de Gobernación, en apoyo al registro Nacional de Electores.

-Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, para apoyar al programa de atención a quejas sobre violación de precios oficiales, condicionamiento y negativa de venta.

-Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos y Policía Federal de Caminos a fin de obtener información sobre vehículos accidentados, detenidos y/o abandonados en las carreteras que convergen al Distrito Federal.

-Secretaría de Salud, (Hospitales, albergues, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Centros de Integración Juvenil, Centros de Salud), a fin de obtener la información sobre personas accidentadas y extraviadas en la vía pública, así como brindar apoyo en relación a los programas de alcoholismo y drogadicción.

-Procuraduría General de la República, para obtener información sobre personas detenidas.

-Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a fin de obtener información de personas detenidas y de vehículos desaparecidos y abandonados en la vía pública.

-Ferrocarriles Nacionales de México, para obtener información sobre personas extraviadas.

-Instituto Mexicano del Seguro Social e Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, para obtener información sobre personas accidentadas en la vía pública y de urgencias médicas que ingresen en estos centros.

-Cruz Roja Mexicana, para obtener información sobre personas accidentadas en la vía pública y con problemas de urgencias médicas.

-Parques recreativos, (Chapultepec, Reino Aventura y Aragón), a fin de obtener información sobre personas extraviadas.

-Gobierno de las Entidades Federativas, para enlazar los sistemas de localización de personas y vehículos a través de un Convenio de Coordinación.

En resumen, LOCATEL se coordina con mas de 3000 instituciones clasificadas en asistenciales, Judiciales, Hospitalarias y Administrativas, tanto internas, como externas al Sector Departamento del Distrito Federal, entre las cuales cabe mencionar.

**a) Hospitalarias:**

Hospitales del D.D.F.

Cruz Roja

ISSSTE, IMSS, S.S.A

Hospitales Privados

DIF

**b) Asistenciales:**

Casas de Protección Social

Módulos de Protección Social

**c) Judiciales:**

Delegaciones Políticas

Agencias M.P. Juzgados, etc.

Policia Federal de Caminos, etc.

**d) Secretarías de Estado:**

Secretaría de Gobernación

Secretaría de Turismo

Secretaría de Comunicaciones y Transportes

**2.6.5. PARTICIPACIÓN SOCIAL.**

Dentro del proceso de planeación para el desarrollo, LOCATEL fue responsable de la Subcomisión de Sistemas de Información de Interés Público de la comisión Sectorial del Desarrollo Social del Comité de Planeación para el Desarrollo del Distrito Federal, (COPLADE-D.F), además formó parte de la Comisión de Seguridad del mismo Comité.

En las diversas reuniones celebradas en los foros de consulta popular se captaron las siguientes demandas:

-Establecer un sistema para ayudar a la ciudadanía en forma eficiente y ágil y resolver los problemas de intoxicaciones por medicamentos, sustancias tóxicas o picaduras de animales venenosos.

-Instrumentar un sistema por medio del cual la ciudadanía pueda solicitar apoyo a las autoridades sobre fallas en los servicios públicos, como recolección de basura, fugas de agua, problemas en el alumbrado público, alcantarillado, baches y drenaje.

-Implantar un sistema donde se informe a la ciudadanía sobre los lugares en los que pueden realizar actividades deportivas y de recreación.

-Establecer un sistema para regularizar las credenciales de elector, ya sea por cambio de domicilio, cambio de situación civil, mayoría de edad, extravío, etc., sin tener que recurrir al Registro Federal de Electores.

- Desarrollar vía telefónica un sistema por medio del cual se dé información sobre los códigos postales en el Distrito Federal.
  
- Estudiar un sistema por medio del cual se pueda apoyar al turismo en casos de emergencia, como la pérdida de documentos o personas del grupo, intoxicaciones o servicios diversos de información sobre las embajadas, consulados, etc.
  
- Incorporar al servicio LOCATEL un sistema por medio del cual se proporcione información sobre las actividades de tipo cultural que se desarrollan en el Distrito Federal.
  
- Establecer un sistema para ayudar a la ciudadanía en casos de emergencia.
  
- Por último fueron solicitados programas para asesorar vía telefónica a pacientes que sufren crisis emocionales y débiles mentales.

Todas estas demandas fueron cumplidas a través de los distintos programas establecidos, contando siempre con el apoyo de las 3000 instituciones coordinadas, integrantes de los Sectores Público, Social y Privado.

## **2.7. ORGANIZACIÓN.**

LOCATEL es un Órgano Desconcentrado del Departamento del Distrito Federal, adscrito a la Secretaría General de Desarrollo Social, para prestar el servicio de información de interés público vía telefónica.

**2.7.1. FUNDAMENTO LEGAL.**

De acuerdo a la ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de Diciembre de 1983, que en el artículo 21. Fracción XI indica que corresponde a LOCATEL. "Proporcionar servicios de localización de personas y vehículos desaparecidos, accidentados o detenidos en la vía pública", y con fundamento en el reglamento Interior del Propio Departamento, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 26 de agosto de 1985, Capítulo X, Artículo 48. Fracciones I a III, las facultades asignadas a esta unidad administrativa son:

I.- Proporcionar a través de la vía telefónica, al servicio de información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones hospitalarias, asistenciales y judiciales en el Distrito Federal.

II.- Proporcionar el servicio de información sobre vehículos accidentados, averiados, o abandonados en las carreteras que convergen al Distrito Federal, así como sobre 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 estados participantes, a efecto de garantizar la continuidad de los programas.

**2.7.2. ESTRUCTURAS.**

Con el fin de cumplir con las atribuciones mencionadas, el Órgano Desconcentrado presentó la Evolución Orgánica que a continuación se describe:

En 1983 la estructura orgánica, creándose las siguientes áreas: Contraloría Interna a Nivel de Dirección de Área, Subdirección de Control, Subdirección de Auditoría y la Unidad Departamental de Denuncias y Responsabilidades, dependiendo éstas directamente de la Contraloría Interna mencionada, y en línea de apoyo para la Dirección General se creó el área de Control de Gestión y por último, en el Área Técnica, dependiendo de la Subdirección de Operación se Agregó la Unidad Departamental de Seguimiento.

En 1985, se llevó a cabo una reestructuración, eliminándose la Contraloría Interna y sus dependencias del área Técnica se suprimió la Unidad Departamental de Seguimiento, pasando las funciones a la unidad Departamental de informática, para quedar con 21 puestos de estructura sin variaciones hasta diciembre de 1987.

