



Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Coordinación de Estudios en Relaciones Internacionales

El impacto de la globalización en el servicio público.
Caso de estudio: servicio público de localización telefónica,

LOCATEL

T E S I S

Que para obtener el título de:

Licenciada en Relaciones Internacionales

P R E S E N T A

Nydia Alejandra Gutiérrez Guerrero

Asesora:

Maestra Adriana Lorena González Boscó



México, D.F., Mayo 2008



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.

Dedico este trabajo a mis padres, a mis hermanos y a mi abuela, quienes con su infinito amor me acompañan en cada paso que doy.

Agradecimientos

A Lorena, por su invaluable apoyo y sus consejos, por ser mi amiga y maestra.

A cada una/uno de mis amigas y amigos, por el tiempo compartido, por las palabras de aliento, por las risas y por estar conmigo siempre.

A Luis Manuel Lucero Gómez, por la fe y confianza depositada.

A todas y cada una de las personas que forman parte de mi vida.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
I. GLOBALIZACIÓN, POLÍTICAS PÚBLICAS Y TECNOLOGÍA	8
1.1 Globalización	9
1.2 Glocalización	13
1.3 Políticas Públicas	15
1.3.1 Políticas gubernamentales	18
1.3.2 Servicio público	20
1.4 Tecnologías de la información y la comunicación	23
1.4.1 Sociedad de la Información	27
1.4.2 Acceso a la información	30
1.5 Servicios de información y orientación vía telefónica	32
1.5.1 Centros de atención telefónica (<i>call centers</i>)	33
1.5.2 Centros de contacto	38
II. SERVICIO PÚBLICO DE LOCALIZACIÓN TELEFÓNICA, LOCATEL	40
2.1 Antecedentes	40
2.2 LOCATEL en la actualidad	62
2.2.1 Misión, visión y valores	63
2.2.2 Objetivos y funciones	64
2.2.3 Estructura y servicios	67
III. LOCATEL FRENTE A LOS PROCESOS Y EFECTOS DE LA GLOBALIZACIÓN	72
3.1 LOCATEL y la globalización	72
3.1.1 Apoyo a políticas económicas	73
3.1.2 Apoyo a políticas sociales	76
3.2 Aportaciones de LOCATEL a la sociedad de la información	79
3.2.1 Delincuencia organizada	80
3.2.2 Salud pública	83
3.2.3 Indicadores de calidad para el servicio público	86
3.3 LOCATEL como punta de lanza para una red nacional e internacional de centros de atención telefónica	90
CONCLUSIONES	97
ANEXOS	101
FUENTES DE CONSULTA	132

Introducción

La influencia de la globalización en nuestra realidad es innegable, entendida ésta como un conjunto que abarca e integra la internacionalización con incidencias tanto en el Estado, la soberanía y el derecho; así como en su capacidad para la regulación de los flujos económicos y la incidencia en un nivel macro en las finanzas nacionales e internacionales.¹

Las relaciones internacionales, entendida como disciplina social, ven como objeto de estudio las diferentes dinámicas que se advierten en el orden internacional. En este sentido, a finales del siglo XX, el estudio del fenómeno de la globalización acaparó la atención de los científicos sociales, de ello resultó la consideración de que la globalización es un evento que se debe observar como un proceso de dimensiones mundiales y locales.

Las tendencias de la globalización, como expresión del neoliberalismo, buscan modificar la actuación del Estado para dar cabida a las economías de libre mercado. Tendencias, que si bien han funcionado aceptablemente para países desarrollados, no ha surtido el mismo efecto en los estados latinoamericanos para compensar las desigualdades de oportunidades que la globalización ha ocasionado a sus poblaciones, por ello se han tenido que gestar políticas públicas traducidas en servicios totalmente subvencionados por el Estado.

Ahora bien, para exponer de una manera más clara los cambios sufridos por la globalización en México en el caso de los servicios públicos, presentaré un caso de estudio referente al Servicio Público de Localización Telefónica-LOCATEL, que desde su inicio en el año de 1979 y hasta la época actual, ha tenido que evolucionar y adaptarse a procesos característicos del neoliberalismo, cambiando la perspectiva de atención (social vs. económica) lo que obligó a transformar el objetivo por el cual fue creado —localización de personas extraviadas— y así

¹ Marcos Kaplan, "Globalización, política y estado", en *Soberanía y Desarrollo Regional. El México que queremos*, México, Universidad Nacional Autónoma de México-Coordinación de Difusión Cultural, Dirección General de Publicaciones y Fomento Editorial, Gobierno del Estado de Tlaxcala, Cámara Nacional de la Industria de la Transformación, El Colegio de Tlaxcala 2003. p. 42.

convertirse en un recaudador de impuestos, dejando entrever intenciones tanto económicas como políticas de los gobernantes.

Dado que el neoliberalismo exige del Estado disminuir la inversión en los servicios sociales, los gobiernos han aglutinado en sus dependencias una serie de servicios ajenos a ellas, además de la mala administración por parte de los servidores públicos encargados de la alta dirección también han ocasionado deficiencias al otorgarlos. Es el caso de LOCATEL, donde se ha modificado el tipo y la calidad de los servicios que ofrece, abandonando la función principal para lo que fue creado, y más aún ha hecho que su servicio sea ineficiente dada la cantidad y la naturaleza de información que brinda a la ciudadanía. Los servicios públicos de carácter social que proporciona LOCATEL son: localización de personas, atención de emergencias, vehículos desaparecidos, servicio psicológico, y quejas hacia servidores públicos.

No obstante, las deficiencias advertidas y la cantidad de datos que recibe LOCATEL pueden representar para la ciudad de México, su gobierno y ciudadanía una ventaja competitiva ante los procesos globalizadores. Dado que LOCATEL recibe diariamente una cantidad de datos importantes sobre desempleo, violencia intrafamiliar, recaudación de impuestos y delincuencia organizada, etc., a partir de los reportes que realiza la ciudadanía, los cuales son cúmulos de datos que si fuesen correctamente procesados y clasificados se convertirían en información útil para analizar y diagnosticar problemáticas sociales, resultado de los procesos y efectos de la globalización, tales como: pobreza, desempleo, violencia intrafamiliar, recaudación de impuestos, delincuencia organizada, entre otros. En este sentido, uno de los supuestos que sostiene este trabajo es que, si la información que recibe LOCATEL es correctamente procesada, será de gran interés para otros sectores públicos y privados para la toma de decisiones en temas como seguridad pública, recaudación de impuestos, transparencia o democracia, y a partir de ello ser una institución con participación dentro de la sociedad de la información.

Es así que para dar cabida a la comprobación de los supuestos anteriormente descritos, el trabajo se ha estructurado en tres apartados; el

primero aborda la parte teórica que relaciona los conceptos que permiten debatir y contextualizar el tema de estudio, a saber, globalización, políticas públicas y tecnología.

En el segundo apartado se hace una revisión histórica del Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL: orígenes, objetivos, cambios sufridos con el tiempo, los diferentes gobiernos y los servicios prestados a la población del Distrito Federal. En consecuencia, se vincula su desarrollo con las exigencias de la globalización.

Con respecto al tercer apartado se presenta un análisis de la influencia sufrida por la globalización en el centro de atención telefónica del Gobierno del Distrito Federal (LOCATEL) y sus posibles aportaciones a la globalización.

Finalmente, cabe mencionar que el tema elegido surge de la inquietud por el análisis de mi desempeño laboral durante ocho años en LOCATEL, y mi particular observación de la globalización como internacionalista en los asuntos locales de mi país.

I

Globalización, políticas públicas y tecnología

El diseño del sistema internacional está compuesto por una serie de conceptos que intentan darle explicación a cada acontecimiento en el mundo, por ejemplo: democracia del mercado, desaceleración, terrorismo, modernidad, transnacional, multicultural, globalización, neoliberalismo, entre otros. Dichos acontecimientos denotan un carácter económico inevitable, uno de éstos es la globalización, vista como un modelo de acumulación y reproducción con carácter excluyente, porque "enfatisa la concentración económica, desintegra el tejido social e inestabiliza las estructuras políticas".²

Dado que en la globalización interactúan todos los comportamientos de dichos acontecimientos, ofrece la posibilidad de movilidad en todos los sentidos, se diversifican los enfoques para analizar aquello que se sitúa en la realidad; se puede observar desde la globalización todo lo relacionado con los procesos productivos, aspectos geográficos, laborales, de consumo, de las modalidades de la revolución tecnológica, como la incorporación de manufactureras ligeras o el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación; del aspecto social, la participación ciudadana, la multiculturalidad, políticas sociales, así como de aspectos políticos como son la democracia o la transparencia.

La globalización ha trastocado al Estado, actor central en el devenir histórico, lo cual no supone que el Estado desaparezca, sino que tendrá que enfrentarse a una nueva estructura política en la que organismos nacionales y supranacionales estarán bajo los designios del capital transnacional y, por ende, deberá crear estrategias de desarrollo, además de inducir a la implementación de políticas que fortalezcan a las empresas nacionales.

² Eliézer Morales Aragón, "La globalización en México: ¿mito o realidad?", en Eliézer Morales Aragón y Consuelo Dávila Pérez (coords.), *La nueva relación de México con América del Norte*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, 1994, pp. 96-97.

Aunque los acontecimientos sociales y económicos están presentes en el nivel local, no se escapan de la influencia de los procesos globalizadores como lo son la homogenización, comunicación en tiempo real, minimización de fronteras, intercambio cultural, diversidad, estandarización, etcétera.

Las políticas públicas son la expresión de la decisión social de actuar y frente a los problemas que trae consigo la globalización (pobreza, destrucción al medio ambiente, desigualdad social, migración, etc.), se deben concebir, discutir, aprobar y aplicar adecuadamente para que generen una capacidad de atracción de todos los elementos en los que se articula el proceso globalizador, por lo que debe estructurarse una capacidad social e institucional de protección, desarrollo y reintegración de los sectores sociales excluidos de la dinámica competitiva de dicho proceso. Un modo de iniciar esta integración es haciendo uso de las ventajas de la misma globalización, y con esto me refiero concretamente al aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permiten el acceso a la información y la movilidad de sus elementos a una velocidad importante, con lo que se permite la reducción de tiempos y distancias.

Los beneficios que pueden aportar estas tecnologías sólo son posibles si el gobierno de un Estado o local decide, invierte y opera este recurso mediante políticas claras y estables que procuren el mejoramiento de las condiciones de vida de todos los sectores sociales que conforman una sociedad nacional, y que al mismo tiempo esta política resista la operación de un mundo global. Esta situación obliga a cualquier gobierno a dedicar mayor atención en la elaboración de políticas públicas que puedan hacer frente a los cambios en el entorno local, teniendo en cuenta que la globalización es una realidad difícilmente excluible, y que el interés no debe ser eliminar su influencia o contrariar su existencia, sino ejercer prácticas que faciliten el paso de la sociedad por este proceso.

1.1 Globalización

La globalización es un fenómeno que a diario se nombra, en el que los Estados y otras entidades se insertan en un contexto global, donde están regidos bajo un

sistema internacional que proporciona tanto límites como oportunidades. A dicho sistema se le denota con un carácter económico al que se le ubica desde la consolidación y triunfo del capitalismo, pero que también influye en los ámbitos sociales, políticos y culturales; además de que permite la transnacionalización y la desregulación crecientes, lo que confirma su influencia en todos los asuntos de la sociedad, tanto a nivel internacional como en el local.

La globalización trasciende a través de las fronteras locales y nacionales y expande su influencia en todo aquello que nos rodea; se puede decir que es el medio en el cual el libre comercio, la democracia y tecnología han logrado incidir en las políticas de todos los países, de tal modo que las fronteras se han minimizado, involucrando a los individuos rápida, profunda y económicamente en el sistema internacional actual. Se busca con insistencia pero sin ser exclusivos, la homogenización de las ideas, la integración de las economías, se intenta igualar los estilos de vida.

De acuerdo con Francisco López Segrera, a partir de la coincidencia de tres procesos: la crisis y derrumbe del socialismo real, el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y el neoliberalismo; (este último situado a inicios de los años noventa) coloca a los empresarios transnacionales dentro del acontecer mundial en el que se observa una marcada influencia de éstos tanto en el nivel económico como en el social.³ La globalización principalmente incide en el medio económico, de tal forma que evidencia e impone el carácter especulativo del capitalismo, dejando a un lado el productivo, ya que los movimientos que se dan del capital son en un ambiente "virtual", lo que facilita sin duda la transnacionalización de los espacios económicos.

La globalización ha permitido que la ciencia y tecnología, ligadas a la informática, tengan un medio en el cual robustecerse, ofreciendo un abanico de posibilidades que proveen de herramientas para ofrecer nuevos sistemas de producción, de información y conocimiento, así pues, el desarrollo de las

³ Francisco López Segrera, "Globalización-mundialización: entre el Imperio y la Democracia", en Víctor Batta Fonseca y Samuel Sosa Fuentes (coords.), *Escenarios futuros sobre la globalización y el poder mundial, un enfoque interdisciplinario*, México, Universidad Nacional Autónoma de México-Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 2004, p. 46.

telecomunicaciones hace posible el funcionamiento simultáneo de los mercados financieros y de información e imágenes, permitiendo de este modo enfrentar los retos del nuevo orden internacional. Pero no sólo el aspecto tecnológico sobresale, también ha habido transformaciones económicas en búsqueda del desarrollo y crecimiento, adecuando las economías a los cambios de la economía mundial, con la tendencia a superar las crisis vividas en la década de los años ochenta, y por tanto el requerimiento de una transformación profunda en las formas de hacer y ejercer política.

La globalización exige de los gobiernos mantener sistemas gubernamentales sanos, donde la democracia y la pluralidad política debe ser ponderada, y a la vez exige la facilidad en las condiciones para la operación de los mercados, sin embargo, el reto para países como el nuestro —donde aún no existe una justa distribución de la riqueza— sigue siendo que el Estado sostenga los servicios públicos enfocados a minimizar o sobrellevar los cambios sufridos a causa de dicho fenómeno como la seguridad social para una población, que en su conjunto no ha logrado introducirse con éxito a los nuevos ambientes económicos, políticos y sociales resultantes de la globalización.

El Estado ha tenido que transformarse, y las reformas que fueron orientadas hacia la reducción de la participación del Estado, con la clara intención de ser eficiente en sus acciones y así lograr que existiera un mejor control —lo cual implicaba una ruptura de antiguas prácticas de intervención estatal—, modificó sus políticas públicas para atender a la globalización. Dichas reformas son: despojar al Estado de la responsabilidad de garantizar los bienes mínimos que merece su población; orillar a la eliminación de programas generales en los que se ofrecían oportunidades para todos y sustituirlos por apoyos ocasionales a grupos seleccionados. Además la Administración Pública se reestructuró y generó procesos de desincorporación y privatización de empresas y organismos públicos, ajustes en los precios y tarifas de los bienes, así como eliminación de subsidios a servicios públicos. La estructura de protección en torno al comercio internacional se vio desmantelada, por lo que se eliminaron los aranceles para que las exportaciones e importaciones fluyeran de manera efectiva, se aplicaron procesos

de ajustes constantes al tipo de cambio, y el Estado se vio en la necesidad de recortar drásticamente la inversión social ante el problema de pago de la deuda externa, así se comienzan a suscribir acuerdos internacionales de comercio.

Dichas reformas no hacen más que nublar la visión hacia el interior del Estado, y ante el surgimiento de nuevos problemas originados por éstas, no se elaboran políticas de Estado para ser atendidas de manera simultánea; insistiendo que dichos ajustes producirán un crecimiento reflejado en los niveles de ingreso, lo que resolverá la situación de los menos favorecidos.

Los Estados altamente industrializados son los que proponen dicha teoría, exigiendo a los menos desarrollados la apertura de sus mercados, les solicitan que se flexibilicen sus fronteras comerciales y la revisión de sus políticas proteccionistas con el fin de prepararlos ante la competencia comercial a nivel mundial. Dicha competencia mundializada será favorable para aquellos países que posean un desarrollo altamente tecnificado y una capacidad productiva amplia, ya que podrán incorporarse en cualquier mercado creando una brecha entre aquellos productores menores que se verán "impulsados" a integrarse al mercado homogeneizado por las grandes potencias. Esta libertad en los mercados genera un espectro mucho más amplio, ya que no sólo se habla de una libertad económica, sino también en el área política, existiendo así una lucha entre ambas libertades por la búsqueda incansable del poder que logre controlar y contrarrestar a la otra.

A pesar de que se ofrecen alternativas de desarrollo al fomentar las recomendaciones neoliberales y modernizadoras, no se ha gozado de los beneficios de este proceso, al contrario se reclaman cambios, la inseguridad aflige a la sociedad al ver un futuro difuso (enfermedad, vejez, desocupación, barreras educativas, etc.), que denota un ámbito público endeble, incapaz de asegurar protección y de rescatar a su sociedad.

Es así que se ha tenido que trabajar durante mucho tiempo en la búsqueda de acciones que minimicen las afecciones que el fenómeno trae consigo, y una de éstas es ofrecer un servicio público que permita, en primer lugar, conocer las

necesidades de la población, facilitándole trámites y procesos con la intención de integrarla al sistema y cambios emergentes, además de intentar que el servicio sea accesible en todos los niveles, cumpliendo a cabalidad los objetivos para lo que fue creado.

Aún así, si observamos a los gobiernos que trabajan por cumplir las necesidades características de su momento histórico, esto deja de lado, en muchas ocasiones, el cumplimiento total del servicio público, que a su vez genera estrategias individuales de supervivencia echadas a andar por la sociedad ante la urgencia de una solución y la exigencia a los gobiernos para que cumplan con políticas públicas capaces de ofrecer respuestas viables.

En si, las tendencias que caracterizan a la globalización son la competencia global, la apertura e interdependencia económica, el uso de la tecnología y telecomunicaciones, Estados democráticos y transparencia gubernamental, a la vez, ocasiona un rechazo a sus designios por parte de las distintas sociedades nacionales,⁴ ya que la globalización expande el neoliberalismo y ofrece una visión de los aspectos sociales, políticos y culturales que son determinados por la fuerza de los mercados, lo que obliga a la sociedad a buscar diferentes posibilidades para lograr un desarrollo que permita a una nación sumarse en un mundo global, y que para ello tiene que experimentar y ejercer distintos procesos locales.

En este sentido, la Ciudad de México no se ha sustraído de esta realidad, y por tanto la globalización ha impactado sus distintos ámbitos, en particular los que conllevan a la elaboración, establecimiento y acción de las políticas orientadas a los servicios públicos que se brindan a la ciudadanía, y que son definidos en función de un contexto global y el tipo de gobierno que eligió su población.

1.2 Glocalización

La glocalización es un concepto que brinda respuestas innovadoras y creativas frente a los desafíos de la globalización. Con él se logra pensar globalmente y

⁴ Estas tendencias están basadas en los trabajos de Thomas L. Friedman, véase *The Lexus and the Olive Tree. Understanding Globalization*, Nueva York, Farrar, Straus y Giroux, 1999.

actuar de modo local o viceversa. Ulrich Beck la nombra como una localización espacial dentro de un sistema globalizado.

A razón del sin fin de consecuencias adversas que ha traído consigo la globalización, lo denominado local, se ha posicionado cada vez más en el interior de los Estados, lo que favorece y reafirma las identidades culturales y el aprecio por lo propio.

Manuel Castells se refiere a la glocalización como la articulación entre lo global y lo local desde una visión urbana, destaca el ámbito urbano y el papel gestor-coordinador-promotor de los gobiernos locales para la implementación de políticas que tienen en cuenta unos referentes globales y que se posicionan respecto a ellos.⁵

Este ámbito de lo local no hace más que reforzar las interacciones a nivel de las comunidades, regiones y/o naciones, integrando lo heterogéneo.