En Enero de 1988, la estructura orgánica de LOCATEL sufre una última modificación, debido a las medidas de austeridad publicadas en el Diario Oficial de la Federación el lunes 4 de enero, así como en el oficio No. 31762-7 de fecha 11 de diciembre de 1987 girado por el C. Jefe del Departamento del Distrito Federal C.P. Ramón Aguirre Velázquez, eliminándose los siguientes puestos: Encargado de Control de Gestión, Ayudante de Control de Gestión, Subdirección de Coordinación Nacional.

La Dirección de Desarrollo se denominó Dirección de Comunicación y Servicios Internos, Teniendo esta a su cargo las subdirecciones de Promoción y Difusión y la de Administración, pasando la Unidad Departamental de Análisis y Nuevos Proyectos a formar parte del área Técnica.

### **2.7.3. FUNCIONES.**

El Servicio Público de Localización Telefónica lleva a cabo sus funciones a través de dos direcciones de áreas que son la Dirección Técnica y la Dirección de Comunicación y Servicios Internos.

La Dirección Técnica se responsabiliza de coordinar y controlar los programas de cómputo de acuerdo con los objetivos de desarrollo del Organismo, de igual forma lleva a cabo la determinación y supervisión de los índices de calidad del servicio y la eficiencia de la operación para de esta forma analizar el comportamiento de los programas, con el objeto de proporcionar un mejor servicio (apéndice C).

La misma Dirección elabora los nuevos proyectos y supervisa los sistemas y procedimientos de todas y cada una de las áreas sustantivas de LOCATEL, así mismo asesora a las responsables del funcionamiento de los LOCATELES ESTATALES con el fin de expandir los programas de servicio social a las principales ciudades de la república.

La Dirección de Comunicación y Servicios Internos coordina y supervisa la difusión y promoción de los diferentes programas de LOCATEL con los diferentes medios de comunicación, igualmente analiza y controla los sistemas, procedimientos y funciones de tipo administrativo que se realizan en la Institución, como la Contabilidad, el aprovechamiento de los recursos humanos, las Adquisiciones y los Servicios Generales, también supervisa la adecuada aplicación de las condiciones Generales de trabajo y la presentación oportuna de los informes de presupuesto, estados financieros, estudios económicos y todos aquellos documentos que manifiesten el avance programático de la Dirección General.

Por último, ésta Dirección gestiona la obtención de los recursos financieros necesarios para el sostenimiento de LOCATEL.

#### **2.7.4. SISTEMAS.**

Para mejorar la gestión sustantiva de la institución, se llevaron a cabo diversos esfuerzos de superación, entre los que cabe mencionar los siguientes:

-Se logró mejorar los programas de cómputo al incrementar lo relativo a servicios públicos diversos, los cuales eran manejados manualmente, así como el programa para controlar la búsqueda de propietarios de vehículos reportados como abandonados, permitiendo a la institución atender inmediatamente las consultas presentadas por la ciudadanía.

-En el periodo que se informa se logró implementar los sistemas sobre ayuda a personas que sufren de crisis emocionales, así como el correspondiente apoyo a los que sufren deficiencias mentales en coordinación con la Confederación Mexicana de Asociaciones en PRO del Deficiente Mental, A.C., mediante la colocación de un distintivo en forma de placa conteniendo el número de registro y el teléfono de LOCATEL que permitirá el apoyo inmediato a estas personas en caso de ser necesario.

#### **2.7.5. PROCEDIMIENTOS.**

Con el fin de mejorar la administración de los recursos humanos, materiales y financieros, se adoptaron las siguientes medidas:

-Desarrollo de cursos de capacitación al personal técnico para mejorar los servicios proporcionados y atender los nuevos programas implantados, como el de orientación y asesoría psiquiátrica a personas que sufren crisis emocionales y el programa de apoyo a la Confederación Mexicana de Asociaciones en PRO del Deficiente Mental, A.C.

-Constituir una reserva de materiales en nuestro almacén para proporcionar con oportunidad los distintos bienes que requiere la Institución para continuar dando el servicio normalmente.

-Actualización del Manual de Procedimientos, adecuándolo a la Guía Técnica correspondiente, emitida por la Coordinación Ejecutiva de Desarrollo (Organización de Oficialía Mayor), donde se contemplan los diagramas de flujo, formatos e instructivos de llenado, así como los mecanismos de control que hacían falta para que los servidores públicos de la Institución pudieran conocer y ejecutar las acciones en forma institucional.

# **CAPITULO TRES**

**OBJETIVOS, ENLACE INSTITUCIONAL  
Y MECANICA DE FUNCIONAMIENTO  
DE LOS PROGRAMAS DE "LOCATEL"**

### 3. -OBJETIVOS, ENLACE INSTITUCIONAL Y MECÁNICA DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE LOCATEL.

## OPERACIÓN

### 3.1. MTSP.(MANUAL DE TRAMITES DE SERVICIO PUBLICO)

En este botón se integran tres de los servicios de LOCATEL:: Quejatel, Tramitel y Tesorería. Quejatel esta orientado a recibir sugerencias, quejas y/o denuncias de los trámites y servicios que presta el Departamento del Distrito Federal, asimismo del desempeño de sus funcionarios, con el objetivo de combatir la corrupción y estimular la participación ciudadana para lograr mayor eficacia en la lucha de la identificación del servicio público. Asimismo incorpora los reportes de escuelas públicas primarias y secundarias en el Distrito Federal que requieran se efectúen reparaciones hidrosanitarias en sus respectivos inmuebles.

Tramitel tiene la finalidad de proporcionar a los ciudadanos y Empresas que requieran de gestionar trámites (194) y/o servicios (78) la información expedida y confiable que brinda la Administración Pública en el Distrito Federal; con claridad y transparencia tanto los requisitos y plazos de respuesta en cada uno de ellos basado en el Manual de Trámites y Servicios al Público, que es una respuesta al programa de simplificación administrativa del gobierno de la ciudad.

Tesorería da asesoría y orientación de cómo realizar pagos de agua, predial, nóminas y trámites ante la Tesorería del Gobierno de la Ciudad de México.

Las instituciones con las que se coordina LOCATEL son: Oficialía Mayor del D.D.F. (Dirección General de Modernización Administrativa), Contraloría General del D.D.F., Secretaría de (Tesorería).

### **3.2. SEPOMEX.**

Proporciona al público en general toda la información relativa a los Códigos Postales de la República Mexicana.

La institución con la que se coordina LOCATEL es el Servicio Postal Mexicano.

### **3.3. INSTITUCIONES.**

Aquí podemos informar a la ciudadanía de los domicilios y teléfonos, de más de 3,000 instituciones que integran el Catálogo de LOCATEL.