Los gobiernos locales luchan por cumplir con objetivos y metas impuestos globalmente, mostrando que pueden ser eficaces en el nivel administrativo, estratégicos, de capacidad y calidad de gestión.

De este modo, atendiendo a lo *glocal*, los entes públicos generan políticas más funcionales en un entorno de complejidad, redefiniendo su papel con la orientación de sus políticas públicas con las que puedan definir el perfil de las ciudades, situándolas en la jerarquía internacional.

La globalización vio como surgía con determinación el fenómeno de la glocalización. Las localidades (entidades nacionales y subnacionales en sus diversas formas) empiezan a interrelacionarse asiduamente con los “flujos” de capital, las tecnologías, los bienes, la gente y los valores culturales generados por los agentes globales⁶.

⁵ www.forourbano.net/bogota/columnas/glocalizacion1.htm

⁶ Bressi Giovanni, *Los efectos de la globalización: oportunidades y retos del desarrollo glocal en Europa, América Latina y el Caribe*, Documento preparado para el seminario “Glocal y Local: El Desafío del Desarrollo Regional en América Latina y el Caribe”, 22 de marzo de 2003, Milán Italia, Banco Interamericano de Desarrollo.

El enfoque glocal, el cual se caracteriza por celebración de encuentros, negociación y el diálogo entre los actores locales y globales, supone una maximización de comunicación entre los propios actores locales, con el fin de incrementar su capacidad de negociación conjunta.

Uno de los temas sobresalientes es la búsqueda de ventajas e intereses a la par, por lo que parecen identificarse y converger demasiado con las estrategias externas y los intereses de los actores globales.

Los gobiernos locales no pueden evitar los efectos negativos de la globalización, lo que requieren es regularla e institucionalizarla, de este modo, se tiene la ventaja que en la búsqueda de la reestructuración institucional, los entes públicos y otros actores están cada vez más interconectados y cooperan dentro de zonas territoriales vinculados unos a otros por medio de largas redes de las TIC.

1.3 Políticas públicas

Para iniciar este punto es necesario entender a la política como el conjunto de decisiones que definen conductas y establecen metas y cursos de acción, así como las medidas tomadas en su cumplimiento,⁷ de este modo, el Gobierno es la organización que personifica al Estado para la realización de sus fines de bienestar general y seguridad integral, tanto en el campo externo como interno.⁸ Parte fundamental del quehacer del gobierno se refiere al diseño, gestión y evaluación de las políticas públicas.

Para el desarrollo de cualquier Estado, se necesitan tener instituciones que logren captar las necesidades de su población y que resuelvan los problemas presentados con reformas que ofrezcan soluciones viables que lleguen a implementarse por medio de políticas públicas.

Dye define a las políticas públicas como aquello que el gobierno escoge hacer o no hacer; Frohock, por su parte, menciona que es una práctica social y no

⁷ Edmundo Hernández-Vela S., *Diccionario de Política Internacional*, México, Porrúa, 1999, p. 605.

⁸ Antonio Cavalla Rojas, *Antología, geopolítica y seguridad nacional en América*, Universidad Nacional Autónoma de México, México, 1979, p. 338.

un evento singular o aislado, ocasionado por la necesidad de reconciliar demandas conflictivas o, establecer incentivos de acción colectiva entre aquellos que comparten metas, pero encuentran irracional cooperar con otros.⁹ En la elaboración de las políticas públicas intervienen individuos e instituciones, siendo éstas últimas las que instrumentan y crean la infraestructura necesaria para llevar a cabo la implementación de las políticas; mientras que con la participación de los individuos se pueden acotar las discusiones políticas, diferenciar problemas y soluciones de manera específica, precisar las diferencias, vincular los temas a soluciones más amplias o secuenciales, plantearse esfuerzos compartidos y participar de manera específica.

Una política pública de excelencia corresponde a aquellos cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo político definido en forma democrática; las que son desarrolladas por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado. Una política pública de calidad incluirá orientaciones o contenidos, instrumentos o mecanismos, definiciones o modificaciones institucionales y la previsión de sus resultados.

Las políticas públicas de excelencia incluyen el aspecto político como su origen, objetivo, justificación o explicación pública. Si éstas no son enmarcadas en un amplio proceso de participación, ello puede sesgar a los actores públicos. Las políticas públicas de excelencia tienen características que favorecen una mejor discusión política; la principal es que son comparables formalmente. En sí y de acuerdo con el Directorio de políticas públicas de mercados emergentes, las características de una política pública de excelencia son:¹⁰

1. Fundamentación amplia y no sólo específica (¿Cuál es la idea?, ¿a dónde vamos?)
2. Estimación de costos y de alternativas de financiamiento
3. Factores para una evaluación de costo-beneficio social

⁹ Carlos Ruiz Sánchez, *Manual para la elaboración de políticas públicas*, México, Universidad Iberoamericana, Plaza y Valdés, 1996, p. 15.

¹⁰ Eugenio Laera P., *Política y políticas públicas*, [en línea], CEPAL, Chile, agosto de 2004, Dirección URL: http://www.eclac.org/publicaciones/xml/5/19485/sps95_lcl2176p.pdf

4. Beneficio social marginal comparado con el de otras políticas (¿Qué es prioritario?)
5. Consistencia interna y agregada (¿A qué se agrega?, ¿qué inicia?)
6. De apoyos y críticas probables (políticas, corporativas, académicas)
7. Oportunidad política
8. Lugar en la secuencia de medidas pertinentes (¿Qué es primero?, ¿qué condiciona qué?)
9. Claridad de objetivos
10. Funcionalidad de los instrumentos
11. Indicadores (costo unitario, economía, eficacia, eficiencia)

Estos puntos son un marco, que conduce a una estructura procesal, que permite la especificación de las intenciones u objetivos de la agenda pública.

En este sentido se puede decir que de manera general las etapas de una política pública son origen, diseño, gestión y evaluación. Para la adecuada utilización de las políticas públicas es necesario un quehacer político que no privilegie sólo la viabilidad “política”, valga la redundancia, ni que tampoco se enfoque a la eficacia económica, el ideal es que se elaboren en democracia y con eficiencia. En el caso de políticas públicas enfocadas a la provisión de bienes y servicios públicos tales como acceso igualitario a la salud, educación, abastecimiento de agua, transporte público, seguridad, se requiere una decisión social o colectiva para que sean provistas de manera mixta o de manera privada.

Si existe una cercanía entre la autoridades y la población se crea un ambiente en el que se genera una mejor capacidad de respuesta y una visión transparente del suministro de bienes y servicios, esta pequeña fórmula — autoridades y población— da como resultado la introducción de innovaciones, tanto tecnológicas como en la gestión fiscal y obliga a la población a interesarse más en las acciones del gobierno.

Las políticas públicas deben estar detalladas por parte de los gobiernos en sus programas del periodo en el que ejercerán, lo que limita los campos de implantación y con ello la obtención de soluciones viables. No obstante, es posible que la política pública instaurada no sea la mejor, por ello es necesario que los gobiernos tengan bien definidos sus cursos de acción. Lo fundamental es tomar la decisión política de impulsarlas, a pesar de lo costoso que resulte, hay que rebasar la retórica y llegar a los hechos, contravenir intereses de corto plazo, romper privilegios y corporativismos privados y públicos e innovar en los instrumentos de intervención pública.¹¹ Si una decisión no se lleva a cabo y sólo queda en elaboración de la política de gobierno nunca será una política pública. De este modo es que las políticas públicas son un factor común de la política y de las decisiones del gobierno.

1.3.1 Políticas gubernamentales

El concepto de políticas públicas incluye tanto temas de gobierno como de Estado, siendo estas últimas de más de un gobierno, lo que plantea una especificidad política; también es posible considerar como políticas de Estado aquellas que involucran al conjunto de los poderes del Estado en su diseño o ejecución.¹² El gobierno cumple sus políticas públicas en el marco de la ley a través de las secretarías de Estado, y los organismos descentralizados y desconcentrados que conforman a la Administración Pública.

Las políticas gubernamentales tienen una orientación general y permiten la voluntad de garantizar las condiciones sociales en beneficio de todos los integrantes de la comunidad. Éstas se formulan ante una visión de conjunto de la situación a la que se enfrenta un país.

En estas políticas son las autoridades quienes toman las decisiones con base en sus análisis y objetivos, o cuando se basan en el real o supuesto "saber

¹¹ Ernesto Ottone "Democracia y equidad en un contexto de Globalización", en Julio Martín del Campo Labastida y Antonio Camou (coords.), *Globalización, identidad y democracia en México y América Latina*, México, Siglo XXI, 2001, p. 339.

¹² Eugenio Laera P., *op. cit.*

técnico" de sus funcionarios, sin valorar e incorporar las ideas, críticas, proyectos y preferencias de su sociedad. Ante la renovación en la administración pública se generan innovaciones que intervienen con la generación de políticas de gobierno; éstas se enfrentan a un proceso de la "gobernación" o "gobernanza" en el rubro de la política; en el aspecto económico al equilibrio de las finanzas públicas y la eficiencia económica; en el rubro cultural a la nueva idea del Estado a partir de la ciudadanía/sociedad civil. La idea ciudadana, en la práctica, exige nuevas formas de participación; en este sentido existe el paradigma de la "Nueva gestión pública" que engloba principios, métodos de dirección estratégica y de calidad.¹³

Ahora bien, ante estos cambios que se están dando en la administración pública a razón de los resultados de la globalización, se han tenido que elaborar políticas en función de los valores democráticos como la legalidad, participación ciudadana, rendición de cuentas y controles a poderes políticos y de la opinión pública. Dichas políticas deben acreditar la capacidad de respuesta del gobierno ante un contexto nacional caracterizado por la precariedad económica, desigualdad social y pobreza; por lo que deben proveer bienes, servicios y oportunidades que puedan ir cerrando paso a las desigualdades sociales. De este modo las políticas gubernamentales que se gestan en países como el nuestro — donde los estragos de la globalización no reducen sino acrecientan las diferencias entre individuos, comunidades y sociedades— buscan mayor énfasis en las políticas sociales, que deberán reflejarse en el ejercicio democrático del gobierno y sus acciones.

En lo que respecta a las políticas gubernamentales económicas, éstas se incorporan con el requisito de prever el equilibrio de las finanzas públicas, ante la asociación entre sector gubernamental, empresarial y social que buscan resolver los problemas y necesidades de la sociedad, así también se observa que los tiempos exigen a este tipo de políticas la incorporación de esquemas de "semimercado" en la prestación de servicios y en la realización de las funciones

¹³ Luis F. Aguilar, "Las políticas públicas recientes: una mirada", en *Soberanía y Desarrollo Regional. El México que queremos*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Gobierno del Estado de Tlaxcala, Cámara Nacional de la Industria de la Transformación, El Colegio de Tlaxcala, 2003, pp. 191-192.

públicas, todo ello con el propósito de estimular tanto la responsabilidad, competencia e innovación entre las agencias del gobierno y de ofrecer a los ciudadanos posibilidades de elegir entre diferentes opciones de servicio o entre diferentes instrumentos.¹⁴

Para el rubro socio-cultural, las políticas de se deben ver obligadas a tomar en cuenta los planteamientos que hace la población en la búsqueda de soluciones de los asuntos públicos; así mismo estas políticas deben accionar canales eficaces y eficientes de comunicación con la población para informarla oportunamente con respecto a los mecanismos ejercidos en la toma de decisiones de gobierno.

Es importante precisar que la gestación de políticas públicas y gubernamentales, en entornos globalizados, tiene que considerar en su génesis dos aspectos fundamentales: la opinión de la población de conformidad con sus necesidades y la edificación de la transparencia de sus acciones. Lo cual, si bien resulta contradictorio para la imposición de los designios del libre mercado que sostiene el neoliberalismo, no lo es en realidad, ya que de lo que se trata, es de permitir su entrada de acuerdo a las necesidades de un país y su población de manera ordenada y no indiscriminada en atención al beneficio exclusivo de ciertos sectores.

1.3.2. Servicio público

Uno de los vehículos para expresar las acciones resultantes de las políticas públicas y gubernamentales es sin duda la conducción que se le de al servicio público. En sí, y de acuerdo con Fernando Garrido Falla, se entiende como servicio público: “Al servicio técnico prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una Administración Pública y bajo un régimen jurídico especial”.¹⁵

¹⁴ *Ibidem*, p. 193.

¹⁵ *Idem*.

Ante las necesidades que tiene la sociedad, los gobiernos deben ser aptos para recoger las demandas de la población, escuchar problemas y seleccionar opciones de solución con el fin de satisfacerlas; además de que el personal que proporcione dicho servicio debe ser eficiente. Es así que el servicio público se convierte en el puente que comunica al gobierno con la población, y si éste es prestado con calidad y eficiencia mejorará dicha relación.

No hay duda que un factor clave en la vida de las democracias es la eficacia del servicio público. Esto significa que el servicio no es sólo un asunto de trámites y expedientes, sino un medio para que la relación gobierno-ciudadanos sea constructiva, respetuosa y confiable. En una visión moderna, el servicio público se rige por los valores de la democracia y por el imperativo de que su eficiencia es fuente de ventajas y beneficios compartidos.¹⁶

En la actualidad, la realidad política y social de los países es otra, a saber, dinámica, inédita, compleja y cambiante. Hay nuevos actores sociales que demandan que la función pública sea no sólo eficiente sino democrática. Los costos públicos, que implican la conducción del gobierno, forman parte del debate plural y abierto para exigir como proclama calidad en las respuestas institucionales y sentido de oportunidad para que la sociedad y sus organizaciones tengan sitios en los cuales encaucen sus problemas, energías y demandas.¹⁷ Ricardo Uvalle menciona que el servicio público debe ser vertido en los sitios donde existen los problemas y carencias sociales, abandonando el límite de un escritorio y considerando al usuario no como un número, clave o folio sino como un ser humano.¹⁸

El servicio público es importante en la sociedad moderna dado que forma parte del espacio público y su eficacia o ineficiencia provocará reacciones tanto civiles como políticas, Es importante mencionar que si los servicios públicos son

¹⁶ Ricardo Uvalle Berrones y Marcela Bravo Ahuja Ruiz (coords.), *Visión multidimensional del servicio público profesionalizado*, México, Universidad Nacional Autónoma de México, Plaza y Janés, 2002, pp.7-9.

¹⁷ Luis F. Aguilar, *op. cit.*

¹⁸ Ricardo Uvalle Berrones, *op. cit.*

calificados de calidad por la población se considera que la administración de un gobierno es digna de confianza.

Como ejemplo de estos servicios tenemos los transportes públicos, abastecimiento de agua, electricidad, educación, servicio de salud, entre otros. Servicios que pueden ser prestados por el Estado o particulares. Las características principales que debe cubrir el servicio público son la equidad y justicia al momento de ofrecerlos, esto es, no deben ser motivo de cobro injustificado o discriminación para brindarlos a la ciudadanía. Es importante aclarar que cuando un Gobierno no tiene la capacidad de ofrecer servicios públicos permite, por medio de concesiones a empresas privadas, la prestación de los mismos, aquí el papel que juega el gobierno es el de la regulación y supervisión de los proveedores.

En los servicios públicos resulta muy conveniente la definición de estándares de servicio, los que pueden incluir una descripción del servicio y/o los beneficios que los usuarios deben recibir: descripción de la calidad que puede esperarse en la entrega del servicio, objetivos específicos relativos a los principales aspectos de la prestación, el costo del servicio y mecanismos que pueden utilizar los usuarios cuando sienten que no se han respetado los estándares correspondientes. Estos modelos de servicio pueden ser diseñados de modo más preciso en relación a los diversos grupos de usuarios o de finalidades.

Para medir la satisfacción de los usuarios de servicios públicos pueden utilizarse indicadores diversos, incluyendo aquellos referidos a las instalaciones físicas del servicio, la facilidad de comunicación y comprensibilidad de lo solicitado, el trato y la actitud del personal, la calidad de los servicios recibidos, y una apreciación de conjunto hecha por el usuario.

Ante las exigencias de una sociedad inmersa en un mundo globalizado es necesario contar con servicios públicos que satisfagan las necesidades de la población no sólo en un corto plazo, sino que tengan la capacidad de adecuarse tanto o de igual forma a los requerimientos de las personas, quienes exigen servicios públicos más apegados a su realidad, donde se tenga acceso a la

información de manera más transparente, donde haya un incremento en el uso de la tecnología y en que la obtención de beneficios se facilite gracias a la renovación de la Administración Pública.

1.4 Tecnologías de la información y la comunicación

El concepto de tecnología pareciera inherente al vocabulario actual, palabra que comprende el uso de máquinas, sistemas técnicos, estructuras y artefactos; si le damos una manifestación física, claro está, porque también se manifiesta en procesos no físicos que utilizan técnicas y habilidades de origen tecnológico y su objetivo es el de facilitar el modo de hacer las cosas. David y Ruth Elliott presentan un concepto de tecnología hecho por R. Nisbet,¹⁹ en el que la tecnología es "la ordenación racional de medios para llegar a fines concretos" y que con el fin de incrementar la capacidad humana se echa mano de toda herramienta o técnica, producto o proceso, equipo o método físico.

En este estudio mi "fin concreto" es la información, la cual es conceptualizada por Edmundo Hernández-Vela como:

[...] la materia prima del conocimiento, que cubre todos sus sustentos: sonidos, palabras, textos, imágenes, datos, señales electrónicas y hasta percepciones sensoriales; es el recurso de recursos, del que dependen los demás, nos permite identificarlos, evaluarlos y utilizarlos; es el único recurso que no se pierde y hasta se enriquece cuando se comparte; es, fundamentalmente, elemento esencial del cambio.²⁰

La información es el significado que cada uno de nosotros le otorgamos de las cosas, después de que nuestros sentidos percibieron los datos, los integran y generamos información necesaria para la creación de conocimiento, por lo que se

¹⁹ Véase David y Ruth Elliott, *El control popular de la tecnología*, Barcelona, Gustavo Gili, 1980, p. 20.

²⁰ Edmundo Hernández-Vela S., *Diccionario de Política Internacional*, 4a ed., México, Porrúa, 1996, p. 421.

podría decir, parafraseando a McLuhan, la información ya no es "saber para hacer" sino "saber para saber".²¹

No importa de donde surja la información, sino cómo accedemos a ella y lo que logramos con ella —la cual condiciona la generación y la gestación de conocimiento—, así, se materializa, adquiere un significado a través de un proceso en el que se toman en cuenta los datos que hay en el entorno, los propósitos que persigue y el contexto en el que se aplicarán.

Si entendemos que la comunicación es el proceso por medio del cual existe un intercambio de información y que la sociedad de este tiempo se enfrenta a un mundo mejor interconectado, más "cercano" —en la que la voz de los individuos es capaz de traspasar fronteras e intercambiar conocimientos con el fin de poseer los cimientos de un desarrollo económico político y social— será más sencillo aprovechar la evolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Dichas tecnologías (TIC) engloban a la prensa, radio, televisión, cine y la red mundial, cuyo uso se ha incrementado, destacando de manera especial el desarrollo de la Internet.²² Estas tecnologías aportan un flujo ininterrumpido de información haciéndolo llegar a través de microondas, satélites artificiales y fibra óptica.