No se cuenta con coordinación Interinstitucional por ser un programa específico de LOCATEL.

### **3.4. AVISOS DIVERSOS.**

Este botón tiene la finalidad de captar las denuncias sobre lugares de reunión de Malvivientes, centros de venta ó tráfico de drogas, lugares que expiden indiscriminadamente inhalantes o estimulantes, centros de prostitución abierta o velada.

Las instituciones con las que se coordina LOCATEL son: Delegaciones Políticas del D.D.F., Procuraduría General de la República (Instituto Nacional de Combate a las Drogas), Procuraduría General de Justicia del D.F.

### **3.5. AUTOS DESAPARECIDOS.**

Se proporciona información sobre los Vehículos Accidentados, Avenidos o Abandonados en las carreteras que convergen al Distrito Federal, automóviles retirados de las calles por grúas de la Secretaría de Seguridad Pública, y los que por diferentes motivos ingresan a los centros de Detención de Vehículos del Distrito Federal, así como los requisitos que deben presentar los propietarios de autos robados para su recuperación y que se encuentran en resguardo de la Procuraduría General de Justicia del D.F..

Las instituciones con las que se coordina LOCATEL son la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (Policía Federal de Caminos), Secretaría de Seguridad Pública del D.D.F., Procuraduría General de Justicia del D.F.

### **3.6. AUTOS ABANDONADOS.**

A través de este botón, se dan de alta reportes de vehículos abandonados en la vía pública dentro del Distrito Federal y área conurbada.

La institución con la que se coordina LOCATEL es la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

### **3.7. TEMPORALES.**

**3.7.1. IFE.-** En este botón podemos proporcionar la información General del Instituto Federal Electoral, en cuanto a sus campañas de fotocredencialización, altas al padrón electoral, corrección de datos, cambios de domicilio, quejas, ubicación de módulos, etc.

La institución con la que se coordina LOCATEL es el Instituto Federal Electoral.

### **3.7.2. INFORMACIÓN.**

**3.7.2.1. TARIFA DE TRANSPORTE.-** Información de las tarifas oficiales del transporte en el Distrito Federal. Secretaría de transporte y Vialidad del D.D.F (Dirección General de Servicios al Transporte).

**3.7.2.2 DERECHOS HUMANOS.-** Información General de la CNDH.(COMISIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS).

**3.7.2.3. VOLCÁN.-** Información general y de la actividad volcánica del Popocatepeti, así como recomendaciones en caso de contingencia volcánica. Secretaría de Gobernación (Sistema Nacional de Protección Civil y Centro Nacional de Prevención de Desastres).

**3.7.2.4. DOBLE NO CIRCULA.-** Información de la exención voluntaria al hoy no circula y doble hoy no circula 1997. Secretaría del Medio Ambiente del D.D.F. (Dirección General de Prevención y Control de la Contaminación).

**3.7.2.5. RABIA.-** Información del programa de prevención y control de la rabia (atención a lesionados ). Secretaría de Educación , Salud y desarrollo Social del D.D.F. (Dirección General de Servicios de Salud).

**3.7.2.6. TELSEP.-** Información del Sistema de Orientación e Información del Sector Educativo "TELSEP". Secretaría de Educación Pública.

**3.7.2.7. ULTRAVIOLETA.-** Información General de los rayos U.V.(ultra violeta). Secretaría del Medio Ambiente (Dirección General de Prevención y Control de la Contaminación, Red automática de Monitoreo Atmosférico).

**3.7.2.8. INEGI.-** Información General de las actividades del INEGI. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.

**3.7.2.9. INTEGRA.-** Información del Servicio Exclusivo de transporte para discapacitados y personas de la tercera edad. Secretaría de Transporte y Vialidad del D.F.

**3.7.3.TENENCIA ANUAL.-** Información del Pago de Tenencia y Refrendo en el Distrito Federal; asimismo Información General referente a dichos pagos.

La institución con la que se coordina LOCATEL es la Secretaría de Finanzas del D.D.F. (Tesorería).

**3.7.4. SOCICULTUR.-** Información de lugares, direcciones y horarios de eventos sociales, cívicos y culturales que proporciona el Gobierno de la Ciudad de México.

La institución con la que se coordina LOCATEL es la Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social del D.F. (Dirección General de SOCICULTOR).

**3.7.5. VACUNACIÓN.-** Informa y orienta a la ciudadanía de las campañas nacionales de vacunación, lugares, fechas y disposiciones.

La institución con la que se coordina LOCATEL es la Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal, Secretaría de Salud (Comisión Nacional de Vacunación, Dirección General de Servicios de Salud Pública en el D.F.).

**3.8. IMECAS (ÍNDICE METROPOLITANO DE LA CALIDAD DEL AIRE)**

En este botón se agrupan los programas de IMECAS, HOY NO CIRCULA, RAYOS U.V. y se proporciona información de los Índices Metropolitanos de la Calidad del Aire, los días que no circulan los vehículos en los planes de contingencia, calendario de verificación, información del índice U.V. e información en general de dichos programas (los índices IMECA y U.V se actualizan cada hora).

La institución con la que se coordina LOCATEL es la Comisión del Medio Ambiente del Distrito Federal, Secretaría del Medio Ambiente del D.F., (Dirección General de Prevención y Control de la Contaminación).

**3.9. PERSONAS EXTRAVIADAS.**

Información de personas internadas o desaparecidas en alguna institución hospitalaria, asistencial o judicial; ya que estas diariamente intercambian información con LOCATEL sobre las personas que por diversas causas ingresan en alguna de ellas.

**3.10. D.G.S.S (DIRECCIÓN GENERAL DE LA SECRETARÍA DE SALUD).**

Aquí se atienden las quejas en los servicios, cobros indebidos, maltrato de personal médico, administrativo o de enfermería de los hospitales públicos del Distrito Federal (Hospitales del D.D.F., ISSSTE, IMSS).

La institución con que se coordina LOCATEL es la secretaria de educación, salud y desarrollo social del D.D.F., (DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE SALUD).

**3.11. DONACIÓN DE ÓRGANOS.**

A través de este servicio se dan de alta las personas que quieren participar en el Programa Nacional de Donación de Órganos, asimismo LOCATEL expide y envía por correo al donante una tarjeta de identificación para esos propósitos.

La institución con la que coordina LOCATEL es la Secretaría de Salud (centro Nacional de Donación de Órganos).

**3.12. FUGA BACHE ETC.**

Aquí se atienden los reportes sobre el mal funcionamiento o estado de los Servicios Públicos que proporciona el Gobierno Capitalino como son baches en el arroyo, fallas o falta de alumbrado público, desechos sólidos en la vía pública, fugas de agua y, problemas en el drenaje, dándole seguimiento hasta su solución e informando al ciudadano.

Las instituciones con las que se coordina LOCATEL son las Delegaciones Políticas y la Secretaría de Obras y Servicios (Dirección General de Construcción y Operación Hidráulica, Dirección General de Servicios Urbanos).

**3.13. ENJAMBRES.**

Recibe y canaliza las llamadas de los reportes de enjambres de abejas para su atención inmediata, y realiza el seguimiento de los mismos.

Las instituciones con las que coordina LOCATEL son la Secretaría de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Rural, Secretaría de Gobierno del D.D.F. (Dirección General de protección Civil), Secretaría de Seguridad Pública (Bomberos).

**3.14. LÍNEA DIRECTA.**

Mediante este programa, los capitalinos pueden hacer llegar al Jefe del Departamento del Distrito Federal, sus propuestas, quejas y comentarios con respecto a su Gestión al frente del Gobierno. En este sentido LOCATEL esta en estrecha coordinación con la Jefatura del D.D.F. a través de la Dirección General de Atención Ciudadana.

**3.15. URGENCIAS.**

Dar una respuesta inmediata a los reportes en los casos de: olores tóxicos, cables y árboles caídos, transformadores en mal estado, ambulancias, patrullas, bomberos, Cruz Roja, casas dañadas, inundaciones, reportes de auxilio vial, etc.; asimismo de cobertura en casos de desastre.

Las instituciones con las que se coordina LOCATEL son la Secretaría de Gobierno del D.D.F. (Dirección General de Protección Civil), Secretaría de Seguridad Pública del D.F., Cruz Roja, Secretaría de Educación Salud y Desarrollo Social (Dirección General de Protección Social), Secretaría de Autotransporte Urbano, etc.

**3.16. PROFECO.(PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR).**

En este Programa se captan y canalizan a la PROFECO las denuncias por violación a los precios, quejas de gas, quejas de aparatos domésticos, canasta básica, TELMEX, cotización diaria del dólar, etc.

La institución con la que se coordina LOCATEL es la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (Procuraduría Federal del Consumidor).

### **3.17. TRANSPORTE.**

Recibe y canaliza a la Dirección General de Servicios al Transporte del D.D.F., las quejas que realizan los usuarios sobre la alteración de precios, maltrato incremento de tarifas, etc. de los servicios de Transporte Urbano de la Ciudad de México.

La institución con la que se coordina LOCATEL es la Secretaría de Transporte y Vialidad (Dirección General de Servicios al Transporte).

### **3.18. AYUDA.**

En este botón se cuenta con la información de las claves del conmutador y las extensiones de las áreas especiales con las que cuenta LOCATEL.

## **ÁREAS ESPECIALES**

### **3.19. SERVICIO MEDICO.**

Este programa es atendido por médicos generales y especialistas las 24 horas, y consiste en brindar atención y/o asesoría a la población en casos de intoxicación, envenenamiento, urgencias médicas, apoyo en crisis emocionales y consultas médicas generales en donde no este de por medio antibióticos y fármacos. Asimismo, el médico realiza el seguimiento del estado físico del paciente en las siguientes horas.

Se cuenta con una base de datos que son consultadas en medio magnético de más de 7,000 medicamentos y sustancias tóxicas.

No se cuenta con coordinación Interinstitucional por ser un programa específico de LOCATEL.

### 3.20. LÍNEA DORADA.

Es un Servicio social telefónico a través del cual las personas de la tercera edad pueden comunicarse con otras personas en sus mismas circunstancias, y de ésta forma compartir sus penas, alegrías, recuerdos y necesidades, sintiendo solidaridad y apoyo, que es fundamental en situaciones de soledad, tristeza, desesperanza, infortunio o enfermedad. Asimismo, poder tener la oportunidad de dar a conocer sus proyectos, reflexiones, opiniones, observaciones, sugerencias, creaciones culturales, etc..

No se cuenta con coordinación Interinstitucional por ser un programa específico de LOCATEL.

### 3.21. NIÑOTEL.

En este programa se proporciona apoyo psicológico apoyo a menores víctimas de maltrato; se reciben y que canalizan las denuncias de maltrato, abuso, explotación, tortura, etc., al menor y se atienden los problemas e inquietudes que para ellos son importantes. Cabe mencionar que en ocasiones se realiza la asesoría a los padres de los menores con el fin de integrarlos en una dinámica familiar, este programa es atendido por psicólogos para su mejor desempeño.

Las instituciones con las que se coordina LOCATEL son el Programa Nacional del Desarrollo Integral de la Familia, Procuraduría General de Justicia del D.F, Gobierno del Estado de México (Procuraduría General de Justicia y DIF del Estado de México).

### **3.22 ASESORÍA JURÍDICA.**

Brindar a la ciudadanía un servicio de asesoría en materia administrativa, agraria, amparos, arrendamiento, civil, familiar, fiscal, mercantil, notarial, penal, e información general, siendo atendido por abogados titulados de "LOCATEL" y de requerirse se mandan a los despachos gratuitos de Departamento del Distrito Federal.

No se cuenta con coordinación Interinstitucional por ser un programa específico de "LOCATEL".

### **3.23 ASESORÍA LABORAL**

Este programa es atendido por abogados de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo quienes asesoran e informan a los trabajadores sobre sus derechos en materia laboral.

La institución con la que se coordina LOCATEL es la secretaria del trabajo (PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO).

### **3.24. CONTROL PARA EL SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE VERIFICACIÓN (COSAV).**

Este programa se instrumenta con la finalidad de abatir la corrupción y mejorar la calidad de los servicios que presta el Departamento del Distrito Federal, donde los particulares tienen el derecho de consultar en LOCATEL la Veracidad y alcances de las ordenes de inspección que en materia de establecimientos mercantiles y construcción que sean emitidas por las delegaciones Políticas. El beneficio sólo se otorgará a los propietarios de establecimientos mercantiles que requieran declaración de apertura para su funcionamiento, con lo que se garantizará la confidencialidad con que se debe manejar la información tratándose de giros que requieren de licencia de funcionamiento.

Las instituciones con la que se coordina LOCATEL son la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, Contraloría General del D.F., Secretaría de Gobierno del D.F., Delegaciones políticas del D.F..

### **3.25 SEGUIMIENTO DE LLAMADAS**

En los programas de consulta sobre información de Personas, Vehículos, Servicios, Públicos, servicios Médicos, Avisos Diversos, (Línea Ciudadana, Quejatel, Urgencias, Enjambres, Programas especiales), se realiza el seguimiento en cada caso de acuerdo a su rubro dentro de las siguientes 24 HRS., y se solicita al usuario según sea el caso reportarse cada 6 u 8 horas.