La aparición y el uso de las nuevas tecnologías implica a todas las formas de comportamiento del ser humano, en medida tal, que es difícil escapar del influjo de éstas y que su utilización afecte de lleno a la sociedad en general como receptora de mensajes ya sean orales, escritos o visuales.²³

Así, aunque tengamos como referente de las nuevas tecnologías a la computadora, el video, la televisión, no olvidemos que quienes marcaron el inicio de la tercera revolución científica y tecnológica son aquellas relacionadas a la

²¹ Ivis Goñi Camejo, *Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información*, en: <http://scholar.google.com/scholar?q=concepto+de+tecnologias+de+informaci%C3%B3n+y+comunicaci%C3%B3n&hl=es&oi=scholar>

²² Para Edmundo Hernández-Vela es una red mundial de redes informáticas que funciona gracias a un lenguaje común que define la manera en que los datos y mensajes son encaminados por medio de las líneas telefónicas y otros enlaces de comunicación.

²³ Leopoldo Seijas Candelas, *Los sistemas informativos en la era digital*, Madrid, Editorial Universitas, 2001, p. 17.

energía nuclear, biotecnología, microelectrónica, informática, computación e información, las cuales modifican sin lugar a dudas las formas de producción y comunicación humana.

Sin embargo, son las tecnologías de información y de comunicación la que nos ocupan, y al ser parte fundamental de la sociedad de información, —concepto que se desarrollará en el siguiente apartado— se convierten en sistemas adoptados para lograr fines determinados que impactarán la dinámica mundial tanto en los aspectos social, económico, político y cultural. La definición de las TIC que da la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) dice a la letra:

Sistemas tecnológicos mediante los cuales se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores. Por lo tanto, las TIC son algo más que tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo dan cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva.²⁴

Sin duda, la difusión y uso de las nuevas tecnologías darán como resultado cambios en la sociedad, que impactarán de manera directa a todas y cada una de las actividades del hombre; pero la que se verá más influida dentro de la sociedad es la de la información, ya que ante la exigencia de un mundo globalizado que solicita intercambio, transmisión y recepción de datos e información en tiempo real, se ha visto favorecida en el surgimiento de innovaciones y avances tecnológicos enfocados a las telecomunicaciones e informática. Ante las economías basadas en el sector de los servicios, donde los recursos humanos deben contar con un perfil profesional técnico que los convierta en capital humano y en el que se le de una importancia relevante al conocimiento, sólo se debe difundir el uso de dichas tecnologías.

²⁴ CEPAL, *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Naciones Unidas. LC/G.2195 (CONF.91/3), 24 de diciembre de 2002, p.1.

Las tecnologías de información vistas como referencia macrosocial ven definidos sus fines a razón del ámbito económico, ya que éste es el que le asigna el valor que definirá el progreso equiparado a la riqueza, mejores condiciones de vida y superación. Esta riqueza no sólo es en materia económica sino cultural, puesto que la tecnología produce una comunicación cultural. Es así que, el desarrollo de Internet, y de las telecomunicaciones,²⁵ la producción de contenidos digitales o la digitalización de la información preexistente han forjado grandes cambios en el mundo de la información, y con esto nos referimos a la era tecnológica en la que vivimos, aquella que es común: la telefonía digital, realizar transacciones comerciales vía electrónica y transferencias monetarias en cuestión de segundos desde la comodidad de nuestro hogar, sin olvidar el intercambio de datos en tiempo real sin importar las distancias.

Gracias a la tecnología digital tenemos la posibilidad de recoger, almacenar y transmitir información de un modo mucho más generalizado y que se ve obligada a su transformación, lo que nos lleva a la digitalización de redes, utilización de fibras ópticas, transmisión por satélite y telecomunicación móvil.

En resumen, las tecnologías de información y comunicación están constituidas por la telefonía, televisión y computadoras (telecomunicaciones, información e informática) así mismo como a la combinación de éstas,²⁶ expandiendo las posibilidades de la comunicación, generando nuevas culturas y posibilitando el desarrollo de nuevas habilidades y formas de construcción del conocimiento. Las telecomunicaciones y las nuevas tecnologías han transformado hasta los medios de producción, dejando a un lado el binomio capital-trabajo, para dar espacio al de información-conocimiento, lo que nos lleva a una sociedad con nuevas formas de vivir y de gobernar. Esta transformación es la clave del cambio de dirección de una sociedad centrada en la energía y en la producción de bienes a una sociedad más interesada en la producción y comercialización de la información.

²⁵ Toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

²⁶ La combinación de tecnologías basadas en la telefonía, computación y televisión se le conoce como telemática.

Los valores que rigen los procesos de cambio en las TIC son la economía, la eficiencia y la eficacia, además de que influyen y pueden contribuir, aún más, en los procesos actuales, sobre todo en los dirigidos a la mejora del funcionamiento de los sistemas de gobierno, para así, abandonar de una vez por todas ese nivel de fragmentación provocado por la diversidad de información acumulada y lograr conjuntarla para que pueda crecer y desarrollarse de manera equitativa.

1.4.1 Sociedad de la Información

A partir de la aparición de las nuevas tecnologías se generó una revolución social, ya que permiten que la sociedad se mantenga mejor comunicada e informada, lo que nos lleva a un intercambio interactivo de información, y tiene este carácter porque no sólo se consumen los contenidos de los medios, sino que se comparten, reproducen, redistribuyen y comentan.

Esta sociedad ha sido denominada "Sociedad de la Información" dado su desarrollo en la creación y difusión de información a través de las TIC, y que obedece a la nueva estructura y organización mundial tanto en aspectos sociales, económicos y políticos; en la "Declaración de Bávaro" enmarcada en la XII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno (Bávaro, República Dominicana; noviembre de 2002) se define como:

La Sociedad de la Información es un sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, representa una oportunidad para nuestros países y sociedades, si entendemos que el desarrollo de ella en un contexto tanto global como local requiere profundizar principios fundamentales tales como el respeto a los derechos humanos dentro del contexto más amplio de los derechos fundamentales, la democracia, la protección del medio ambiente,

el fomento de la paz, el derecho al desarrollo, las libertades fundamentales, el progreso económico y la equidad social [...].²⁷

Queda claro que en este concepto los sectores específicos del quehacer humano son el motivo para crear e innovar tecnología con el fin de producir, administrar y aplicar la información para conseguir una fuente de riqueza; además de que elementos como las políticas sociales y acciones públicas dirigidas al desarrollo social se vinculan a este discurso y se acercan más al de sociedad del conocimiento, en la que el conocimiento es un tipo especial de información que contiene la suficiente inteligencia y estructura como para permitir la acción y la resolución de problemas.²⁸ La sociedad de la información es la expresión de las realidades y capacidades de los medios de comunicación renovados por el desarrollo tecnológico, basándose en la digitalización de los datos, lo cual sustenta la revolución informática, además de que se inserta en un momento histórico en el que el desarrollo capitalista es tangible con la innovación tecnológica, la productividad y su introducción en la economía mundial desde una perspectiva más competitiva y rentable.

La sociedad de la información tiene diez características primordiales, las cuales se ven potencializadas por la globalización:

1. *Exuberancia*. Se dispone de un sin fin de información en un volumen que nos rebasa.
2. *Omnipresencia*. Tanto los medios de comunicación como los contenidos son inherentes a nuestra realidad.
3. *Irradiación*. No hay fronteras para la información, las distancias son acortadas.
4. *Velocidad*. Se obtiene información de manera instantánea, en tiempo real.

²⁷ Coordinación del Sistema Nacional e-México, Secretaría de Comunicaciones y Transportes; *Sistema Nacional e-México "Un sistema tecnológico con contenido social y de participación digital"* México, 2006.

²⁸ Juan Manuel Casado, *El valor de la persona*, Madrid, Editorial Pearson Educación, 2003, p. 194.

5. *Multilateralidad / Centralidad.* Gracias a la capacidad técnica podemos recibir información de todas partes, pero nos vemos en riesgo de que dicha capacidad solo la tengan unos cuantos y sólo recibamos información de las metrópolis culturales.
6. *Interactividad / Unilateralidad.* A pesar de que existe un ambiente interactivo, los usuarios suelen sólo ser consumidores de la información.
7. *Desigualdad.* Aunque la abundancia de datos y de información es evidente, y que es vista como remedio a un sin fin de carencias humanas, también reproduce desigualdades existentes y hasta en cierto punto las ahonda aún más.
8. *Heterogeneidad.* Permite la manifestación de todo tipo de opinión o inclinación, lo que hace aún más enriquecedor el intercambio de información.
9. *Desorientación.* Ante la montaña de información a la que tenemos acceso, es inevitable sentirse desorientado, ya que es difícil elegir lo que en verdad nos sirve.
10. *Ciudadanía pasiva.* La tendencia de los mensajes es el comercial, así que los proyectos dirigidos al desarrollo y crecimiento de las sociedades se ve supeditada por los intereses comerciales, quienes disfrutan de las bondades de los medios.²⁹

Es así que la Sociedad de la Información es una de las expresiones de la globalización, lo que le da un carácter de real y posible; podemos incluirla en nuestro presente, pero su consolidación aún no se vislumbra en países como los nuestros; por ello, es necesario contar con un despliegue significativo de redes informáticas, lo que incluye acceso a equipos de cómputo y de conexiones necesarias a Internet, y a la par una capacitación a la población para su debido aprovechamiento, que permitirá un cambio tecnológico y la propagación de la información; esto obliga a la búsqueda de soluciones ante las dificultades para que

²⁹ Raúl Trejo Delarbre, *Vivir en la Sociedad de la Información, orden global y dimensiones locales en el universo digital*, núm. 1/ septiembre-diciembre de 2001, Monográfico, en: <http://www.campus-oei.org/revistactsi/numero1/trejo.htm>

esos mecanismos de información sean compartidos por la mayoría de la población disminuyendo la brecha digital.³⁰

1.4.2 Acceso a la información

Existe un interés especial en lograr la globalización del acceso a la información que día a día nos abruma, información contenida en medios cada vez más complejos, ya que éstos se han ido modificando desde su capacidad de almacenamiento hasta su tamaño físico.

Con la proliferación de redes de transmisión de datos e información a través de la Internet, se pueden conocer, en cualquier momento, otros centros de información con diferentes características. Con el interés de informar, estos centros o servicios de información han tenido que modificar sus procedimientos de atención para ser, además de eficaces y eficientes, sólidos y modernos, instalando una infraestructura tecnológica que los ayude a cumplir sus objetivos.

Un problema real es que al existir grandes volúmenes de información, ésta se dispersa y se dificulta el acceso, consulta, proceso y análisis de la información disponible en tiempo, espacio y condiciones específicas; por lo que se han creado servicios de información especializados basados en las necesidades y formas de vida de los usuarios, lo que les da un valor agregado.

La información utilizada como recurso permite a empresas, instituciones y organizaciones mejorar la calidad de los bienes y servicios generados en un nivel de competitividad global. El grado de desarrollo adquirido, tanto en el contexto tecnológico como en el de la gestión, permite un perfeccionamiento de la comunicación y una mayor dinámica en el desempeño organizacional, elementos claves para introducir un enfoque de trabajo de carácter empresarial —incluso para aquellas organizaciones sin fines de lucro— y una acción proactiva con

³⁰ Diferencia entre los individuos que tienen acceso a la información mediante los medios electrónicos y lo que no la tienen.

respecto a sus usuarios o clientes finales en los sistemas de información.³¹ El conocimiento implica “poder”, y la transparencia es el remedio a los actos de gobierno. Si la sociedad está informada, la democracia se ve respaldada por la capacidad de acceso a la información, que le permitirá evaluar las decisiones de las autoridades, además de tomar conciencia de las decisiones que se eligen. Para que una sociedad esté informada no depende de muchos medios masivos de información, sino de que la información que se distribuya sea de calidad, que brinde elementos para sopesar y analizar objetivamente la realidad.

Existen cinco elementos fundamentales que ayudan en la construcción de una democracia moderna:

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Información pública
- Derecho de acceso a la información
- Derecho a la privacidad y protección de datos personales

Estos elementos permiten a los ciudadanos y el público en general mantenerse informados sobre lo que hace el Gobierno y cómo lo hace, con el propósito de evaluar la gestión de sus gobernantes y participar de manera responsable y enterada en las decisiones públicas y privadas o personales que le conciernen. No hay que olvidar el carácter de gratuidad del acceso a la información pública, ya que esta condición permite que sea un número cada vez mayor de personas las que puedan acceder a ella.

En convenciones internacionales se ha tratado, con mayor interés desde hace algunos años, el tema del derecho al acceso a la información pública, de hecho, en la Declaración Universal de los Derechos Humanos elaborada en 1948,

³¹ Ivis Goñi Camejo, art. cit., en:
<http://scholar.google.com/scholar?q=concepto+de+tecnologias+de+informaci%C3%B3n+y+comunicaci%C3%B3n&hl=es&oi=scholar>

en su artículo 19 se asientan las bases del derecho al acceso de la información pública:

Artículo 19. Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.³²

El acceso a la información se convierte en una herramienta para mejorar la calidad de vida de las personas, logrando que éstas tengan ventajas al entender el medio en que se encuentran de manera efectiva y real, comprendiendo el rumbo que se toma tanto a nivel individual como a nivel de sociedad. No cabe duda que la información y el conocimiento son la clave para sobrevivir en este mundo globalizado, nos vemos inmersos en un ambiente abarrotado de datos e información que nos obliga a estar atentos a cualquier influjo que afecte nuestra existencia, no importando si se da en otro lugar del mundo.

1.5 Servicios de información y orientación vía telefónica

La información tiene un gran valor en nuestros días, es reconocida como un recurso, transformándose en un elemento fundamental para el desarrollo, si ésta es oportuna se traduce en productos, servicios de alta calidad y mayor competitividad; es vital para la toma de decisiones y se puede transmitir casi instantáneamente, esto último gracias a la aceleración del desarrollo de las telecomunicaciones impulsando el incremento de su uso en una parte cada vez más significativa de la población.

Las aplicaciones de las telecomunicaciones tradicionales más utilizadas son las telefonías fija y móvil, aunque los servicios de comunicaciones más relacionados con Internet y las nuevas tecnologías (correo electrónico, *chat* o mensajería instantánea) son normalmente asociados con actividades como la

³² <http://www.bibliojuridica.org/libros/3/1156/4.pdf>. Consultado el 15 de abril de 2007.

búsqueda y descarga de información, el comercio electrónico u otros servicios en red como solicitud de información, por ejemplo, servicios financieros, reservas de hotel, compra de boletos de medios de transporte, servicios de la Administración Pública como salud, educación, participación ciudadana, tributarios, entre otros; las primeras no dejan de ser el medio por excelencia para acceder a la información, puesto que sus características se ajustan a la estandarización, reducción de precios y la simplificación de su uso.³³

1.5.1 Centros de atención telefónica (*call centers*)

A raíz de los cambios surgidos por la revolución tecnológica y el uso de las TIC, la sociedad mundial tiene la posibilidad de procesar la información de un modo mucho más efectivo, para dar un giro a las formas tradicionales de producción en la sociedad capitalista, siendo esta trastocada en los niveles económico, social y cultural. Este proceso incide en el mercado de trabajo, ya que es más relevante cuánto se produce al introducir innovaciones tecnológicas, que el impacto causado en la producción de bienes y servicios.³⁴

A partir de la década de los años ochenta, las economías comienzan a inclinarse por el desarrollo del sector de servicios y de finanzas, así, inicia un nuevo apartado en las actividades económicas: la "industria" de los centros de atención telefónica (*call centers*). Dichos *call centers* tienen por objetivo satisfacer determinados aspectos de la relación con sus usuarios, a través de un canal telefónico, ya sea información, consulta u orientación reemplazando el trato directo cara a cara por una interrelación voz a voz. Existen algunos conceptos relacionados con este término que van encauzados a un interés comercial, por ejemplo: "Un call center es aquel que provee a la empresa de los elementos

³³ Francisco Blanco, *La experiencia de Telefónica en las tecnologías de la información y las comunicaciones*, en: http://www.mityc.es/NR/rdonlyres/9280550B-E66B-4EED-AA5F-04B30BEEEE05F/0/1P145161_Ei36014.pdf . Consultado el 2 de mayo de 2007.

³⁴ Entendiendo por ello, principalmente el transporte de mercancías y de personas en todas sus variantes, el turismo, las comunicaciones, también en todas sus acepciones, esto es, las telecomunicaciones, Internet, televisión por cable, telefonía celular y fija entre otros medios de comunicación, así como la industria del cine, la educación privada, la publicidad, el sector del espectáculo y la prestación de medicina privada, entre otros.

necesarios para, con un servicio centralizado vía telefónica, establezca relaciones de mutuo beneficio, con sus clientes, proveedores [...]”; O bien, “una gran unidad funcional dentro de la empresa (o bien una empresa en sí misma) diseñada para manejar grandes volúmenes de llamadas telefónicas entrantes y salientes desde y hacia sus clientes, con el propósito de dar soporte a las operaciones cotidianas de la entidad”.³⁵

Para la Cía. Sistecol (Grupo interdisciplinario conformado por seis empresas especializadas en tecnología informática y de comunicaciones), “[...] el Call center actúa como intermediario entre el cliente y la compañía. La primera instancia entre la empresa y el cliente es el Call Center. Es una herramienta estratégica para retener y desarrollar relaciones más rentables y leales con los clientes”.³⁶

Mientras que para la Cía. Rasgocorp:

[...] un Call Center es la solución donde convergen resultados económicos y de calidad que sirve de interfaz directa hacia sus clientes. Por supuesto la interfaz tiene que ser rápido, independiente de la localidad y con gran facilidad a la hora de obtener información. Permite gestionar de forma eficiente su negocio, maximizando recursos, reduciendo costos, aumentando sus beneficios y tener mayor contacto con los clientes. Un *call center* puede definirse como una forma de suministro de servicios telefónicos, normalmente con apoyo informático, en la cual los potenciales clientes son atendidos desde una localización única.³⁷

Los *call centers* pueden clasificarse según las diferentes actividades que realizan, al tamaño que poseen, al lugar que ocupan en el ciclo de producción, en función de su vinculación con el mercado o de acuerdo a la calidad de las

³⁵ Concepto utilizado por Sakata Ingenieros en: <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/1callcenter.htm>

³⁶ *Idem.*

³⁷ Proyecto TOSCA, Comunidad Europea (1998-2002), TOSCA D1, Inventory and Methodology, Call Centers Inventory Report, p.3]. en <http://aset.org.ar/congresos/7/16005.pdf>

relaciones laborales que se registren en ellos. Entre esta diversidad, la diferenciación más general puede establecerse entre los *call centers in-house* (internos) y los grandes *call centers* externos. Los *call centers in-house*, pertenecen a grandes compañías que optan por gestionar directamente la relación con sus clientes. Los grandes *call centers* externos, tienen entre sus principales clientes a las compañías informáticas de telecomunicaciones, o del sector bancario, que deciden delegar la gestión de sus *call centers* a empresas proveedoras de dicho servicio. En estos *call centers* se realiza una gran variedad de actividades que responden a las necesidades y a las pautas establecidas por la empresa-cliente.³⁸

En la actualidad, las instituciones públicas han puesto mayor empeño en atender las necesidades de los ciudadanos de una manera integral, esto es, manteniendo un contacto con ellos para así atender sus necesidades de información, servicios, quejas, solicitudes de asistencia social y seguridad. El medio principal para cumplir con estos objetivos son los Centros de Atención Telefónica o *call centers*, ya que ofrecen una atención inmediata a la ciudadanía de una manera flexible, dinámica, eficiente y de calidad, además de que son de fácil acceso, reducen tiempos y costos (en el caso de números telefónicos gratuitos).