No se cuenta con coordinación Interinstitucional por ser un programa específico de LOCATEL.

**3.26 PROCURADURÍA SOCIAL**

En este programa se captan quejas de la ciudadanía sobre problemas en los inmuebles bajo el régimen condominal. Asimismo se les asesora en toda la información referente a las Leyes condominales en el Distrito Federal.

Las instituciones con las que se coordina LOCATEL es Secretaría de Gobierno del D.D.F., (Procuraduría Social).

# **CAPITULO CUATRO**

**FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DE  
LA CALIDAD Y MEJORAMIENTO PARA UNA  
INSTITUCIÓN DE SERVICIOS "LOCATEL"**

#### 4.- FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, Y MEJORAMIENTO PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS "LOCATEL".

##### 4.1 SIGNIFICADO Y USO DE LA PALABRA CALIDAD:

La palabra calidad designa el conjunto de atributo o propiedades de un objeto que nos permiten emitir un juicio de valor acerca de él. En este sentido se habla de nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto.

Cuando se dice que algo tiene calidad, esta expresión designa entonces un juicio positivo con respecto a las características del objeto. El significado del vocablo calidad en este caso pasa a ser equivalente al significado de los términos *excelencia*, *perfección*.

##### 4.1.1 ¿QUE ES CALIDAD? RESPECTO A UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS.

La calidad es:

1. Exceder las necesidades y expectativas de los usuarios.
2. Enfocarse hacia una constante mejora de los programas.
3. Ofrecer calidad en los servicios que satisfagan las expectativas de la ciudadanía.
4. Eliminar el mal servicio.
5. Tener apoyo técnico y servicios profesionales para brindar unas instalaciones "Hardware" y "Software", de calidad para un mejor desempeño.
6. La satisfacción del usuario.
7. La medición de la efectividad de normas de servicio para monitorear la productividad y satisfacción del usuario.

8. El servicio a los usuarios, realiza encuestas entre el público para evaluar y asegurar que la organización logra estándares consistentes de servicio de toda la institución.
9. Se hará uso óptimo de los programas de desarrollo de personal incluyendo el sistema de educación para la calidad y todo el personal será alentado a formar parte activa en el proceso de mejoramiento de calidad.
10. Es un proceso que no tiene fin, es buscar la mejora continua.

#### **4.2. REQUERIMIENTOS.**

- 1.- Compromiso con nuestros usuarios.
- 2.- Compromiso con los colaboradores.
- 3.- Compromiso de la Institución.
- 4.- Compromiso con el trabajo en equipo.
- 5.- Compromiso con nosotros mismos.

#### **4.3. ADMINISTRACIÓN.**

Significa que todos debemos hablar el mismo lenguaje en materia de filosofía, organización, análisis estadístico para la mejora continua del proceso.

#### **4.4. VALORES.**

Los valores en la administración de la calidad total son los siguientes:

- 1.- Hacer las cosas a la primera vez.
- 2.- Involucrar a nuestros usuarios en el proceso de planeación.
- 3.- Orientarse a clasificar las expectativas y apoyar su satisfacción.
- 4.- Compartir las experiencias exitosas del proceso.

#### **4.5. ENFOQUE ESTRATÉGICO.**

El enfoque estratégico contiene los siguientes puntos:

- 1.- Capacitar a todos nuestros colaboradores.
- 2.- Conocer y satisfacer mejor las necesidades de nuestros usuarios.
- 3.- Mejorar nuestros principales procesos críticos.
- 4.- Demostrar continuamente el compromiso de la alta gerencia.

#### **4.6. PRINCIPIOS BÁSICOS.**

##### **4.6.1.- MEJORA CONTINUA.**

Cada uno de los colaboradores de LOCATEL realiza un esfuerzo diario por encontrar mejoras en todos nuestros servicios y procesos organizacionales.

Es un reto constante para nosotros en mejorar nuestros servicios, procesos y relaciones.

Creemos que la mejora continua es vital para mantener nuestra posición con la ciudadanía.

Concebimos al trabajo como un proceso de organización; No solo hacemos mejoras incrementales, sino también invocaciones radicales. Utilizamos la comparación con el propósito de mejorar nuestro servicio día con día.

**4.6.2 INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL Y TRABAJO EN EQUIPO.**

Cada uno de los colaboradores de LOCATEL participa en el establecimiento y logro de los objetivos.

Promovemos y desarrollamos la capacidad de nuestra gente de aprender, mejorar e innovar continuamente.

Delegamos la responsabilidad y autoridad para mejorar los procesos de trabajo en aquellos que lo realizan.

Los colaboradores cuentan con las herramientas que les ayudan a que la calidad total sea una realidad.

Tenemos un lugar de trabajo con altos niveles de involucramiento, mismo que se logra a través de equipos autodirigidos y de otros recursos para hacer que la gente pueda tomar decisiones por sí misma.

La Dirección propicia una cultura de trabajo que permite que cada colaborador alcance su máximo potencial.

**4.6.3. ORIENTACIÓN AL USUARIO.**

La principal responsabilidad de los colaboradores de la Institución es satisfacer o exceder las expectativas que nuestros usuarios.

Todas las personas de la Institución procuran estar cerca del problema del usuario.

Contamos con procesos para identificar las necesidades y expectativas que nuestros usuarios tienen en relación con calidad, entrega y valor del servicio.

Las personas que realizan el trabajo cuentan con los medios de capacitación para satisfacer las necesidades del usuario.

Servimos a nuestros usuarios de la manera como nos gustaría ser servidos, e incluso mejor.

#### **4.6.4. TOMA DE DECISIONES BASADA EN LA INFORMACIÓN.**

Los colaboradores utilizan la información para entender, medir y mejorar la calidad de nuestros procesos y servicios.

Recopilamos y analizamos la información relativa a la calidad para identificar las causas de los problemas y para diseñar nuestras estrategias de mejoramiento de calidad.

Obtenemos información de una gran variedad de fuentes para utilizarla en nuestra planeación.

Analizamos información relativa a la calidad para identificar las causas de los problemas y para diseñar nuestras estrategias de mejoramiento de calidad.

#### **4.6.5. SISTEMAS Y SOPORTES.**

Todos los sistemas y soportes organizacionales han sido diseñados para incrementar nuestra habilidad de mejorar continuamente nuestros procesos y elevar la satisfacción del servicio.

La compensación de nuestros colaboradores está ligada a sus habilidades y desempeño laboral.

Nos aseguramos que el conocimiento, la información y los resultados significativos se distribuyan rápidamente por toda la organización, sin que sean filtrados de un nivel a otro.

A todos los objetivos de desempeño de nuestros colaboradores se incorporan objetivos de mejora continua.

#### **4.6.6. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.**

La dirección tiene la capacidad el reconocimiento y la responsabilidad necesarios para desarrollar, encabezar y mantener un ambiente laboral que soporte a la administración de la calidad total.

La dirección técnica es responsable de los procesos y del desempeño de los mismos.

La dirección dedica los recursos necesarios al esfuerzo de mejoramiento en la calidad y se concentra en eliminar las barreras que se presenten en la implementación del programa de administración de la calidad total.

La dirección es responsable de que los resultados de los esfuerzos de la mejora continua se den a largo plazo y abarquen hasta el nivel de personal de contacto.

#### **4.7. COMITÉ GUÍA DIRECTIVO.**

La principal responsabilidad del comité guía es orientar y dirigir el proceso completo de administración de la calidad total en cada programa. Está integrado por los miembros del comité directivo, aunque pueden incluir a otras personas. El comité guía está presidido por el director técnico.

#### **4.8. JEFES DE DEPARTAMENTO.**

Los jefes de departamento son pieza clave para la implementación exitosa de la calidad total. Ellos tienen que comprometerse con el proceso y apoyar efectivamente a los círculos de calidad.

#### **4.9. SUPERVISORES DE TURNO.**

Los supervisores de turno son piezas clave para la implementación exitosa de la calidad total. Ellos tienen que comprometerse con el proceso y apoyar activamente a los círculos de calidad.

#### **4.10. LIDER DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.**

El líder elegido por la Dirección que coordina las actividades relacionadas con la implantación de la calidad total en toda la institución. Esta posición debe ser ocupada por una persona altamente creíble y competente. Es una función muy visible y con una excelente oportunidad de desarrollo. El líder del proceso reportará al director general y será miembro del comité guía directivo. Deberá ser ampliamente capacitado en administración de proyectos, procesos grupales, estadística y herramientas y técnicas de calidad total.

Además deberá asumir el papel de facilitador e instructor de calidad total en las primeras etapas de implantación del proceso.

#### **4.11. CÍRCULOS DE CALIDAD.**

##### **4.11.1. ANTECEDENTES.**

El origen de los círculos de calidad se remonta al periodo posterior a la segunda guerra mundial, cuando Japón buscó ayuda internacional para levantar su economía y mejorar la calidad de sus productos. El profesor norteamericano W. Edwards Deming fue invitado a dar una serie de conferencias sobre el estadístico de la calidad, las cuales causaron un gran impacto en el medio empresarial japonés. En 1951 se establece en Japón el premio Deming a la calidad, como reconocimiento a la aportación que hiciera este especialista al mejoramiento de la calidad a través de las técnicas propuestas por él.

En 1954 se invitó al doctor Joseph Juran a impartir varios cursos sobre la administración del control de calidad. Desde ese momento adquirió una gran popularidad gracias a que el doctor Kaoru Ishikawa, de la universidad de Tokio lo desarrolló e impulsó fuertemente. Se calcula que en la actualidad más de diez millones de japoneses participan activamente en cerca de un millón de círculos de calidad.

#### **4.11.2. DEFINICIÓN.**

Un círculo de calidad es un grupo de personas pertenecientes a la misma función, que se reúnen periódicamente de manera voluntaria para identificar, analizar y solucionar problemas relacionados con la calidad y con otros aspectos de su área o función.

#### **4.11.3. FINALIDAD.**

Los círculos de calidad se forman para investigar problemas que impactan la capacidad de un grupo de trabajo, departamento o función para satisfacer los requerimientos de sus servicios mediante la utilización de recursos existentes y con la aplicación de técnicas de análisis y soluciones de problemas y toma de decisiones.

#### **4.11.4. CARACTERÍSTICAS.**

1.- Los círculos de calidad son pequeños. En ellos pueden participar desde cuatro hasta doce personas, ocho es el número ideal.

2.- Todos los miembros trabajan en la misma área.

3.- El supervisor de área no debe formar parte del círculo, ya que su intervención podría inhibir la participación de los miembros e impedir que la toma de decisiones se lleve a cabo consensualmente.

4.- La participación en el círculo es voluntaria, lo que significa que todas las personas que trabajan en la misma área tienen la opción de unirse o no a él.

5.- Los círculos se reúnen periódicamente. La frecuencia dependerá de la decisión de los miembros que se requiera obtener la información y los datos a analizar en la siguiente reunión.

6.- Los círculos se reúnen fuera de su propia área de trabajo.

7.- Los integrantes del círculo reciben una capacitación acorde con sus objetivos, funciones y actividades, a fin de que cuenten con todos los elementos que les facilite su labor.

8.- Los círculos deben recopilar la información y recibir la ayuda que requieren para analizar su problema y llevar a su solución.

9.- Los expertos técnicos y la gerencia deben brindar ayuda a los círculos con su información y experiencia, siempre que los miembros del círculo así lo soliciten.

#### 4.11.5. FILOSOFÍA DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD.

1.- Toda organización tiene un gran potencial humano que puede ser desarrollado y aprovechado.

3.- El supervisor de área no debe formar parte del círculo, ya que su intervención podría inhibir la participación de los miembros e impedir que la toma de decisiones se lleve a cabo consensualmente.

4.- La participación en el círculo es voluntaria, lo que significa que todas las personas que trabajan en la misma área tienen la opción de unirse o no a él.

5.- Los círculos se reúnen periódicamente. La frecuencia dependerá de la decisión de los miembros que se requiera obtener la información y los datos a analizar en la siguiente reunión.

6.- Los círculos se reúnen fuera de su propia área de trabajo.

7.- Los integrantes del círculo reciben una capacitación acorde con sus objetivos, funciones y actividades, a fin de que cuenten con todos los elementos que les facilite su labor.

8.- Los círculos deben recopilar la información y recibir la ayuda que requieren para analizar su problema y llevar a su solución.

9.- Los expertos técnicos y la gerencia deben brindar ayuda a los círculos con su información y experiencia, siempre que los miembros del círculo así lo soliciten.

#### **4.11.5. FILOSOFÍA DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD.**

1.- Toda organización tiene un gran potencial humano que puede ser desarrollado y aprovechado.

2.- Toda persona debe contribuir al mejoramiento de la calidad, el servicio y la productividad dentro de su organización.