Los Centros de Atención Telefónica nacen de la oportunidad de prestar un servicio inmediato a través del teléfono, se expandieron considerablemente porque se convirtieron de un servicio de lujo, en un canal habitual y necesario de contacto con los usuarios y porque ahora la gente goza de menos tiempo de ocio dándole más valor al tiempo libre. Hoy, la evolución de las telecomunicaciones configuró topologías tecnológicas tan diversas que el concepto clásico de *call center* prácticamente no alcanza a describir esta amplia variedad.³⁹

Las actividades de los servicios en la nueva economía globalizada conforman un núcleo de prácticas basadas en la transmisión de información y

³⁸ *Idem.*

³⁹ Edward Romson y Sergio Rodsevich, *Call Center Management, paradigmas convergentes*, Buenos Aires, ALCATEL, 2005, p. 41.

creación del conocimiento mediante las TIC. Las prácticas de la sociedad de la información requieren de la conectividad social urbana. Manuel Castells denomina "fábricas de comunicación electrónica" a los *call centers* altamente informatizados y que son la nueva movilidad urbana que caracteriza a la economía de flujos.⁴⁰ La transmisión de información y creación del conocimiento son las características de las actividades de servicios en la nueva economía, quienes echan mano de las TIC se concentran en un espacio urbanizado.

El tipo de Centro de Atención Telefónica que se desarrollará en esta investigación difiere de la motivación mercantil, ya que pertenece al mundo del quehacer estatal y no de empresa privada porque sus intereses no son lucrativos. Lo primero que se dio al usuario fueron líneas telefónicas para que entablara con el gobierno un comunicación directa, en la cual no importaba quien llamara, sino brindar un servicio informativo para solucionar el principal problema del usuario; cuando la tecnología dio un gran salto, junto con el sistema de gobierno, se comenzó a desarrollar otro tipo de relación, más específica en necesidades y exigencias, con los usuarios, lo que permitió ofrecer un servicio más enfocado a la resolución de esos problemas, en otras palabras, especializado.

La atención telefónica, si bien tiene limitaciones, cuenta con características de gran funcionalidad para convertirse en un medio de atención y en un instrumento de política social. A continuación se describen algunas de ellas:

- *Confidencialidad y anonimato.* Condiciones que nos aseguran confianza y libertad, se pueden expresar ideas y sentimientos que tal vez de frente no se logren externar, lo cual facilita abordar temas de difícil tratamiento, tales como abuso sexual, violencia intrafamiliar, sexualidad, denuncias, entre otros.
- *Control de tiempo.* El usuario tiene el poder de iniciar o terminar las conversaciones cuando mejor le parezca, se tiene la libertad de

⁴⁰ Manuel Castells, *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*, Barcelona, Plaza & Janés, 2002, p. 244.

decidir cuánta información se proporciona al orientador y permite ajustarse a los tiempos y ritmos de vida de cada uno de los usuarios.

- *Comunicación personalizada y horizontal.* Esto es, una condición de igualdad, vista como una estrategia que genera procesos de intercambio de información en el que ambos interlocutores ven satisfechas sus necesidades de conocimiento, además dicho proceso invita a la reflexión, análisis y sensibilización conjunta de diferentes contenidos.
- *Protección.* El teléfono es un medio conveniente para proteger a los usuarios de manera inmediata ante situaciones de crisis o de violencia, ya que le permite al orientador ayudar a restablecer la condición del usuario ante una circunstancia que lo ha descontrolado.
- *Agilización de contactos.* La atención vía telefónica evita el desplazamiento de las personas, agiliza las relaciones con otras instituciones, además de que tiene bajo costo.⁴¹

Los avances tecnológicos que impulsan a este tipo de servicios son, a saber, la marcación predictiva, la distribución automática de las llamadas, la integración de la computación, la telefonía y la Internet, convirtiéndolos en centros de producción de información y comunicación en masa con el fin de interactuar de manera eficiente y efectiva con los usuarios.⁴²

Hoy, los *call centers* representan una de las industrias que mayor cantidad de empleos genera, obviamente si su objetivo es la telemarcadotecnia (*telemarketing*), pero si se inclinan por la atención ciudadana, permiten fortalecer acciones que buscan el desarrollo social, favorecen a la sensibilización de las

⁴¹ Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, *Línea Mujer, Atención y apoyo integral - Una experiencia de servicio telefónico-*, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000, pp. 21-22.

⁴² J. Micheli, "El telemarketing: producción post-industrial en la Ciudad de México", en *Scripta Nova. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, Barcelona Universidad de Barcelona, 1º de agosto de 2004, vol. VIII, núm. 170 (10) en: <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-170-10.htm>

construcciones sociales, así como las condiciones de equidad y fomentan el enlace entre instituciones y población.

1.5.2 Centros de contacto

A pesar de que los centros de atención telefónica son los más comunes, y los que han ofrecido un servicio inmediato a los usuarios, éstos han ido modificando sus necesidades y el modo de satisfacerlas, lo cual, obliga a los centros de atención transformarse para seguir brindando un servicio de calidad. La transformación de estos centros ha tenido que ir más allá del nombre, ahora se le denominan "centros de contacto", en ellos está aún más integrada la tecnología, ya que se utiliza no sólo el teléfono, sino el fax, Internet, cibercharla (*chat*), entre otros, lo que los convierte en un canal de comunicación multimediático⁴³ y permite que ante la diversificación de usuarios y sus necesidades se les ofrezcan un abanico de medios y soluciones.

La sociedad está inmersa en un mundo donde el tiempo lo consume, razón primordial para suprimir las limitantes que imponen las distancias, es así que se prefiere reservar boletos de avión desde la oficina, consultar los estados de cuenta y pagar los impuestos vía Internet sin importar en qué lugar nos encontremos. Estos centros de información, tanto telefónicos como los de contacto ofrecen dos cosas: satisfacción a los usuarios e información compuesta por los pensamientos y preferencias de los usuarios. Quienes hagan uso de esta información de manera apropiada podrán tomar decisiones efectivas que beneficien a la sociedad y lograrán el éxito en ese medio; deberán reunir información relevante, aprender a ser eficientes y expandir el marco de los conocimientos generados. Al verse impactados por la evolución tecnológica, los usuarios reciben un beneficio de dichos centros, ya que tienen la posibilidad de acceso a la información de manera remota, o bien, mantienen un contacto virtual como una extensión del contacto físico.

⁴³ http://www.siemens.cl/ic/contac_center.htm

Los centros de atención telefónica o los centros de contacto de carácter público sirven como plataforma para formular políticas y programas que apoyen a su población, ya que éstos reúnen un sin fin de información basada en las necesidades actuales de los usuarios, quienes utilizan estos medios para quejarse, expresar sus necesidades, comentar los aciertos del gobierno, para solicitar información actualizada, etc., mantienen una retroalimentación constante que los lleva a la satisfacción de sus requerimientos de un modo mucho más simplificado y eficiente.

II

Servicio público de localización telefónica, LOCATEL

2.1. Antecedentes

Al inicio de cada sexenio los gobiernos en el poder prometen hacer todo aquello que logre elevar la calidad de vida de su población, asegurando apoyo estructural a toda acción que esté encaminada a brindar asistencia social a la cual la población tiene derecho. En la época actual, la asistencia social poco a poco se va especializando y delimita cuidadosamente a su “población-objetivo”. En épocas anteriores, —las décadas de los años sesenta y setenta— la pobreza era una variable determinante para ser sujeto de beneficencia; actualmente, se especifica que no necesariamente la población en pobreza es la población vulnerable. Este segmento de población, a la que se le considera relativamente débil en relación al resto de la sociedad tanto por razones naturales y sociales, se puede agrupar en adultos mayores, discapacitados, niños en situación de calle, población indígena inmigrante, desempleados, madres solteras jóvenes, por mencionar algunos. Es así que el Gobierno ha decidido implantar programas tanto de naturaleza esencialmente social como económica para beneficiar de manera específica a cada uno de estos grupos.

La manera en que se define a la población-objetivo se transforma de población pobre —marginada, enferma, incapaz de satisfacer sus necesidades primordiales— al nuevo concepto de sujeto vulnerable, mismo que incluye varios elementos que se conjugan para dar como resultado manifestaciones específicas de vulnerabilidad.⁴⁴ La sociedad solicita atención personalizada, diversificada y atención inmediata, razones suficientes para exigir que por medio del teléfono se le ofrezcan soluciones exactas a sus demandas, —el cual es uno de los avances tecnológicos que ocupa un lugar predominante como medio de comunicación entre las personas— ya que tiene la capacidad de dinamizar las formas de vida y las relaciones sociales, por medio de éste se han podido brindar servicios

⁴⁴ *Sistema nacional para el desarrollo integral de la familia DIF. Bases para el desarrollo de modelos en Asistencia Social*, agosto de 2005, p. 13, en: <http://www.dif.gob.mx/cenddif/media/BASESEDESARMODAS.pdf>

profesionales, tanto sociales como de mercado. Dentro de los primeros existen servicios de carácter informativo, como aquellos que proporcionan números telefónicos de instituciones públicas y/o privadas, los que comunican o enlazan hacia otras instancias con el servicio de operadora o aquellos que son de carácter psicológico y de apoyo en crisis emocionales; dentro de los de tipo de mercado, contamos con una serie de servicios que nos informan acerca de algún producto en particular, que nos apoyan acerca del uso de nuestra computadora y los que nos ofrecen mercancías, etcétera.

De este modo, el uso del teléfono se ha diversificado según las necesidades de los usuarios, teniendo que adaptarse según las exigencias de momento. Las líneas de atención telefónica surgieron en la década de los años cincuenta, asociadas a la prevención del suicidio en Estados Unidos y Europa. A mediados de los años setenta aparecieron las líneas de emergencia y con ellas la diversificación de los servicios telefónicos de asistencia social. En la década siguiente se dio un auge en el desarrollo de nuevos programas de consejería telefónica y en la divulgación del papel que jugaba ésta en las situaciones asociadas a crisis emocionales.

En el boletín de la Federación Internacional de Servicios de Auxilio por Teléfono, correspondiente al mes de enero de 1971, se tenían registrados 284 servicios telefónicos en 21 países, entre los cuales destaca Gran Bretaña con 116 filiales de los Samaritanos del Teléfono, así como Alemania, Suecia, Países Bajos, Francia, Finlandia y Suiza.⁴⁵

Existen múltiples ejemplos a escala internacional referidos a la atención telefónica en diversos aspectos, para poblaciones diferentes y sobre múltiples temas, como por ejemplo: Teléfono Dorado de Madrid, España, un servicio telefónico gratuito dirigido a adultos mayores y a personas con discapacidad, mayores de 60 años.⁴⁶ En Canadá se presta el servicio denominado *National Candian and Alberta Crisis and Sexual Assault Centres* (Centros canadienses y de

⁴⁵ Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, *Línea mujer, atención y apoyo integral -Una experiencia de servicio telefónico-*, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000, p. 11.

⁴⁶ Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, *Línea dorada. Espacio de diálogo entre adultos mayores -Una experiencia de servicio telefónico-*, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000, p. 10.

Alberta de crisis y abuso sexual) con atención diversificada a niños, niñas, mujeres en relación a casos de abuso sexual, violencia, crisis emocionales, entre otros.⁴⁷

En México, uno de los primeros registros que se tienen sobre Atención Telefónica es el servicio denominado Sistema de Orientación e Información SOI, el cual fue fundado en 1978 por los Centros de Integración Juvenil, con la intención primaria de atender a aquellas personas que abusaban de sustancias tóxicas como el alcohol y la droga, además de darles información a los familiares de la víctima. Tiempo después SOI integró en su servicio la atención de relaciones familiares y conflictos emocionales, lo que daría pie a la especialización del servicio.

El Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, tiene su origen en el sexenio del licenciado José López Portillo (JLP) que comprende de 1976 a 1982, el servicio nace inmerso en un ambiente donde el *boom* petrolero y la expansión económica ocupaban al gobierno, sin embargo, uno de los intereses principales de JLP fue el de aplicar planes y programas sectoriales, integrados en un proyecto global,⁴⁸ uno de estos planes era el de modernizar a la Administración Pública, esta modernización estaba esquematizada en diecisiete programas generales⁴⁹ que aspiraban alcanzar cinco objetivos básicos,⁵⁰ en cinco etapas⁵¹ que no correspondían necesariamente con los objetivos.⁵²

⁴⁷ Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, *Línea mujer, Atención y apoyo integral -Una experiencia de servicio telefónico-*, op. cit., p. 11.

⁴⁸ Germán Pérez Fernández del Castillo y Rosa María Mirón Lince (coords.), *Evolución del Estado mexicano, consolidación 1940-1983*, tomo III, México, Editorial El Caballito, 1991, p. 246.

⁴⁹ Los programas generales son: A. Estructura orgánica y funcional de la Administración Pública Federal; B. Bases Legales; C. Organización y métodos; D. Orientación, información y quejas; E. Planeación, programación y presupuesto; F. Financiamiento; G. Ejecución del presupuesto; H. Contabilidad gubernamental; I. Información, estadística y archivos; J. Informática; K. Evaluación; L. Recursos materiales; M. Administración y desarrollo de recursos humanos; N. Fortalecimiento del federalismo; O. Apoyo a la organización de los poderes Legislativo y Judicial y coordinación con el Ejecutivo Federal; P. Administración de Justicia; y, Q. Comunicación Social.

⁵⁰ Los objetivos globales son: A. Organizar al gobierno para organizar al país; B. Adoptar la programación como instrumento fundamental de gobierno; C. Establecer un sistema de administración y desarrollo del personal público federal; D. Contribuir al fortalecimiento del federalismo; y E. Mejorar la administración de justicia para fortalecer las instituciones.

⁵¹ Las etapas se pueden enunciar de la siguiente manera: A. Reformas institucionales; B. Reformas sectoriales; C. Coordinación intersectorial; D. Reforma de ventanillas; y E. Administración y desarrollo de personal.

⁵² Romero Flores Caballero, *Administración y política en la Historia de México*, México, Instituto Nacional de Administración Pública, Fondo de Cultura Económica, 1988, p. 287.

José López Portillo mencionó en su primer informe de gobierno que era necesario la generación de información para lograr la reforma administrativa⁵³ tan deseada para ese sexenio, puesto que debían convertirse en la administración de la "abundancia"; además de que formaba parte de un plan integral que intentaba analizar a la nación, para así llegar a comprenderla, desentrañando sus problemas y de ese modo poder servirla.

López Portillo habló sobre los sistemas de información y estadísticas como instrumentos para medir el grado de desarrollo del país, por eso implementó un sistema nacional de información que comprendía tanto datos y cifras como mapas y cartas geográficas, él consideraba que la información era la materia prima para programar, presupuestar, evaluar y controlar permanentemente los actos y sus consecuencias, lo que permitiría ir corrigiendo sobre la marcha, y se crea la Coordinación General de los Servicios Nacionales de Geografía e Informática.

José López Portillo personificó la avanzada de la tecnocracia que se instalaría en el Estado mexicano en la década de los años ochenta, aunque demostrara cierto interés en cuestiones como la inequidad y distribución de la riqueza, la injusticia social y la necesidad de tener un sistema democrático, también señaló que la información útil y accesible permitiría sustentar una comunicación social continua y veraz entre representantes y representados, la cual serviría de base para que la participación popular tuviera trascendencia y se lograra alcanzar un interés real en asuntos de suma importancia, evitando la desinformación.

La información era vista como energía de una fuerza democrática, en cuyo ejercicio participarán las diversas corrientes de opinión y pensamiento, las agrupaciones y los individuos, el derecho a la misma complementaría la libertad de expresión sustentando la opinión pública apropiada al cambio y a las transformaciones sociales,⁵⁴ además de que se ayudaría a la sociedad en sus

⁵³ Dicha reforma intentaba restaurar la confianza de la población por medio de la creación de una serie de oficinas burocráticas "especializadas" en atender las necesidades del país.

⁵⁴ *Informes presidenciales José López Portillo*, Cámara de Diputados LX Legislatura, Centro de Documentación, Información y Análisis, Dirección de Servicios de Investigación y Análisis, Subdirección de Referencia Especializada, 2006.

necesidades básicas. Se puede advertir el inicio de un serie de cambios que se gestan en el país, en donde la sociedad podrá conocer las acciones de su gobierno y por ende, involucrarse en la toma de decisiones, se intenta borrar la impresión de un gobierno opresor, cerrado a las inquietudes de su gente con la libertad de expresión y con la apertura de las instituciones, intentando recuperar la confianza de la población, presumiendo a un Gobierno renovado, moderno.

Otro de los intereses de JLP era atender los requerimientos de servicios telefónicos, télex (teletipo) y teleinformática para poner en marcha programas de desarrollo social, que tomo como antecedente del servicio que presta LOCATEL.

Uno de los intereses de Carmen Romano de López Portillo, esposa del Presidente, era acentuar la multiplicidad de las tareas asistenciales, por lo que estableció 42 líneas diferentes de acción para el Patronato de Promotores Voluntarios, privilegiando la difusión cultural como parte de la extensión de la asistencia. La creación del Fondo Nacional para la Asistencia (FONAPAS), como promotor de actividades artísticas y culturales,⁵⁵ originó el Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), el cual estaba inscrito en una concepción asistencial, a pesar de que no generaba recursos para abatir la pobreza, pretexto principal de la asistencia pública prestada por el Estado.

En octubre de 1978 el Fondo Nacional para Actividades Sociales (FONAPAS) comenzó a trabajar en un proyecto para crear un centro de información ciudadana cuya actividad primaria fue la de proporcionar, por la vía telefónica y a petición de la ciudadanía del Distrito Federal y área conurbada, información sobre algún familiar o conocido desaparecido.

El 16 de enero de 1979, mediante la suscripción de un convenio⁵⁶ de colaboración, entre FONAPAS, Departamento del Distrito Federal (DDF), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Cruz Roja, Procuraduría General de

⁵⁵ Gloria Guadarrama Sánchez, "Presencia de la mujer en la asistencia social en México", en *Sociedad y Territorio*, Toluca México, El Colegio Mexiquense, vol. II, núm. 5, enero-junio, 1999, p. 143.

⁵⁶ Convenio de Colaboración entre DDF, IMSS, PGJDF, ISSSTE, FONAPAS y Cruz Roja Mexicana. Ver anexo 1.

Justicia del Distrito Federal (PGJDF) y el director general de LOCATEL se establecieron las bases para el funcionamiento del Servicio de Auxilio para la Localización de Personas Extraviadas (LOCATEL).

El 3 de septiembre del mismo año, los directivos del FONAPAS decidieron a razón de los cambios en el desarrollo organizacional de dicha institución, y tras observar en este servicio su naturaleza de carácter no lucrativo, convertir el centro de atención en una Asociación Civil, nombrándola como LOCATEL A.C., con personalidad jurídica y patrimonio propio, bajo ordenamientos legales y constitucionales, quedando asentada dicha Asociación Civil en la escritura pública número 56805 otorgada por el notario público 121 del Distrito Federal.⁵⁷

En citada escritura, el objetivo general de LOCATEL se amplía, ya que se señala que esta institución brindará auxilio a la comunidad a través de un servicio social de información mediante sistemas y procedimientos adecuados para satisfacer de manera urgente necesidades de carácter colectivo, y establecer un vínculo de solidaridad humana entre ciudadanos y autoridades. Asimismo, dicho objetivo señala que se establecerán diversos programas de auxilio para la localización de personas y vehículos accidentados.

Entre diciembre de 1980 y mediados del año 1981 se celebra un segundo convenio⁵⁸ que dio la pauta para que se ampliara el espectro de servicios de la institución y en el mismo se adicionó el servicio de información sobre Bancos de Sangre, en coordinación con instituciones hospitalarias y Bancos de Sangre apoyándose con la Secretaría de Salubridad y Asistencia (SSA); además de brindar los servicios de localización de vehículos desaparecidos, intercambiando información con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) y Secretaría de Turismo (SECTUR).