3.- Toda persona desea hacer bien su trabajo y ser involucrada para definir las acciones para mejorarlo.

4.- La persona encargada de su trabajo es quien mejor lo conoce.

5.- Para mejorar un proceso o sistema, es mejor trabajar en equipo que individualmente .

6.- Un proceso estructurado para la solución de problemas con la ayuda de técnicas y herramientas específicas conduce a mejores soluciones que uno no estructurado.

7.- Las técnicas para la solución de problemas le permiten a uno ubicarse, saber donde hay variaciones, la importancia relativa de los problemas a ser resueltos y si los cambios hechos han tenido el mismo impacto.

8.- El mejoramiento de la calidad logrado mediante la eliminación de las causas de los problemas que dan en el proceso inevitablemente conduce a mejorar la productividad.

#### 4.11.6. OBJETIVOS.

**CALIDAD.** Satisfacer y, en lo posible, exceder, las necesidades y expectativas de los usuarios. A través de este objetivo se logra:

- Fomentar una administración participativa con compromiso de trabajo.
- Reducir los errores hasta eliminarlos y mejorar así la calidad.

- Aumentar la capacidad para solucionar problemas.
- Desarrollar una actitud para solucionar errores mas que corregirlos.
- Mejorar la calidad de las relaciones interdepartamentales.

**PRODUCTIVIDAD:** Lograr la optimización del uso de los recursos tanto materiales como humanos buscar la mejora de los servicios que se proveen a los usuarios. A través de esto se logra:

Revisar y corregir permanentemente los procedimientos para optimizarlos y mejorarlos.

Desarrollar la efectividad en los grupos de trabajo, para impulsar la innovación.

**MOTIVACIÓN.** Fomentar la administración participativa que revitalice la relación entre gerencia y los colaboradores, revalorizando la dignidad y el respeto de los trabajadores para despertar en ellos el deseo de cambio.

A través de esto se logra:

Mejorar la comunicación vertical (jefe - colaborador, colaborador- jefe) y horizontal (entre parte).

Mejorar las relaciones jefe- colaborador.

Promover el desarrollo personal y el liderazgo.

Generar humildad para aprender de los demás.

Fomentar el trabajo en equipo, elemento indispensable para el éxito de cualquier organización.

#### **4.11.7. DINÁMICA.**

A continuación se detallan algunos criterios que pueden servir para el óptimo funcionamiento de los círculos de calidad.

¿Cómo funcionan? Conjuntamente. líder y miembros determinan el día y la hora que cesionaran. En las juntas analizan las causas de insatisfacción, oportunidades, soluciones y planes de acción.

¿Cuándo se reúnen? El círculo de calidad determina cuando se reúnen. La periodicidad puede variar el tiempo que se considere necesario para obtener la información y los datos a analizar en la siguiente sección.

¿A qué hora se reúnen? Entre todos los integrantes deben de decidir . Se recomienda que la duración sea de una hora cuando menos, hasta dos como máximo.

¿Qué valores deben de compartir todos los integrantes? Respeto para no criticar destructivamente las aportaciones de otro compañero.

Puntualidad para llegar a tiempo a la reunión así como para entregar la información, de lo contrario se pierde el respeto por las juntas y su desintegración.

Compromiso con los compañeros y la institución, esta es la única forma de avanzar y mejorar.

Honestidad para realizar los trabajos confiables y verídicos.

#### **4.11.8. PRESENTACIÓN Y APROBACION DE PROPUESTAS.**

Cuando el círculo de calidad a analizado el problema o área de oportunidad y seleccionado la alternativa de acción que considera más adecuada, deberá presentarla para su evaluación al jefe o al supervisor de área correspondiente.

Si la solución propuesta del círculo rebasa la capacidad de decisión del jefe o supervisor del área, esta deberá ser presentada ante el comité guía directivo, a fin de que este dé luz verde para su implementación.

El líder del proceso deberá mantener informado a todo el personal involucrado.

#### **4.12. LÍDER DEL EQUIPO.**

Es la persona que se encarga de convocar a las reuniones y de facilitar su realización, de manejar o delegar detalles administrativos, de organizar las actividades, de documentar el desarrollo del proyecto y de supervisar la preparación de reportes y presentaciones.

# **CAPITULO CINCO**

**CONCLUSIONES**

**Y**

**PROPUESTAS**

## 5. -CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Se realizó un análisis detallado de los servicios que presta la institución, para detectar fallas y anomalías, tomando así las medidas necesarias a través de un proyecto de manual de calidad, que lleve a mejorar el desarrollo de la organización.

El análisis se basó en la norma (ISO-9004-C).

Este proyecto de calidad de la institución, se hizo pensando en un manual de organización, que desarrolle, establezca, documente y mantenga un sistema de calidad como medio por el cual, los objetivos y políticas establecidas, puedan cumplirse oportunamente.

Considerandose las siguientes bases:

-Un sistema de calidad.- Que considere la estructura de la organización, responsabilidades y procedimientos.

-Responsabilidad y autoridad para la calidad.- Estructurar un sistema de calidad, para controlar, evaluar y mejorar el servicio, a través de las etapas o procesos del suministro del servicio .

- Control de calidad y sus responsabilidades.- Brindar un control gerencial formalizado, y destacado de la operación en un ambiente en constante cambio.

-Característica del servicio.- Los requisitos de un servicio, deben estar definidos en términos de las característica que se pueden observar para una evaluación por parte del público; siendo cuantitativas (medibles) ó cualitativas (comparables), dependiendo de su evaluación. Como son la instalaciones, capacidad, número de personas, tiempo de espera, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, comodidad y comunicación efectiva.

-Procedimientos e instrucciones de trabajo.- Identificar los requerimientos para los procedimientos e instrumentaciones de trabajo, para controlar las actividades del servicio, con el objetivo de mantener las normas de calidad.

-Mejora continua que abarque programas para cada departamento.- Con el objeto de contribuir directamente a la efectividad y productividad del personal en general. Estos programas deben satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Por ello habrá que actualizarse o ampliarse en la medida que se requiera.

-Estrategia de calidad.- La opinión del público como evidencia objetiva del compromiso de la organización, al mejoramiento y reforzamiento al personal, por medio de una cultura de calidad, basada en las necesidades del usuario.

Es importante la capacitación al personal por medio de cursos auditivos y visuales que permitan la comprensión (escuchar, repetir, enfatizar), exclusividad (nombrar, felicitar, reconocer), recibimiento (saludar, identificarse, garantizar, ayuda, atención), comodidad (sugerir, participar). Con lo anterior podemos lograr calidad y calidez en el servicio que prestamos al público, ya sea por teléfonos o personalmente.

Crear un programa de motivación, es trascendental para cualquier organización con el fin de estimular el desarrollo, y desempeño del personal. Es conveniente que la dirección la seleccione con base a su capacidad.

Se aconseja que la dirección se involucre, con toda la organización, para hacer que los integrantes de la misma (Trabajando juntos) pueden ofrecer ideas productivas, dirigidas a mejorar la calidad de servicio. Todo encaminado hacia el mismo objetivo, sin olvidar para que se fundo locatel.

## BIBLIOGRAFIA

- NORMAS ISO 9000 (1994)
  
- MULLER, ENRIQUE  
CULTURA DE SERVICIO  
MÉXICO. GRUPO CONSULTOR.
  
- J.M. JURAN  
JURAN Y LA PLANIFICACIÓN PARA LA CALIDAD  
EDITORIAL DÍAZ DE SANTOS.
  
- W. EDWARD DEMING.  
CALIDAD. PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD  
EDITORIAL DÍAZ SANTOS.
  
- KAORU ISHIKAWA  
¿QUE ES EL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD  
EDITORIAL NORMA.
  
- PHILIP CROSBY  
LA CALIDAD NO CUESTA  
EDITORIAL CECSA.
  
- PETERS THOMAS  
EN BUSCA DE LA EXCELENCIA  
EDITORIAL LASSER PRESS MEXICAN



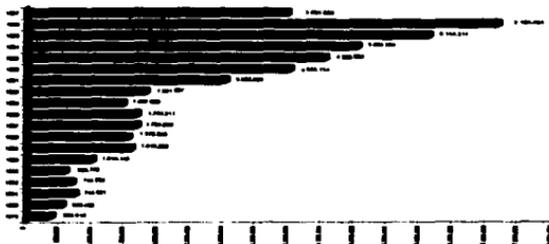
## APENDICE "B"

CIUDAD DE MEXICO  
LOCATEL D. D. F.

## CONCENTRADO ANUALIZADO DE LLAMADAS ATENDIDAS

	AÑO	TOTAL	
0	1979	354,818	0.82%
1	1980	543,466	1.14%
2	1981	740,821	1.94%
3	1982	700,538	1.46%
4	1983	884,709	1.24%
5	1984	1,014,140	2.12%
6	1985	1,818,282	3.37%
7	1986	1,572,340	3.26%
8	1987	1,704,808	3.56%
9	1988	1,703,311	3.55%
10	1989	1,487,685	3.10%
11	1990	1,831,287	3.82%
12	1991	3,052,923	6.37%
13	1992	4,028,134	8.40%
14	1993	4,363,580	9.22%
15	1994	5,084,383	10.54%
16	1995	6,144,214	12.82%
17	1996	7,184,434	15.01%
18	1997	3,980,888	8.32%
	TOTAL	47,831,723	100%

TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS HASTA JULIO DE 1997: 47,831,723



APERTURAS "C"

SERVICIO PÚBLICO DE LOCALIZACIÓN TELEFÓNICA DE LOCATEL  
CONCENTRADO ANUAL POR TIPO DE PROGRAMA

DAOS DEL CONTABILIZADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	ANUAL 91	%	ANUAL 90	%	ANUAL 89	%
PERSONAS	38,475	33,324	30,310	27,829	127,941	5.79%	417,802	5.61%	416,761	6.78%
VEHICULOS	45,133	49,081	59,252	48,484	201,781	9.08%	647,386	9.00%	583,164	9.17%
AVISOS	7,261	6,126	7,783	6,838	28,011	1.27%	86,795	1.25%	38,323	0.64%
URGENCIAS MEDICAS	10,112	9,781	13,302	10,314	43,509	1.97%	124,445	1.73%	107,627	1.75%
SERV. PUBLS. DIVERSOS	298,780	292,124	378,365	296,120	1,224,389	55.38%	2,662,145	51.18%	2,635,438	46.15%
SEGUMENTO	28,576	27,315	34,271	34,888	126,151	5.70%	403,117	5.90%	507,521	8.28%
IMPROCEDENTES	123,625	119,021	123,588	84,838	486,710	20.83%	1,829,764	25.43%	1,674,482	27.25%

TOTAL	548,602	536,754	647,631	476,168	2,211,404	100.00%	3,704,434	100.00%	3,144,314	100.00%
-------	---------	---------	---------	---------	-----------	---------	-----------	---------	-----------	---------

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	ANUAL 91	%	ANUAL 90	%
MTPS	2,025	3,081	2,308	1,549	8,961	0.73%	3,588	0.10%
Código Postal	2,427	3,375	4,468	5,284	15,551	1.27%	28,224	0.79%
Línea Directa	74	80	86	28	268	0.02%	574	0.02%
Avisos Diversos	84	101	112	98	375	0.03%	750	0.02%
Urgencias	1,876	1,332	1,332	1,281	5,822	0.48%	12,616	0.36%
Asesoría Laboral	545	588	498	413	2,010	0.16%	7,287	0.20%
Asesoría Jurídica	1,587	1,832	1,823	1,875	7,187	0.59%	8,812	0.24%
Catálogo de Instituciones	148,931	141,856	183,214	130,388	584,189	47.71%	1,248,362	33.89%
Buzón	0	0	0	0	0	0.00%	11	0.00%
IMECAS	2,518	2,515	3,088	2,294	10,384	0.89%	56,548	1.54%
Muy no circule	21,806	31,065	70,302	8,638	132,811	10.85%	874,331	18.31%
Verificación Vehicular	12,129	16,698	20,167	9,150	58,144	4.75%	202,327	5.49%
TELMEX	7,128	7,662	8,649	10,803	34,242	2.80%	140,024	3.80%
Donación de Organos	26	86	70	47	232	0.02%	408	0.01%
Discapacitados	3	9	9	10	31	0.00%	46	0.00%
Teoría	6,071	4,086	11,408	9,482	31,057	2.54%	54,174	1.47%
Ejercicios	623	1,191	1,520	635	3,971	0.32%	14,919	0.41%
PROFECO	2,076	2,139	2,284	1,687	8,266	0.67%	22,561	0.61%
IFE	28,524	4,856	4,074	0	37,454	3.08%	168,332	4.57%
DGAU	308	328	371	287	1,394	0.11%	3,736	0.10%
DGSS	8	12	12	7	47	0.00%	76	0.00%
Otros Servicios	58,251	69,424	83,448	71,202	282,323	23.08%	1,032,958	28.08%
TOTAL	298,780	292,124	378,365	296,120	1,224,389	100.00%	3,662,145	100.00%