En el sexenio de Miguel de la Madrid (1982-1988) se inició una severa reducción al gasto público, medida propuesta por el Fondo Monetario Internacional

⁵⁷ *Memoria de Gestión 1994-1997*, Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social, Dirección General de Servicio Público de Localización Telefónica.

⁵⁸ "Convenio entre la Secretaría de Comunicaciones, Secretaría de Salubridad y Asistencia, Secretaría de Turismo, FONAPAS y LOCATEL A.C", Ver anexo 2.

ante la crisis que azotaba al país, para que de este modo se contuviera la inflación y la reducción en el déficit público y el externo, así comienzan los ajustes con tintes tecnócratas a la estructura nacional, por lo que se eliminó el programa del FONAPAS, el cual desaparece el día 28 de enero de 1983, que se publica el 31 de enero del mismo año en el *Diario Oficial de la Federación*.

Dicha extinción quedó asentada en escritura pública número 47970, suscrita por el notario 117 del Distrito Federal y en la misma se protocoliza el Acta de la Asamblea General Extraordinaria de Asociados de LOCATEL, A.C., celebrada el 2 de febrero en las oficinas de LOCATEL, donde se acordó la disolución de este organismo como Asociación Civil y la transmisión de sus bienes y estructura al Departamento del Distrito Federal (DDF),⁵⁹ conforme a lo dispuesto en el oficio 1.0.1077, emitido por la extinta Secretaría de Programación y Presupuesto. A partir del 3 de febrero de 1983 la estructura orgánica de LOCATEL formó parte del DDF.

Un año después, el 16 de enero de 1984, se convierte en un órgano desconcentrado dependiente de la Secretaría General de Desarrollo Social establecido en el Reglamento Interior del DDF, publicado en el *Diario Oficial de la Federación*, el 20 de enero de 1984.⁶⁰ Lo que le permitía disponer de sus propios recursos y propiedades sólo manteniendo informada y sirviendo de apoyo a la Secretaría General del Desarrollo Social. A partir de esta fecha, se comenzaron a crear una serie de servicios más especializados y acordes a las necesidades que la sociedad requería. El primer servicio especializado fue el de Toxicología, el cual prestaba atención a aquellas personas que necesitaban información sobre primeros auxilios en situaciones de emergencia por envenenamientos e intoxicaciones ocasionadas por mordedura o picadura de animales ponzoñosos, ingestión de sustancias tóxicas, así como intoxicación por ingestión de bebidas alcohólicas.⁶¹ Después de los sismos registrados en septiembre de 1985, se incrementa el número de llamadas solicitando apoyo a

⁵⁹ Escritura 47970, vol. 960, vol. 115, 28 de abril de 1983. Ver anexo 3.

⁶⁰ *Diario Oficial de la Federación*, viernes 20 de enero de 1984. Ver anexo 4.

⁶¹ Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, *Toxicología y servicio médico. Promoción de la salud, Una experiencia de servicio telefónico*, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000, p. 15.

crisis emocionales, y al ser médicos quienes proporcionaban el servicio tuvieron también que comenzar a dar consulta médica. Además, como estas llamadas entraban dentro del rubro de urgencias médicas se concertó un convenio con Teléfonos de México (TELMEX), para que las llamadas realizadas desde cabinas telefónicas públicas no tuvieran ningún costo, el servicio debía ser gratuito, condición que permanece hasta nuestros días.

Es pertinente señalar que en el periodo comprendido de 1982 a 1988 quedan establecidas las bases para la modernización y la definición del nuevo carácter del Estado, es decir, el cambio de un Estado interventor a uno regulador caracterizado, éste último, por desplazar más su acción a la articulación de los esfuerzos del conjunto de los actores, dejando de lado la tentación de atender directamente con agencias propias el conjunto de asuntos públicos. En este proceso se han combinado las técnicas más frecuentes del modelo occidental de la modernidad (por ejemplo, apertura comercial, desregulación, privatización, etc.) con la introducción de nuevas formas en la toma de decisiones, lo que ha contribuido al debilitamiento de las prácticas políticas de dominación “clientelista” tan arraigadas en la administración pública, fenómeno que sin duda es relevante.⁶²

La estrategia de modernización en México, por tanto, recoge los principios fundamentales y propios de los organismos internacionales. En tal estrategia se identifican dos propósitos: por una parte, que el país entre rápida y decididamente en el camino de la industrialización de cara al contexto de la globalización (se busca pasar de una economía casi cerrada a una economía abierta), y por otra parte, convencer sobre que la modernización debe ser un esfuerzo de toda la sociedad, lo que se traduce en la concertación de los sectores privado, social y estatal. Este último propósito da paso a una serie de transformaciones políticas que afectan las relaciones Estado-economía y Estado-sociedad, así como la organización misma del Estado. Ante el agotamiento del modelo económico, el Estado se propuso impulsar una “tecnoestructura”, que puede caracterizarse a través del cambio significativo en el perfil de los nuevos cuadros en la función

⁶² José María Martinelli (coord.), *Políticas públicas en el nuevo sexenio*, México, Universidad Autónoma Metropolitana, Plaza y Valdés, pp. 141-142.

pública con un nuevo actor: "el tecnócrata político", el cual ha desplazado al burócrata político y progresivamente ha tomado el control del sistema político.

En un segundo momento, de 1988 a 1994, se consuman y profundizan los cambios de manera definitiva en tres vertientes: 1) recorte drástico del gasto público; 2) proceso de liberalización e inserción mundial y 3) desmantelamiento de las empresas del Estado por medio de la liquidación, fusión y privatización. En este sentido, la reforma del Estado se funda en una racionalidad económica que busca reflejar la eficiencia en el funcionamiento de las instituciones gubernamentales de manera racional, en concordancia con las premisas básicas para el desarrollo del libre mercado.⁶³

Para el mes de agosto de 1990, con el licenciado Carlos de Salinas de Gortari en la presidencia, LOCATEL, que contaba hasta ese momento con personal de base del DDF, liquidó a una parte de su personal y continuó prestando el servicio bajo la responsabilidad de la contratación de la nueva planta operativa a Servicios Metropolitanos (SERVIMET). De septiembre de 1990 hasta abril de 1992 SERVIMET contrajo el pago de la nómina de los operadores, mientras que el DDF cubriría la nómina del personal de estructura.

En 1992, y de acuerdo a la reestructuración administrativa por parte del Departamento del Distrito Federal, se determina, para efecto de agilizar su operación, que LOCATEL se convierta en la parte Técnico-Operativo en Institución de Asistencia Privada y con escritura pública número 251885, con fecha de 24 de julio de 1992, así, se declara la constitución de "Amigos de LOCATEL", Institución de Asistencia Privada para el día 30 de abril,⁶⁴ organización responsable —de acuerdo a las atribuciones para las que fue creada— de recabar los recursos necesarios para proveerlos a instituciones que tengan como objetivo prestar servicios de localización de personas, actividad similares y conexas, sin propósito de lucro, así como coadyuvar con los medios que se requieran para la continuación en la prestación de su servicio social. Por lo que a partir de 1992 los

⁶³ *Ibidem*, pp.147-148.

⁶⁴ "Acta constitutiva de 'Amigos de LOCATEL' ", Institución de Asistencia Privada. Ver anexo 5.

“Amigos de LOCATEL I” (IAP) absorberá el costo del pago de la nomina y parte de los servicios.

Derivado de esta situación, IAP recibía un donativo de SERVIMET que representaba 98% del presupuesto de LOCATEL, para cubrir el costo del pago de nómina y parte de los bienes y servicios de la operación. El 2% restante era gasto corriente de LOCATEL, quien coexistía con “Amigos de LOCATEL” como una entidad híbrida con varios responsables en la administración de los recursos.

En el Distrito Federal alternaron los progresos en el marco político institucional, sin embargo, con las repercusiones sociales que la política neoliberal produjo en el plano local, a partir de la llegada de Carlos Salinas a la presidencia de la República, se suscitó un fuerte impacto en las relaciones sociales y en la calidad de vida de la población.⁶⁵ Con la llegada de los tecnócratas al poder, se deja a un lado el "nacionalismo revolucionario" y se entra a la globalización manteniendo la austeridad, privatizando paraestatales no prioritarias y dando apertura al capital extranjero que aumentó de manera considerable.

Ante la insistencia de que México formara parte de la comunidad global se aplicaban políticas privatizadoras con la justificación de que sólo así se mejoraría la eficiencia del Gobierno y disminuiría el tamaño del Estado; aunque existieron programas como el de Solidaridad con los que intentaban luchar ferozmente contra la pobreza y la marginación, se asignaban recursos de manera selectiva, lo que orilló a que sólo unos cuantos tuvieran acceso a ese apoyo, además de que existía un gran desvío de fondos, acompañados de burocratización e insuficiencia para resolver las necesidades de la población. Durante este periodo, Manuel Camacho Solís (1988-1994) fungió como regente de la Ciudad de México, dando impulso a medidas encaminadas a la construcción de instituciones con rasgos democráticos y con bases en un gobierno representativo, un ejemplo de esto fue que a partir de 1993 se le da una personalidad propia al Distrito Federal, adquiriendo responsabilidades y autonomía política definidas, aunque todavía el

⁶⁵ Lucía Álvarez Enríquez, *La sociedad civil en la Ciudad de México. Actores sociales, oportunidades, políticas y esfera pública*, México, Universidad Nacional Autónoma de México-Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, 2004, pp.110-111.

Presidente tenía la facultad de nombrar al jefe de Gobierno. El crecimiento y desarrollo de LOCATEL es más evidente durante la gestión presidencial del doctor Ernesto Zedillo Ponce de León (1994-2000), como se verá a continuación.

Entre 1994 y 1996 el Distrito Federal pasó a ser una entidad federativa (julio de 1994), se constituye la Primera Legislatura Local (noviembre de 1994) y fue expedido el primer Estatuto de Gobierno del DF, en julio de 1994, donde se establece el derecho de los ciudadanos para elegir a los representantes de la Ciudad.

En el sexenio del presidente Ernesto Zedillo se conceptualiza a la política social como el medio del que dispone el Estado para tutelar los derechos sociales, además de compensar las desigualdades económicas y sociales, procurando una más justa distribución del ingreso de la riqueza con el fin de combatir la pobreza.⁶⁶ Con base en lo anterior, la regencia de la Ciudad de México, personificada por entonces como el jefe del Departamento del Distrito Federal, el licenciado Óscar Espinosa Villareal, formula el Programa para el Desarrollo del Distrito Federal 1995-2000, en el que se presenta una política social vista de un modo integral, con el fin de elevar la calidad de vida de cada uno de los sectores sociales, así como de impulsar el desarrollo social para igualar oportunidades y reducir demandas. En febrero de 1995 se crea el servicio de asesoría jurídica con el objetivo de orientar a la población respecto a procesos legales, gestión de denuncias y al conocimiento y ejercicio de los derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos.⁶⁷

El 12 de mayo de 1995 se concluyó con el sistema de Servicio Postal Mexicano, denominado SEPOMEX, con el cual se podía proporcionar más de 50 000 códigos postales de la República Mexicana. El 22 de mayo de 1995 se comenzó a dar información del Manual de Trámites y Servicios,, de 1994, contando con cerca de 144 trámites. Mientras que el programa denominado "Línea Directa con el C. jefe del Departamento del Distrito Federal" se echó a andar el 23

⁶⁶ <http://www.asambleadf.gob.mx/ServParl/DiarioDebates/4asam/ano1/1ord/dd006.htm>. Consultado el 24 de febrero de 2007.

⁶⁷ Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, *Línea mujer. Atención y apoyo integral -Una experiencia de servicio telefónico-*, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000, p. 24.

de mayo de 1995, el cual se convertiría en una línea directa con el señor regente, para que la ciudadanía le diera a conocer sus puntos de vista y quejas acerca del Gobierno de la Ciudad.

También se creó el 2 de junio del mismo año, un programa denominado "Radio Red", para atención a los reportes captados por "Servired-su contacto" del Grupo Radio Centro.

Para el 6 de junio se comenzaron a captar denuncias acerca de ventas de enervantes, prostitución, venta de inhalantes, maltrato a menores y malvivientes en un programa llamado "Avisos diversos", prestándole atención a los ciudadanos que reportaban este tipo de hechos al programa de radio "Ensalada de Lechuga". Sin embargo, existían avisos de la ciudadanía que no se encontraban dentro de los servicios que prestaba LOCATEL y que se captaban en un programa denominado "Atenciones especiales" —a partir del 15 de junio de 1995—, que intentaba de alguna forma ayudar a encontrarles alguna solución.

Cabe mencionar que en los meses subsecuentes se apoyó al Instituto Federal Electoral (IFE) para informar a los ciudadanos cómo obtener la credencial para votar con fotografía, y hasta el 12 de noviembre, en el que se llevó a cabo la elección de consejeros ciudadanos, se auxilió con el programa "Ubica tu casilla", dando información de más de 10 000 módulos para votar. Durante todo ese año, se brindó también apoyo a la Secretaría de Salud, informando sobre las "Semanas nacionales de vacunación" misma que hasta la fecha continúa. Al respecto, se proporcionó y proporciona hasta la fecha, información sobre la ubicación de los módulos fijos y móviles de vacunación, horarios, descripción de las vacunas, etcétera.

El 24 de enero de 1996 se inicia el apoyo a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, facilitando información a los usuarios sobre el modo en que está constituida, sus facultades, direcciones y números telefónicos.

A partir del 13 de febrero se proporcionan los domicilios de los centros de atención a usuarios de la Comisión de Aguas del Distrito Federal, con el fin de informar a los ciudadanos acerca de los trámites para instalar o cambiar

medidores de agua potable. También a partir del 27 de febrero se da información referente al Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), sobre las actividades que realiza y la ubicación de sus centros de atención. Un mes después exactamente, LOCATEL inicia, con el apoyo de la Secretaría de Gobernación, en específico el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED), la transmisión del monitoreo permanente sobre la condición del volcán Popocatepetl. Asimismo se divulgan las tarifas del Transporte público de la Ciudad de México y se proporciona información de algunas dependencias del DDF.

A partir del 19 de diciembre de 1996 hasta el 31 de marzo de 1997 se continuó el apoyando al IFE con la campaña intensa de “fotocredencialización”, en donde se informó a la ciudadanía la ubicación del módulo que le correspondía para tramitar su credencial, lo que refleja el apoyo a la democratización del país.

En el sexenio zedillista la dinámica de cambio y modernización, enmarcada en la Reforma del Estado, tuvo continuidad. De acuerdo con lo señalado, la respuesta modernizadora ha consistido en postergar la reforma de las estructuras administrativas del gobierno, optando por intensificar los procesos privatizadores, replegando al mínimo el papel estatal y cediendo los mayores espacios a las fuerzas del mercado. Pareciera que la opción no pasa por mejorar la administración pública sino su desmantelamiento, lo cual no ayuda a un cambio gubernamental profundo.⁶⁸

En 1997, en el régimen de Ernesto Zedillo, se dio la alternancia política en la Capital de la República con la llegada a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal de Cuauhtémoc Cárdenas, modificándose de manera sustantiva la estructura de las oportunidades políticas. Así, se establecen nuevos principios de gobernabilidad, se formulan novedosamente criterios para la relación con los diversos actores sociales, y se definen nuevos mecanismos para la gestión de las demandas ciudadanas. Se deja a un lado la estructura organizacional heredada — fundamentalmente sectorial, centralizada y burocrática—, en donde la

⁶⁸ J. M. Martinelli, *op. cit.*

participación ciudadana no tenía cabida. Se da un avance hacia la construcción de un gobierno propio y representativo hasta entonces ausente en la entidad, que permitió una modificación sustancial en la estructura de las oportunidades políticas. De este modo las políticas sociales del ámbito local toman otra forma, ya que las expectativas de los ciudadanos se ven modificadas y las demandas sociales no se hacen esperar.

Durante el gobierno de Cuauhtémoc Cárdenas (1997-1999), la Secretaría de Desarrollo Social se orientó a impulsar una política pública que pretendía la reconstrucción del tejido social fuertemente dañado con la crisis económica de 1995, incorporando a las organizaciones no gubernamentales, mejor conocidas como ONGs, en los procesos de toma de decisiones y asumiendo una perspectiva de género.

El ingeniero Cuauhtémoc Cárdenas dejó el gobierno de la ciudad para ser postulado nuevamente candidato del Partido de la Revolución Democrática (PRD) a la presidencia de la República, en las elecciones del año 2000. En su lugar designó, previa aprobación de la Asamblea Legislativa, a Rosario Robles, hasta entonces secretaria de gobierno y figura política muy próxima al grupo cardenista. Durante su breve gobierno no hubo prácticamente cambios en el interior de las políticas sociales las cuales recién fueron revisadas y, en algunos casos profundamente transformadas.

El 7 de enero de 1997 LOCATEL integra a sus servicios la "Línea dorada", dirigida a personas adultas mayores con necesidades que iban desde intercambiar sus experiencias, denunciar abandono, o solicitar información diversa. Para el 1º de febrero de 1997, se inicia la operación de los programas denominados "Autotransporte urbano", el cual se encamina a captar quejas del autotransporte del DF; la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en la cual se proporciona información acerca de los precios de los productos de la canasta básica; y el de "Autos abandonados", en el cual se reciben reportes de vehículos abandonados en la vía pública. A finales del mes de abril ya se contaba con un servicio denominado "Niñotel", donde se brinda apoyo psicológico y de atención a

niños receptores de maltrato en sus hogares, canalizándolos a instituciones especializadas para su debida atención, una de estas instituciones es el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF). Entre el 14 y 20 de julio de ese mismo año, se apoyó a la Secretaría de Salud en la difusión de la “Semana nacional de vacunación antirrábica”.

Para el 15 de julio se expide el sistema denominado PROAIRE, el cual estaba encaminado a informar sobre la calidad del aire en el Valle de México, LOCATEL apoyaba a los usuarios dando a conocer las marcas y modelos de automóviles que correspondían a cada una de las calcomanías de verificación vehicular.

En cuanto a la Cruz Roja se le brindó el apoyo en su campaña denominada "Clean Up The World", del 2 de agosto al 14 de septiembre, en la que se fomentaba el hábito de la separación de basura para mantener limpia la ciudad.

El 15 de agosto se complementa la información proporcionada por el área de Asesoría Jurídica, ya que se pone en marcha el programa denominado "Asesoría condominal" en el que se proporcionaba información sobre créditos para construcción y mejoramiento de la vivienda; cambio de registro, regularización de tierra, derechos, obligaciones y problemas con vecinos, entre otros.

Para el 12 septiembre se echa andar el proyecto de buzón de voz denominado "Frente común contra la delincuencia", mediante el cual se captaban denuncias anónimas con respecto a actividades ilícitas, tráfico y almacenamiento de mercancía, automóviles y autopartes en lugares y horarios no convencionales.

A partir del 15 de noviembre se apoya a la Secretaría de Educación Pública (SEP) con la difusión de toda la información que brindan en su servicio telefónico denominado TELSEP. El servicio de “Joven a joven” se integra a la gama de servicios de LOCATEL el 1º de abril de 1998, antes la atención se prestaba desde el 23 de noviembre de 1994 en el Consejo Nacional de Población y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. El objetivo era informar a los jóvenes sobre sexualidad, prevención de adicciones, proyecto de vida, autoestima,

comunicación y prevención de la violencia.⁶⁹ Para el mes de junio de 1998, se abre otra opción para la atención especializada, es el caso de “Línea mujer”, servicio dirigido para brindar atención a la mujer en temas como violencia intrafamiliar, equidad, derechos humanos, perspectiva de género, entre otros. “Nutritel” fue un servicio creado en febrero de 1999 el cual evidenciaba la importancia de atender los problemas de alimentación y nutrición en la salud de los habitantes de la ciudad de México.

En este sentido, los programas encaminados al cumplimiento de dicho objetivo, encuentran eco en el servicio que presta LOCATEL ya que éste tiene una presencia de carácter medular que cumple con las expectativas de asistencia social para combatir la marginación y la pobreza, dado que se le considera un medio de información que acerca a la población con los programas que instrumenta el Departamento del Distrito Federal.

Esto se puede constatar en el discurso del presidente Zedillo el día 9 de enero de 1997 en la inauguración de las nuevas instalaciones de LOCATEL en el domicilio de avenida Miguel Ángel de Quevedo 270, en la colonia Villa Coyoacán en la Delegación Coyoacán:

Señoras y señores:

Participo con gran gusto en esta ceremonia en la que echamos a andar las nuevas instalaciones de LOCATEL, porque sé muy bien que éste es un servicio que mucho aprecia la ciudadanía del Distrito Federal; porque sé también que, gracias a los empleados de LOCATEL y también gracias al compromiso y al interés del Gobierno de la Ciudad, en los últimos años hemos podido aumentar la capacidad, pero también los logros de esta institución tan noble.

Hemos podido, como aquí se ha dicho, aumentar significativamente el número de llamadas que se atienden desde LOCATEL, pero igualmente importante es que hemos podido aumentar la calidad, la calidez, la amabilidad y la trascendencia humana de los servicios que aquí se ofrecen.

⁶⁹ Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, *De Joven a joven. Espacio de diálogo y reflexión, -Una experiencia de servicio telefónico-*, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000, p. 19.

Estos logros, creo yo, simbolizan la intención con la que hemos querido conducir el Gobierno del Distrito Federal en los últimos dos años.⁷⁰

Los programas y acciones están dirigidos al conjunto de la población de modo sectorial (salud, cultura, deporte, abasto, alimentación, empleo, infraestructura urbana, entre otros). Dichos programas están basados en tres ejes: integral, de participación y focalización; el primero tiene una visión de conjunto, el segundo involucra a la sociedad con los sectores público y privado; mientras que la focalización sirve para identificar a aquellos sectores con mayor vulnerabilidad y que requieren de una atención expedita. Es en esta administración en la que se considera a LOCATEL como uno de los servicios sociales con mayor aceptación entre la población capitalina, las razones a continuación las explico: se incrementó tanto el número de llamadas atendidas, de un promedio diario de 10 mil en 1994, a casi 25 mil en 1997, como la capacidad instalada, gracias a una inversión de 4.3 millones de pesos logrando atender 75 mil llamadas por día.⁷¹

Detrás de estas 25 mil llamadas, existió un gran trabajo de equipo. Esto significó que en un día se buscaban a 1 300 personas extraviadas; se atendieron 800 consultas médicas; se brindaron 155 asesorías jurídicas; se atendieron a 22 menores sujetos de maltrato o abuso; se movilizaron ambulancias, bomberos o seguridad pública en respuesta a una emergencia; se turnaron a la PROFECO cerca de mil denuncias por violación de precios; se recibieron todo tipo de denuncias contra servidores públicos; denuncias sobre venta de estupefacientes y sobre servicios públicos en mal funcionamiento o ineficientes; se buscó y proporcionó información sobre los diversos trámites que se requerían en oficinas del Departamento del Distrito Federal.

⁷⁰ <http://zedillo.presidencia.gob.mx/pages/disc/ene97/09ene97-4.html>. Consultado el 27 de febrero de 2007.

⁷¹ <http://www.asambleadf.gob.mx/ServParl/DiarioDebates/4asam/ano1/1ord/dd006.htm>. Consultado el 27 de febrero de 2007.

En el periodo de 1994-1997 se atendieron a más de 6 millones 800 mil personas. De este modo, se logra evidenciar que la política social implementada en ese periodo incluyó y atendió a aquellos grupos de población que viven en condiciones de extrema pobreza, carentes de servicios urbanos y sociales básicos, así como grupos sociales con demandas específicas, como lo son los menores en situación de la calle, los indigentes, las personas de la tercera edad, los importantes grupos indígenas, las mujeres, los jóvenes, las víctimas de delito y las personas con discapacidad.⁷²

LOCATEL se convirtió en un instrumento de la política social pública y en el régimen que encabezó Rosario Robles Berlanga, jefa de Gobierno del Distrito Federal, sustituyendo al ingeniero Cuauhtémoc Cárdenas Solórzano, operó con un enfoque de equidad y de reconocimiento de las necesidades de los grupos diversos que habitaban en el Área Metropolitana de la Ciudad de México, con integridad en los servicios e información que proporcionó, a partir de entonces se fortalece su labor, contando con la confianza de la población por la confidencialidad en las inquietudes y consultas que se plantearon.

Este gobierno reconoce la existencia de una sociedad civil diversificada y compleja que exigía estrategias políticas diferenciadas, es así que el Gobierno echa mano del posicionamiento de LOCATEL ante la sociedad para fortalecer su relación y dar a conocer la serie de programas sectoriales en beneficio de todos. Ante este reconocimiento el Gobierno del DF comienza a crear programas de atención específicos a grupos vulnerables de la sociedad, uno de ellos es el de jóvenes en situación de riesgo, el programa consiste en apoyar a los jóvenes que viven en zonas de extrema pobreza y delincuencia. A éstos se les expide una credencial con la que tienen acceso gratuito a los servicios de transporte público como el Metro y Transporte Eléctrico, se les asignan tutores, quienes los apoyarán en sus estudios, además de recibir una cantidad de dinero que les permitirá solventar gastos escolares y así evitar que abandonen sus estudios, teniendo como objetivo principal alejarlos de las drogas y actividades ilícitas.

⁷² *Ibidem.*

Otro de los programas que tuvo mucho éxito fue el de organizar conciertos gratuitos en el Zócalo capitalino, se hicieron presentaciones de artistas de renombre nacional e internacional, brindando la oportunidad a la población de disfrutar de este tipo de eventos que sólo pagando boletos a un alto costo, en centros de espectáculos particulares tendrían acceso. Se organizaron ferias de todo tipo, en contra de la violencia a las mujeres, de intercambio de libros, de comida y cultura de los estados del interior de la República, conmemorando días festivos como el día de muertos, de las madres, del niño, entre otros; también las hubo de carácter informativo como las que ofrecían orientación acerca de trámites para adquirir una casa, empleo, salud pública, etcétera.

Los servicios de LOCATEL se incorporaron, a partir de entonces en el marco de la política social impulsada por el Gobierno del Distrito Federal cuyos propósitos era promover la equidad, la justicia y la integración social mediante la oferta de servicios pertinentes a las necesidades que, en ese momento, tenía la población, así como privilegiar la prevención de conflictos y violencia e incidir en la construcción de la ciudadanía. En ese contexto, LOCATEL incorporó la perspectiva de equidad en los servicios que brindaba y abrió líneas de atención telefónica especializadas para grupos prioritarios definidos en la política social, convirtiéndose así en un instrumento importante para la atención y canalización de problemas y necesidades de la población.⁷³

La tecnología aplicada en la telefonía y la informática que operaba LOCATEL permitió organizar la atención a los ciudadanos en diversas áreas de servicios y especialidad. Al llegar el año 2000 se contaba ya con un equipo actualizado que permitiría atender la creciente demanda y así tener la capacidad de atender hasta 60 000 llamadas diarias.

Para la siguiente administración del Gobierno del Distrito Federal, en la que el licenciado Andrés Manuel López Obrador fungió como jefe de Gobierno —hasta lanzarse a la candidatura por la presidencia de la República—, y quien le cede el lugar más adelante al licenciado Alejandro Encinas, quien termina su gestión en el

⁷³ Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, *Niñotel. Atención para la niñez y su familia, -Una experiencia de servicio telefónico-*, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000, p. 4.

2006. convierte a LOCATEL en la ventanilla receptora de las demandas de la ciudadanía. Es en este periodo en el que el equipo de gobierno pone más énfasis en la integración territorial de los programas sociales, lo que da origen a su programa denominado Programa Integrado Territorial para el Desarrollo Social (PIT), y del que obviamente LOCATEL proporcionaba la información.

A inicios de 2000 la zona metropolitana del Valle de México contaba con 18.5 millones de habitantes, de los cuales más de 8.5 millones correspondían al Distrito Federal,⁷⁴ una de las razones por la que la denominaron "la ciudad más grande del mundo", microcosmos que sintetizaba la realidad y la complejidad, así como los alcances de las acciones públicas del país.

Al ser la zona metropolitana el espacio en donde se da una interacción constante con las autoridades de diversos niveles y con actores relevantes que inciden en el desarrollo, el gobierno local se ha visto obligado a implementar políticas sociales que logren el buen desempeño de los servicios públicos y de la promoción del desarrollo. Ante este escenario LOCATEL tuvo que incrementar el número de personal, estaciones de trabajo y líneas telefónicas de entrada, con el objetivo de prestar atención a un número mayor de solicitudes.

En este periodo LOCATEL se convirtió en un órgano desconcentrado adscrito a la Secretaría de Desarrollo Social del GDF, encargado de una serie de funciones de carácter social y de interés común; atendiendo, informando, asesorando y auxiliando a la población que lo requiere, cumpliendo cabalmente el derecho de confidencialidad, también fue un medio de acercamiento entre la administración pública del GDF y el usuario, una especie de intermediario con la población, brindando 27 servicios agrupados en cuatro grandes programas.⁷⁵

Durante este el sexenio se otorgaron 112 739 437 servicios en los diferentes programas de atención a la población, tales como: información general sobre instituciones (informativos), servicios de trámites, seguimiento a reportes,

⁷⁴ *La política social del gobierno del Distrito Federal 2000-2006, Una valoración general*, México, Secretaría de Desarrollo Social, Consejo de Desarrollo Social, noviembre de 2006, p. 166.

⁷⁵ "Informativos", "Atención ciudadana", "Localización de personas y vehículos extraviados", "Atención y orientación social".

quejas y denuncias, localización de personas, vehículos desaparecidos, información del programa “Hoy no circula”; destacando la orientación y asesoría médica, psicológica y jurídica.⁷⁶

En este periodo, gracias a la difusión del quehacer de LOCATEL y la ampliación de la plataforma tecnológica se logró disminuir considerablemente el índice de llamadas improcedentes. LOCATEL logró no sólo atender más llamadas, sino apoyar a la población de una manera más directa, no sólo por vía telefónica —con esto quiero decir que participa de manera permanente y constante en eventos masivos— sino que auxilia de manera directa y personalizada a la población que lo necesite, además de intervenir en apoyo a emergencias incluidas en el Programa de Atención de Emergencias, (inundaciones, sismos). También participa en el Programa de Vivienda en Alto Riesgo Estructural, colaborando en la desocupación de inmuebles, levantamiento de censos y trasladando a hoteles y campamentos a la población afectada.

Cabe mencionar su participación en la RED ASISTEL, la cual está integrada por el programa “Vive sin drogas” CONADIC; TELSIDA; Centros de Integración Juvenil; ACERCATEL; Canal Once; Sistema de Apoyo Psicológico Telefónico (SAPTEL); DIVERSITEL; Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal PGJ-DF; Instituto Nacional de Mujeres INMUJERES (“Vive sin violencia”); TELMUJER-Coahuila; UNITEL-Morelos; y Centro Latinoamericano Salud y Mujer CELSAM.

El área técnica de LOCATEL desarrolló una serie de sistemas que permiten la pronta atención de programas lanzados por el Gobierno del DF como la Red de referencia y contrareferencia para el “Programa de prevención al delito, la violencia y las adicciones”, conocido como PREVIA; el sistema de reportes para la atención al “Programa de jóvenes en situación de riesgo”; el sistema de información para el “Programa de vivienda en situación de riesgo estructural”; la instalación de la infraestructura técnica para la transferencia y atención de llamadas de LOCATEL hacia las unidades de atención y prevención a la violencia

⁷⁶ *La política social del gobierno del Distrito Federal 2000-2006, Una valoración general, op. cit.*

familiar (UAPVIF) ubicadas en cada una de las dieciséis delegaciones del DF, haciendo posible la transferencia en segundos de casos relativos a la violencia familiar para su atención por personal autorizado.

En el 2001 se disuelve la Institución de Asistencia Privada "Amigos de LOCATEL" y el Servicio Público de Localización Telefónica se convierte en un órgano descentralizado, por lo que su recursos dependen del presupuesto asignado a la Secretaría de Desarrollo Social, se liquida a los operadores y se les contrata sólo aquellos que cumplan con un perfil específico, donde se toma en cuenta su edad y nivel de estudios principalmente, además se les contrata bajo el régimen de honorarios, convirtiéndose en prestadores de servicios profesionales sin ningún tipo de relación laboral ni de prestaciones laborables. En el periodo de 2001-2006 se logran atender 23 millones de servicios, se obtiene este resultado gracias a la ampliación de servicios y la modernización.⁷⁷

Uno de los programas que más han impactado a LOCATEL es el de "Línea de captura", programa que se inició en el 2001, el cual beneficia a la población con la recaudación de sus impuestos de un modo mucho más rápido y efectivo. Dicho programa consiste en otorgar una clave de pago —línea de captura— para realizar el pago de tenencias vehiculares, impuestos, derechos, multas y recargos, así como 74 conceptos más de pago de impuestos locales; con la línea de captura generada por LOCATEL mediante el uso de la página web de la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal y el acceso y uso del Formato Único de la Tesorería, los contribuyentes podrán realizar su pago en bancos y tiendas de autoservicio, logrando la reducción de tiempos, ofreciendo una mayor cantidad de ventanillas de pago para el apoyo de la recaudación, disminuyendo así, la desviación de recursos y corruptelas. La cantidad de líneas de captura otorgadas hasta el mes de octubre de 2006 fueron 6 987 180.

Se impulsó la modernización en su plataforma tecnológica, lo que ha permitido preparar a la institución hacia una transformación, y lograr convertirse en un centro de contacto, para así, ofrecer otras vías de atención de modo más

⁷⁷ *Ibidem.*

eficiente a los usuarios del servicio. En el 2006 se obtuvieron recursos para completar dicho proyecto a través del "Fondo de Inversión Estatal para el Desarrollo Social" renovando con ello, mobiliario, equipo informático y eléctrico.

En ese mismo sentido, se desarrolló el Sistema de Información y Captura de Datos (SICAD), el cual es una aplicación que utiliza tecnología avanzada, mejorando de modo sustancial la operación, ya que se agiliza la prestación de servicios a la población, dado que su manejo es fácil y práctico, muy similar a una página web. Otra ventaja de este sistema es que permite contar con respaldos de información seguros, confiables y automatizados; generando reportes estadísticos automáticos y en tiempo real.

Con el propósito de atender en mejor medida las solicitudes de la población en materia de infraestructura urbana, como son fugas de agua, baches, limpia, sustitución de coladeras, luminarias, drenaje, y áreas verdes; LOCATEL diseñó e implementó el Sistema de Atención Inmediata a Daños de la Infraestructura Urbana (SAIDIU), teniendo como principal objetivo la canalización inmediata de todos los reportes realizados por la población a las instituciones correspondientes (Sistemas de Aguas del DF, Centros de Atención Ciudadana CESAC de cada una de las delegaciones del DF y la Secretaría de Obras y Servicios) en su atención, con el fin de que éstas realicen las acciones pertinentes para su solución.

Continúan teniendo una participación activa los servicios de orientación y asesoría médica, psicológica y jurídica, ya que se incorporan en el marco de la política social impulsada por el GDF, cuyo propósito es atender a grupos sociales marginados que no cuentan con recursos para recibir dichos servicios, que les permitan atender problemáticas relacionadas con aspectos de crisis emocionales, con la salud o aspectos legales, para obtener orientación especializada que ofrezca alternativas que mejoren su condición de vida.

2.2. LOCATEL en la actualidad

El 5 de diciembre de 2006 toma posesión como jefe de Gobierno del Distrito Federal, el licenciado Marcelo Ebrard Casaubón, quien en corto lapso de tiempo

ha dirigido esfuerzos para la atención oportuna de las necesidades de la población y hace uso de la experiencia de LOCATEL para dar a conocer los programas dirigidos a la población de la Ciudad de México. En el 2007 se convierte en una Dirección General, por lo cual su presupuesto y su línea de trabajo depende de la Secretaría de Desarrollo Social, trabajan más de 320 personas al servicio de los capitalinos en atención vía telefónica. Se dispone de 210 líneas telefónicas agrupadas al 56-58-11-11, se proporciona las 24 horas del día, los 365 días del año y el servicio es gratuito desde cualquier teléfono público de TELMEX, esto quiere decir que no requiere de tarjetas ni de monedas, siendo de este modo desde hace más de doce años.

2.2.1. Misión, visión y valores

Misión:

Proporcionar a la población del D.F. y su zona metropolitana, un servicio de atención telefónica gratuito y de calidad, que le permita contar durante las 24 horas del día con información y orientación oportuna y confiable; apoyando en caso de eventos, contingencias y desastres, constituyéndose en la instancia telefónica que medie entre la población y las instituciones del gobierno del D.F, teniendo intercambio de información con instituciones públicas y particulares de asistencia social, con el propósito de satisfacer las necesidades y demandas de la población, contando para ello con tecnología de punta, infraestructura adecuada, procedimientos transparentes y personal calificado.⁷⁸

Visión:

“Ser el Centro de Contacto del Gobierno del Distrito Federal que proporcione servicios de calidad relativos a información, orientación, asesoría y apoyo,

⁷⁸ <http://www.locatel.df.gob.mx/index.php?id=52>

ofreciendo un enlace de comunicación de excelencia entre la población y las instituciones del GDF y otras de carácter social".⁷⁹

Valores:

1. Calidez.- Trato amable y cortés al usuario.
2. Calidad.- Brindar un servicio de excelencia de acuerdo a los requerimientos del usuario.
3. Confiabilidad.- Tener información precisa y actualizada.
4. Confidencialidad.- Restringir el acceso a la información con base en la normatividad establecida.
5. Modernidad.- Contar con herramientas técnicas que permitan desarrollar adecuadamente las tareas encomendadas.
6. Oportunidad.- Proporcionar información cuando le sea útil al usuario.
7. Transparencia.- Realizar procesos claros y auditarles.⁸⁰

2.2.2 Objetivos y funciones

Objetivos:

En la página web de LOCATEL podemos encontrar nombrados sus objetivos como institución, teniendo un objetivo general y tres objetivos específicos; a continuación los presento:

El objetivo general de LOCATEL es convertirse en el vínculo de comunicación telefónica entre la ciudadanía y el Gobierno del Distrito Federal.

Sus objetivos específicos son:

- Ofrecer información, orientación, canalización personalizada y especializada a la ciudadanía sobre programas de gobierno.

⁷⁹ *Ibidem.*

⁸⁰ *Ibidem.*

- Funcionar como intermediario entre la ciudadanía y las instancias involucradas en la atención de emergencias.
- Fortalecer las vías de comunicación entre la ciudadanía y las instancias incorporadas al Gobierno del Distrito Federal.

Funciones:

Las atribuciones normativas del Servicio Público de Localización Telefónica contenidas en el artículo 203 del Reglamento Interior de la Administración Pública son:

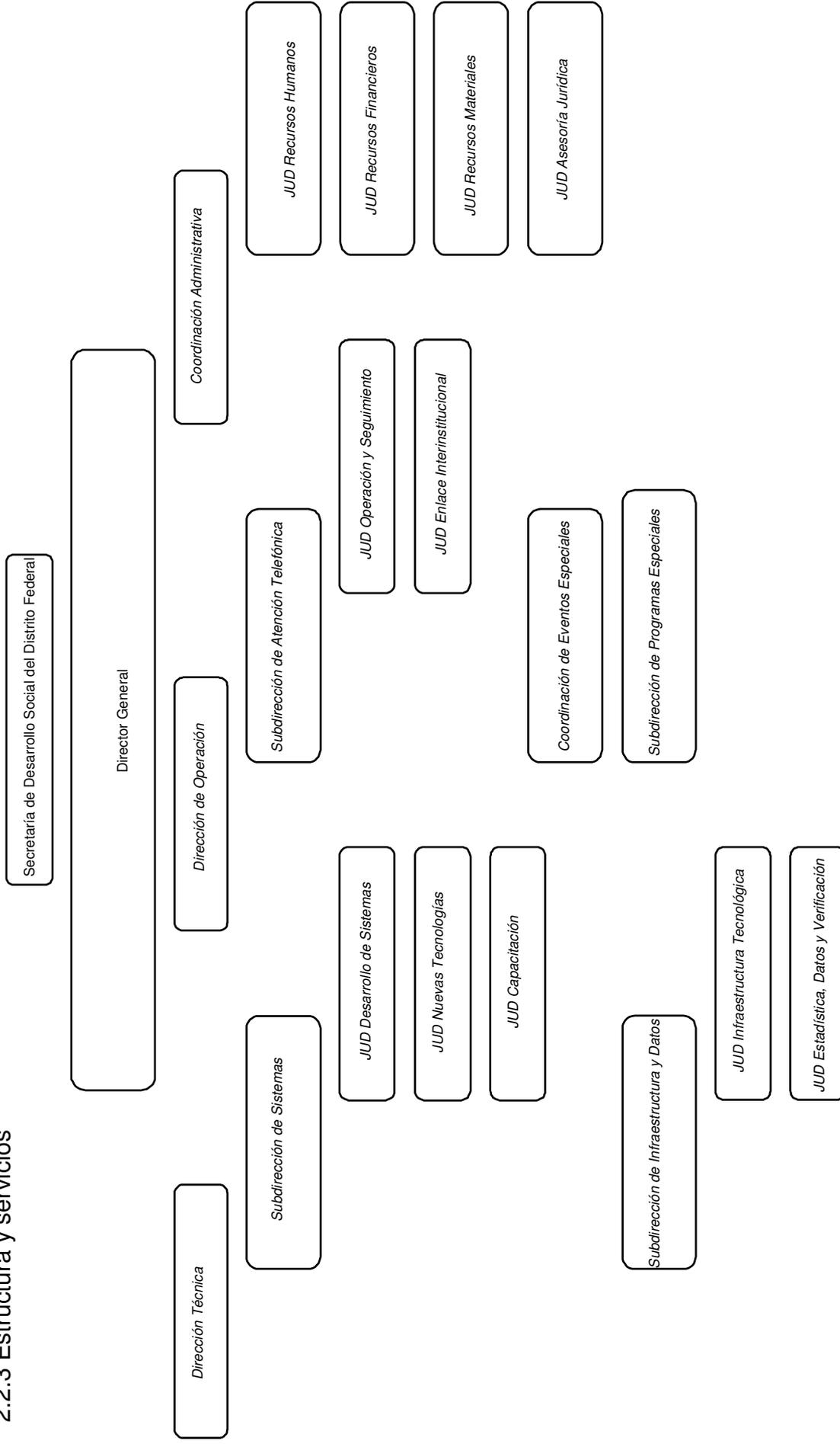
Artículo 203.- El Servicio Público de Localización Telefónica tiene por objeto proporcionar información específica que le solicite la ciudadanía del Distrito Federal por vía telefónica y cuenta con las siguientes atribuciones:

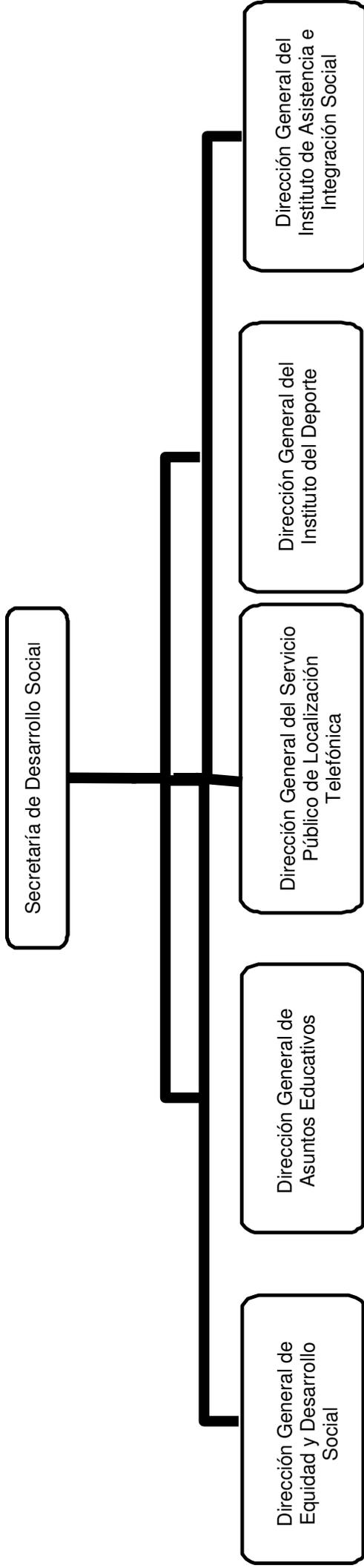
1. Proporcionar por vía telefónica información sobre personas extraviadas, accidentadas o detenidas en las diversas instituciones hospitalarias, asistenciales, administrativas y judiciales en el Distrito Federal y zona metropolitana, así como otros servicios de interés social;
2. Proporcionar el servicio 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 Distrito Federal;
3. Establecer los procedimientos de coordinación con las instituciones y gobiernos de los estados participantes, a efecto de garantizar la continuidad de los programas y servicios especializados, así como proporcionar asesoría y capacitación en la instrumentación de procesos similares;
4. Proporcionar información sobre los trámites y servicios que brinda la Administración Pública;
5. Prestar asesoría telefónica a personas con problemas de toxicología, urgencias médicas o crisis emocionales; y

6. Participar en coordinación con las Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos Político-Administrativos, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública, en la atención a la población del área metropolitana y zonas conurbadas en casos de emergencia o desastre.⁸¹

⁸¹ <http://www.locatel.df.gob.mx/index.php?id=55>

2.2.3 Estructura y servicios





Servicios:

Además de los 27 programas de atención a la población, que se han venido desarrollando desde su creación en 1979, LOCATEL ha iniciado este año, con la puesta en marcha de un programa por mucho interesante, la “Línea migrante” (15 de febrero de 2007), línea especializada en la atención de los migrantes oriundos del Distrito Federal residentes en Estados Unidos y de sus familias, dicho programa se realiza en apoyo a la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC) de reciente creación que tiene como objetivo apoyar a los 400 000 conacionales que emigraron a Estados Unidos de Norteamérica y dar a conocer los servicios que presta el Gobierno de la Ciudad de México que sean de su interés y utilidad. Este apoyo se brinda a través de dos números telefónicos de modo gratuito a nivel nacional y desde Estados Unidos.

El programa se divide en tres etapas: en la primera se tiene contemplado informar y orientar sobre los trámites para la obtención de identificaciones oficiales en el DF y de los servicios que presta el Registro Civil, así también proporcionar información de otras entidades federativas como son las oficinas de atención a migrantes y de las representaciones de los Estados en el DF, y captar reclamos sobre la actuación de los servidores públicos; en una segunda y tercer etapa se espera informar acerca del programa “Hoy no circula”, información de los consulados, atender quejas en contra de servidores públicos, informar acerca de los servicios que presta la SEDEREC, orientación acerca de los servicios consulares, remesas, trámites aduanales, localización de familiares en el DF, recepción de quejas de los servicios consulares, información turística, orientación para la apertura y regularización de establecimientos mercantiles y de todos aquellos programas del Distrito Federal, así como de un catálogo amplio de instituciones y organizaciones no gubernamentales para apoyo a los migrantes.

A continuación se expone un cuadro en el que se explica de manera breve algunos de los programas que atiende LOCATEL:

PROGRAMA	OBJETIVO
Donación de órganos	Captar y registrar solicitudes de personas que desean donar sus órganos.
Línea ciudadana	Captar y registrar denuncias, inconformidades y reportes sobre el ejercicio de la Administración Pública del DF que afectan y que son del interés del GDF.
Vehículos abandonados	Capturar vía telefónica información de la ciudad del DF y zona conurbana, sobre vehículos reportados como abandonados en la vía pública.
Vehículos desaparecidos	Proporcionar información, asesoría y apoyo vía telefónica, sobre vehículos reportados como desaparecidos por robo, extravío o retiro de la autoridad competente.
Emergencias	Capturar reportes de eventos en los que la vida, los bienes y/o la integridad de las personas se encuentren en riesgo.
Personas	Captar y registrar datos sobre personas en calidad de extraviadas o ausentes, dentro del Distrito Federal y zona metropolitana con el propósito de ayudar a su localización.
SAIDIU	Registro, canalización y seguimiento de reportes relacionados con la infraestructura urbana a las instituciones responsables de atender y/o resolver el reporte ciudadano.
SMMG	Recibir quejas y reportes del ciudadano de anomalías del Servicio Médico del Gobierno del DF (negación a atenderlo, que no le surtan el medicamento, que se le intente cobrar alguno de los servicios, atención médica deficiente, etc.) y seguimiento de la queja (estatus).
Quejatel	Captar y registrar vía telefónica quejas y denuncias en contra de servidores públicos del Gobierno del DF por actos u omisiones que afecten a un ciudadano y canalizarlas a la Contraloría General de la Administración Pública del DF.
SAU	Recibir reportes y quejas de los usuarios del transporte urbano de pasajeros de la Ciudad de México sobre cobros indebidos, condiciones de la unidad, servicio mal proporcionado, felicitaciones, comentarios y sugerencias.
Denuncia ciudadana	Captar y registrar reportes anónimos en los que la ciudadanía denuncia actos delictivos (venta de drogas, tráfico de sangre u órganos, robo de infantes, secuestros, pornografía, prostitución, malvivientes, etc.).

Como se ha visto, LOCATEL es una institución que ha prestado su servicio desde finales de la década de los años setenta, años en los que se da un proceso de cambio institucional, determinando una nueva estrategia de desarrollo y un nuevo proyecto político que implican transformaciones importantes para el progreso económico y desarrollo social, así como político y cultural que van a influir en la gestión pública, en las organizaciones y en la acción de gobierno.

El Estado Mexicano ha sufrido transformaciones a partir de la globalización, y por ende se han tenido que modernizar sus estructuras administrativas, atendiendo a realidades complejas, realidades que sólo se ubican en el Distrito Federal y que por eso son locales, complicadas y multifacéticas, obligando al Gobierno a plantear alternativas afines al escenario en el que se sitúan los cambios.

III

LOCATEL frente a los procesos y efectos de la globalización

3.1. LOCATEL y la globalización

Aún cuando ya se ha dicho que la globalización aparece como un proceso económico y que su influencia trastoca esferas locales, políticas y sociales, no es fácil de explicar el surgimiento y circulación de los procesos que inciden en dichos aspectos.

Se ha expuesto en el apartado anterior el desarrollo de una institución que ha formado parte importante de los cambios a los que se ha enfrentado la Ciudad de México desde inicios de los años ochenta. Época crucial en la historia del país, ya que es en esa década en la que surgen los cambios que darán rumbo a las políticas instrumentadas en los años subsecuentes. También se ha presentado cómo el Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL se ha transformado a la par de los cambios nacionales e internacionales. Tal vez parezca difícil entablar una conexión entre la historia de una institución como la de LOCATEL, con todo lo que significa el fenómeno de la globalización; pero ahí es donde radica el interés, la influencia de un fenómeno a nivel internacional en un servicio de carácter local. Es inquietante tratar de presentar un panorama completo sobre la influencia de la globalización en el desarrollo de LOCATEL, ya que dicho fenómeno ofrece un sin fin de aristas para su estudio, que van desde el rubro tecnológico, de comunicación, de instrumentación, de políticas de carácter social y económico, hasta la democratización de procesos, seguridad pública, salud, entre otros. De forma detallada se presentó el camino recorrido por LOCATEL desde sus inicios, creado con el fin de atender a una sociedad que requería atención y medios que estuvieran a su alcance para solucionar los problemas ocasionados, en buena parte, por la desestabilización en la que el país estaba sumergido, crisis no sólo económica sino social y política, en donde el Estado mostró su incapacidad para atender las demandas que su población reclamaba, por lo que fue necesario instrumentar una serie de cambios estructurales.

La globalización ha sido el medio por el cual el neoliberalismo se ha filtrado en todos los ámbitos dando pie no sólo a una apertura económica, sino que ha forzado un cambio fundamental en las instituciones, así como de la sociedad en general, ya que

esta corriente ha visto la posibilidad de organizarse y lograr que su voz se escuche, defendiendo su visión ante las decisiones de unos cuantos y exigiendo soluciones que vayan de acuerdo a su condición.

La Ciudad de México no escapa de la influencia de la globalización, día a día su población vive en carne propia los resultados de la instrumentación de políticas que intentan ofrecer opciones para que la convivencia en la metrópoli sea más llevadera; el Gobierno local echa mano de todo aquello que esté a su alcance para intentar mantener el vínculo con sus gobernados, y LOCATEL funge como eso, a pesar de que se ha desvirtuado su objetivo primario, el de localización de personas extraviadas, programa olvidado que no ha recibido atención desde hace tiempo y que ha sido desplazado por programas con una tendencia recaudatoria y con propósitos electorales; continúa con un buen posicionamiento ante la sociedad, y no sólo por el tipo de servicio que ofrece, sino que es el único que existe con estas características.

Siendo que dicho centro de atención telefónica se ubica en una de las ciudades más grandes del mundo y por ende conflictiva, se revelan un sin fin de acontecimientos enmarcados en aspectos tanto económicos, políticos, y sociales que dan origen a un "movimiento" constante, lo que conlleva a una serie de interacciones, en un esquema establecido por el sistema mundial, en donde la democracia, la transparencia, la relación sociedad-gobierno, políticas, económicas neoliberales, instituciones especializadas, etc., originan que dicho *call center* sea el interlocutor y/o representante entre el Gobierno y la sociedad, presentando de un lado las solicitudes y del otro los programas y políticas que el gobierno local instrumenta para contrarrestar las consecuencias de sus acciones.

3.1.1 Apoyo a políticas económicas

LOCATEL estuvo presente desde que el Estado benefactor cambió su rumbo y comenzó a transformarse, a mediados de los años ochenta, en un Estado renovado, abierto, con miras a integrarse en un sistema mundial en el que las políticas neoliberales se instrumentaron. Es así que LOCATEL se vio obligado a transformarse, desde que el

FONAPAS desaparece, como resultado del adelgazamiento del Estado, ha tenido que cambiar su estructura y continuar con su labor.

Desde su creación y hasta el 2001, LOCATEL era conocido como el centro de atención que brindaba un esfuerzo para la localización de personas extraviadas y en donde se obtenían números telefónicos; pero, con la llegada de un nuevo siglo y ante la necesidad de insertarse en un mundo globalizado que exige el cumplimiento de las políticas económicas neoliberales, el gobierno local tuvo que hacer frente a la reducción del gasto público como parte de las disposiciones señaladas por instituciones supranacionales que indican el rumbo a seguir de las economías; y lo hizo por medio del aumento del ingreso vía impuestos, ya que se considera una alternativa a dicha reducción del gasto público.

Es así, que el Gobierno del DF instrumenta un cambio en la Secretaría de Finanzas, responsable de la recaudación de impuestos locales, que permita obtener los recursos de la mayoría de sus contribuyentes de un modo sencillo, rápido, moderno y eficiente que evite el desvío de recursos y prácticas corruptas; con dicho cambio se le ofrece al contribuyente otro medio para realizar sus pagos y evitarle pérdida de tiempo en las filas interminables de una oficina recaudadora con un horario insuficiente para prestar el servicio. En este punto la participación de LOCATEL es importante, ya que será quien apoye a la Secretaría de Finanzas dando a conocer a la ciudadanía los cambios por medio de su servicio, y no sólo eso, sino que será la responsable de otorgar las líneas de captura (Clave conformada por 20 dígitos) con la cual el contribuyente podrá pagar al gobierno local todos sus impuestos utilizando los servicios de las instituciones bancarias que cuentan con horarios de atención mucho más accesibles que la Administración Tributaria, tienen sucursales distribuidas en toda la ciudad, son más confiables por la calidad de su servicio y se asegura el ingreso de los impuestos en las arcas de la Ciudad.

A partir de entonces el Gobierno del Distrito Federal recauda la mayoría de impuestos por este medio y exige una atención preferencial a este servicio en LOCATEL, logrando que el servicio del *call center* se vea afectado, ya que no se presta la misma atención a sus programas principales.

El pago de los impuestos por esta vía (línea de captura) ha facilitado a algunos sectores de la sociedad capitalina el pronto pago de sus impuestos, pero también se ha convertido en un obstáculo para muchos otros, ya que los capitalinos, acostumbrados a que los servidores públicos de las Tesorerías los atendieran y/o asesoraran personalmente, o a recibir en su domicilio la boleta de pago y trasladarse a las oficinas a pagar, tendrán ahora que marcar al 56-58-11-11 para que se le diga el importe total de sus impuestos, recibir asesoría para el llenado de su Formato Universal de Tesorería (FUT), en el cual se debe registrar su línea de captura, y explicarle que ahora los bancos recibirán su pago, y que sólo LOCATEL podrá ayudarle, dado que es la única institución que otorga dicha línea; la otra opción de pago es que los contribuyentes cuenten con acceso a una computadora y al Internet para generar por sí mismos su línea de captura, además, si tiene un problema al momento de realizar su pago deberá llamar inmediatamente desde un teléfono público o bien desde su teléfono celular, generándole un costo extra en cada llamada, sin olvidar que su llamada entra por la misma vía de atención que la de aquella en la que se hará un reporte de persona extraviada, de un reporte de vehículo desaparecido, solicitud de ambulancia, solicitud de teléfono y domicilio de alguna institución, etc., lo que lleva un alto tiempo de espera.

Por medio de esta vía y, con la ayuda de LOCATEL, la Secretaría de Finanzas logró recaudar una suma considerable de impuestos, dinero que serviría para impulsar otro tipo de programas de corte social como lo es la "Tarjeta sí vale", cuyos beneficiarios son las personas adultas mayores que tengan más de 70 años de edad y que reciben al mes cerca de 800 pesos en una tarjeta plástica como apoyo a su economía, también se utilizaron esos recursos para iniciar obras públicas para la construcción del segundo piso al Periférico; se financió el "Programa integrado territorial" conformado por catorce subprogramas más, en los cuales se prestaba apoyo económico para remodelar viviendas, unidades habitacionales, apoyar a madres solteras, otorgar becas a desempleados.

A pesar de que el Gobierno del DF salió beneficiado con la "modernización" del sistema de pago de impuestos, LOCATEL no ha recibido hasta el momento beneficio tangible por parte de la Secretaría de Finanzas. El hecho de instrumentar este tipo de servicio, obligó a LOCATEL a brindar una capacitación a todo su personal y algunas

veces tuvo que solucionar problemas sin el apoyo de Secretaría de Finanzas. Además de que los demás programas que integran el servicio de LOCATEL fueron desplazados por el de "Línea de captura", otorgando un servicio deficiente a los usuarios, ya que se priorizaba la atención para proporcionar líneas de captura antes que cualquier otra solicitud de la población.

3.1.2 Apoyo a políticas sociales

Dado que la globalización trae consigo un recorte importante en el gasto social y por consiguiente los programas sociales tienden a ser desactivados, el Estado procuró instrumentar programas asistenciales, para corregir situaciones de desigualdad, pobreza y pérdida de ingresos generadas por la economía de mercado. Dichos programas tienen como objetivo dar a cada miembro de la sociedad un beneficio total, universal. En la búsqueda de ampliar el derecho social a todos los ciudadanos, (derecho a la salud, a la vivienda, a la educación, a la previsión y asistencia social) se contraponen la concepción neoliberal, la cual señala principios de selectividad y focalización de las acciones públicas sobre los segmentos más necesitados de la población. Cabe decir, que ante los niveles de pobreza, carencia, marginación y desigualdad son imprescindibles los programas sociales, ya que son un medio para aliviar las tensiones y evitar convulsiones sociales, dando pie a una "neobeneficiencia", que sólo sirve de paliativo ante la problemática.

La ideología neoliberal proyecta una cultura política "despolitizada", en apariencia, movida por la búsqueda de soluciones ágiles y eficientes, en la que proponen una presencia mínima del Estado de bienestar y prefieren un conjunto de propuestas de reformas de los programas sociales, ya que la intervención del Estado amenaza los intereses y libertades individuales, inhibiendo la actividad y la competencia privadas, generando controles burocráticos.⁸²

⁸²Sonia M. Draibe, "Neoliberalismo y políticas sociales: Reflexiones a partir de las experiencias latinoamericanas", *Desarrollo Económico*, vol. 34, núm.134, 1994. en: www.educ.ar/educar/servlet/Downloads/S_BD_DESA5/PD000514.PDF

No existe una garantía de que el programa social llegue a la población menos favorecida, de hecho este tipo de programas se prestan a compadrazgos, clientelismos, populismo y acarreo de votos.

Como bien se ha dicho durante todo el trabajo, LOCATEL ha tenido que acompañar al gobierno local en la instrumentación de políticas, y las de corte social no son la excepción, de este modo ha tenido que apoyar al GDF informando sobre los programas incluidos en su política social, buscando la incorporación plena a la vida económica, social y cultural de su población, fomentando la igualdad, equidad, justicia social, reconocimiento de la diversidad, alta cohesión, e integración social, pleno goce de los derechos, creciente elevación de la calidad de vida y acceso universal al conjunto de bienes y servicios públicos urbanos.⁸³

LOCATEL ha sido de mucha ayuda para que el Gobierno del Distrito Federal atienda las necesidades sociales por medio de la Secretaría de Desarrollo Social (SDSDF), institución responsable de coordinar, ejecutar y evaluar las políticas, programas y acciones en materia de desarrollo social, fortaleciendo las instituciones sociales, mejorando la calidad de los servicios, ampliando su cobertura y estableciendo la gratuidad.⁸⁴

LOCATEL, en el mejor de los casos, cuenta con la información oportuna sobre los programas de la SDSDF e informa a los interesados. Cabe mencionar que el apoyo no sólo es vía telefónica, sino que LOCATEL se presenta "personalmente" con un grupo de trabajo en los diferentes eventos organizados por el GDF, además de participar activamente en la logística e instrumentación de diversos programas sociales. A este grupo de atención se le conoce como el de Eventos Especiales y se presenta en acontecimientos en donde existen riesgos y/o contingencias para un sector de la población del DF.

Eventos Especiales participa en:

⁸³ "¿Qué es la política social?" en: <http://www.sds.df.gob.mx/sector/lineas.htm>. Consultado el 14/03/2007 a las 14:27 hrs.

⁸⁴ *Ibidem*.

- Programas organizados por el GDF y delegaciones (DFiesta, carreras, eventos culturales, etc.) apoyando en la localización de personas.
- Participación en programas de la SDS: Campaña de invierno, útiles escolares, vivienda en alto riesgo, entrega de apoyos por el JGDF, operativos de semana santa y en la Basílica, realizando censos y entrega de apoyos.
- Participación en inundaciones, sismos, incendios, derrumbes, explosiones, etc.; de acuerdo al "Programa de atención a emergencias" (PAE) de la SDSDF.

El equipo de Eventos Especiales cuenta con quince operadores asignados para estas actividades, el personal es capacitado en primeros auxilios y protección civil para la realización de su actividad; el equipo acude a donde ocurre el evento y se apoya con una base de radio en las oficinas de LOCATEL.

LOCATEL no sólo informa a la población, sino que capta quejas, dudas y sugerencias referentes al programa en turno; en ocasiones no se pueden realizar dichas acciones ya que las instituciones responsables no informan de manera oportuna sobre el programa a instrumentar, o bien, no existen mecanismos de atención establecidos, obteniendo como resultado una atención deficiente a los usuarios o posibles beneficiarios. Ante la nulidad de información se llega a conformar durante la marcha el procedimiento correcto de atención, lo que se traduce en una pérdida de tiempo y duplicidad de esfuerzos.

Es importante decir que el gobierno local confunde los ímpetus democratizadores con los electorales, me atrevo a decir que dichos programas tienen un trasfondo electoral, populista, que no ofrecen soluciones reales a los problemas, sólo paliativos, interviniendo en el desarrollo de la sociedad que se vuelve dependiente de la "ayuda" del Gobierno, sin ofrecer verdaderas vías de desarrollo, dirigiendo su interés básicamente en la atracción de votantes para las siguientes elecciones, sin mencionar la desorganización y la falta de visión al momento de instrumentar sus programas.

3.2 Aportaciones de LOCATEL a la sociedad de la información

Cuando existe un cúmulo de información generada por una sociedad, se crea la necesidad de convertirla en conocimiento y así aplicarla en políticas, programas, servicios o decisiones que cumplan con el objetivo de desarrollo y crecimiento que la sociedad requiere; y no sólo eso, sino que dicho conocimiento también genera más información; de ahí que surgen las aplicaciones tecnológicas y en la medida en que estas tecnologías progresan a un ritmo acelerado en la Sociedad de la Información, así se genera, se transmite y se procesa de manera instantánea la información.⁸⁵

En anteriores apartados se han mencionado los efectos de la globalización en LOCATEL, pero ahora se intentará aludir a la aportación de este *call center* a la Sociedad de la Información, y no solo de la que se presenta en este momento sino de aquella que se vislumbra en un futuro no muy lejano. La información recibida en LOCATEL es tan diversa, con características y cualidades que pueden caer en la similitud o bien, llegar a ser específica y única, se puede decir que se ha creado una "infodiversidad", que en su conjunto exhibe la pluralidad del pensamiento y conocimiento social al que cotidianamente nos enfrentamos, y que gracias al uso de las TIC, LOCATEL tiene acceso.

En el Gobierno del Distrito Federal se ha incluido el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) con el fin de mantener informada a su población, así como ofrecer herramientas que eficiente la atención de las necesidades sociales, por ejemplo, se puede corroborar vía Internet, en la página de la Secretaría de Seguridad Pública si los vehículos cuentan con infracciones de tránsito, ingresando únicamente el número de placas; en la página de Gobierno del DF se invita a participar en foros de discusión con el jefe de Gobierno o con los responsables de las Secretarías del Gobierno Local; sin olvidar la "modernización" del centro de atención telefónica LOCATEL.

Si pensamos que la democracia no se practica únicamente al elegir representantes sino que trata que los ciudadanos participen en los procesos y toma de decisiones, entonces ¿cómo crear los accesos para que todos los habitantes de la

⁸⁵ Estela Morales Campos, "El fin de siglo, la globalización y la infodiversidad", en *Investigación Bibliotecológica*, v. 14, núm. 28, enero/junio de 2000, pp. 20-21.

ciudad puedan utilizar las TIC? En este sentido, el teléfono es el acceso que refuerza la comunicación con la población ya que a través de este medio, el más accesible a toda la población, se invita a participar y estar al tanto de la toma de decisiones que emprende el gobierno, siendo su voz la que marque el camino de las pautas que el gobierno instrumentará para solventar los problemas que aquejan a su comunidad. El uso y aumento del uso de las TIC genera un ambiente de exclusión entre la comunidad, ya que no todos los individuos que la componen tienen acceso a ellas y de aquellos que sí tienen acceso, no todos están capacitados para utilizarlas, tenemos un claro ejemplo cuando los contribuyentes hablan a LOCATEL para pedir asesoría sobre cómo obtener su línea de captura teniendo enfrente su computadora e ingresando a la página de la Secretaría de Finanzas del DF.

Para reducir la brecha entre quienes tienen y no tienen acceso a la tecnología, LOCATEL ha sido el intermediario, ya que al ser el teléfono la vía principal de atención permite que la comunidad esté informada y cerca del gobierno local, además de que su servicio es personalizado y los usuarios no tienen que batallar con grabaciones que llevan al usuario a una diversidad de opciones, que lo confunde, y por tanto, no obtiene la información deseada.

La adopción de tecnologías de la información en el sector público apenas comienza; y aunque no existe una coordinación entre instituciones públicas, privadas y sociales, y no existe una visión que lleve a una mejor planeación y capacitación en los servicios que se prestan, —sin olvidar la voluntad raquílica para proveer servicios públicos de calidad— LOCATEL hace un esfuerzo en acercar a la población con el Gobierno y ser una opción de atención en problemas básicos como la delincuencia organizada y la salud.

3.2.1 Delincuencia organizada

La sociedad exige que la seguridad pública sea uno de los objetivos primordiales en la agenda del gobierno, ante los altos índices de la criminalidad en la Ciudad de México y en el resto del país, los gobiernos han tenido que organizar acciones que permitan

captar información y denuncias por parte de la población por medio de centros de atención a emergencias.

Uno de estos centros de despacho o de emergencias es el 060 o 066 de la Secretaría de Seguridad Pública el cual ha comenzado a ser uno de los números más marcados para solicitar la intervención de la autoridad en casos de emergencia; pero aún así, la población se acerca al servicio de LOCATEL para externar su preocupación referente al tema de la seguridad pública y todo aquello que pueda afectar su bienestar. A pesar de que los servicios de emergencia atienden en un número de tres dígitos, que suponen rapidez de marcación y que son difíciles de olvidar, (060-066 de la Secretaría de Seguridad Pública, 065 Cruz Roja, 068 Bomberos, 070 Centro de Atención Telefónica del Estado de México CATGEM, entre otros) LOCATEL genera mayor confianza en la población, al no ser atendida o haber recibido una mala atención en dichos servicios, se acerca al servicio porque sabe que será escuchada y que se hará algo por ayudarla.

Así, los centros de atención se ven obligados a formar una nueva generación de expertos enfocados a estas áreas y al diseño de planes de capacitación acordes a las necesidades de esta nueva especialidad que demanda la sociedad,⁸⁶ mientras eso sucede, LOCATEL debe continuar apoyando a la población que lo requiera y mantener los lazos de comunicación entre la ciudadanía y las instituciones responsables de asegurar un ambiente sin delincuencia.

De este modo LOCATEL capta información referente a la delincuencia organizada en su programa denominado “Denuncia ciudadana”, donde se reciben los reportes de actos delictivos y todas aquellas situaciones que ponen en riesgo la seguridad de la comunidad. Los reportes que se captan de manera anónima son por actos delictivos ya sea por venta de drogas, tráfico de sangre u órganos, robo de infantes, secuestros, robo de autopartes, prostitución, malvivientes, piratería, etcétera.

Uno de los objetivos que se intentan cumplir con la captura de estos reportes es que se contribuya con las autoridades en la reducción de los índices delictivos y en el

⁸⁶ Antonio Palacios, “Centros de atención y la calidad de la seguridad pública”, en *Revista Contact Forum*, Instituto Mexicano de Telemarketing, año 9, núm. 6, julio-agosto de 2005, p. 31.

fomento en la ciudadanía de la cultura de la denuncia, obligándolos a participar y formar parte del cambio que se quiere alcanzar. Sin embargo, a pesar de que los ciudadanos presenten sus denuncias, los sistemas de seguridad pública están desarticulados entre sí en prácticamente todos sus niveles, desde los tecnológicos hasta los normativos, situación que impide contar con una base de datos nacional capaz de conectar a todos aquellos que están involucrados en el combate y prevención de la delincuencia.⁸⁷

A pesar de esto, las instituciones encargadas de recibir los reportes y las denuncias captadas por LOCATEL son:

- Procuraduría General de la República (PGR): Recibe y atiende las denuncias sobre delitos del fuero federal como homicidios, pornografía, prostitución, robo de infantes, secuestro, tráfico de sangre / órganos y venta de drogas.
- Procuraduría General de Justicia del DF (PGJ-DF): Atiende las denuncias de delitos del fuero común ocurridos en el DF, como malvivientes, robo de autopartes y venta de drogas.
- Secretaría de Seguridad Pública (SSP): Se encarga de atender las denuncias sobre malvivientes, solicitud de operativas, alteración del orden público como peleas callejeras, consumo de droga, entre otros.

Del mes de enero al mes de abril de 2007 se han enviado los siguientes reportes a cada una de estas instituciones:

2007		
PGR	PGJ DF	SSP DF
463	14	40
Fuente: Supervisión del Área de Seguimiento LOCATEL, mayo de 2007.		

⁸⁷ Mariano Garza-Cantú, "La megabase contra la delincuencia", en *Política Digital, Innovación gubernamental*, núm. 37, junio/julio de 2007, pp. 12-15.

Con dicha información se presume que la PGR, la PGJ-DF y la SSP crean acciones en contra de la delincuencia organizada, realizando redadas, detenciones, operativos, etc., lo que genera una expectativa al usuario de LOCATEL sobre el compromiso por acercar a las autoridades con la sociedad; pero dichas instituciones no comunican a LOCATEL si en realidad dicha información fue suficiente para el cumplimiento de su deber, no existe un seguimiento de estas quejas, por lo que se podría decir que únicamente LOCATEL cumple con un "acuerdo" de enviar la información sin que en realidad exista un seguimiento oportuno y la certeza de que la información que la población vierte en el *call center* rinda frutos para brindar soluciones a la seguridad pública.

LOCATEL bien podría, con toda la información que la sociedad le proporciona, compartir una base de datos, tanto a nivel local como municipal y federal en las que se tipifiquen los delitos que más denuncia la población, zonas de alto índice delictivo, nombres o apodos de los criminales, o bien datos que permitan la identificación de personas y vehículos en cualquier lugar; además de generar estadísticas del delito con información socio-económica zonificada sobre planos geográficos digitalizados.

3.2.2 Salud pública

Sin una población sana es difícil asegurar un crecimiento y desarrollo en los procesos económicos, y LOCATEL apoya en este sentido brindando a la población asesoría médica las 24 horas del día, los 365 días del año, pero hay que tomar en cuenta que algunos servicios de salud pública sufren de dos grandes problemas: baja calidad e insuficiente cobertura, razones suficientes para continuar brindando el servicio con calidez y calidad.

Aunque hay indicios del uso de las TIC en el sector salud, que no se limitan al uso del teléfono como vía de comunicación, como por ejemplo la "telemedicina", que ha permitido acercar servicios de salud de gran calidad a lugares remotos y a un costo mínimo, falta incorporar los diferentes sistemas de salud en una plataforma única de telemedicina que cumpla con estándares internacionales.

El mayor beneficio potencial de las TIC en el corto plazo derivará de reducir los costos de atención y mejorar la disponibilidad y calidad de servicios para los pacientes. El problema más importante a vencer para adoptar en este sector las nuevas tecnologías es el de conectividad e interoperabilidad de los distintos sistemas de salud del IMSS, ISSSTE y SSA.

Frente a este panorama, el Gobierno del Distrito Federal inauguró el 1º de marzo de 2007 un servicio denominado “Atención médica a distancia”, programa planeado por el doctor Puente, activo personaje en todas las administraciones del gobierno local solicitando apoyo y recursos para instrumentar sus programas. Ahora el nuevo proyecto se albergará en LOCATEL porque cuenta con la infraestructura y la experiencia de atención médica vía telefónica, la intención del programa es el de prevenir los riesgos de la salud por medio de consultas y recetas en línea, así como el acompañamiento a pacientes durante su tratamiento, lo que permitirá visualizar de manera más amplia las necesidades en el rubro de la salud que la población presenta y así aumentar la calidad y la cobertura de los servicios de salud.

Aunque se tiene dicha intención, habría que definir de manera detallada la diferencia de este servicio con el que se ha prestado desde hace tanto tiempo, porque pareciera ser sólo un capricho de algún funcionario “desempleado”, que aprovecha la infraestructura, la experiencia y recursos de LOCATEL, sin tener claro el objetivo del programa y sin ofrecer una solución verdadera a la población en el Distrito Federal. Se tiene que reforzar el servicio que se brinda en la institución, en vez de inaugurar un novel programa. De nuevo se contraponen intereses políticos al sólo “vender” proyectos sin pies ni cabeza y a desviar recursos que pueden ser utilizados en programas que beneficien en realidad a la sociedad y no a unos cuantos.

Más allá del servicio que se brinda en LOCATEL, también se apoya al sector salud con la recepción de quejas del programa denominado “Servicios médicos y medicamentos gratuitos” (PSMMG) que diseñó el Gobierno de la Ciudad de México con el fin de atender a la población con residencia mínima de tres años en el Distrito Federal y que no cuenta con seguridad social como el IMSS o el ISSSTE, para que tenga acceso a los servicios de salud de manera gratuita. Este servicio casi no lo conoce la

población ya que se tienen muy pocos reportes, en lo que va de este año se ha reportado lo siguiente:

2007			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
3	5	7	4
Fuente: Supervisión del Área de Seguimiento LOCATEL, mayo de 2007.			

Además de ser muy pocos, no se obtiene respuesta de la Secretaría de Salud del Distrito Federal, por lo que LOCATEL desconoce si la información que se les envió fue oportuna y si se le dio un seguimiento a la queja con el usuario.

Entonces, las interrogantes surgen, ¿qué caso tiene instrumentar un programa de quejas que busca "mejorar" el servicio de salud del DF si ni siquiera se le informa a la población que hay un medio para quejarse? ¿Para qué captar y enviar los reportes a la Secretaría de Salud del DF si LOCATEL no tiene la certeza de que dicha información le está siendo de utilidad para la Institución y que las quejas de los usuarios serán atendidas y ellos notificados de la atención recibida en cada uno de los casos? Todo parece una pérdida de tiempo, gasto de recursos y una pantomima del gobierno local, es una lástima que programas con una "buena intención" se reduzcan a un intercambio de información, que no expresa nada, que sólo intenta cubrir la deficiencia de atención en el sector salud, haciendo como que se hace algo.

Después de revisar estos programas, sólo queda reafirmar que LOCATEL cuenta con información muy importante y que si se le diera la atención necesaria, se ordenara y sistematizara estaría muy cerca de contribuir en la Sociedad del Conocimiento, de nada sirve contar con tantos datos si no se hace uso de los mismos. Se sostiene que los estudios sobre la sociedad o era de la información deben avanzar desde este tenor para superar conceptos que aluden básicamente a grandes flujos de

información, entre emisores, receptores y mediaciones en entornos tecnológicos, desde una Sociedad del Conocimiento que se valga de la tecnología para potenciar el desarrollo en todos sus aspectos y no quede limitado a un mero procesamiento de información, sin estructuras para reconceptualizar o repensar a la Sociedad de la Información y la comunicación, y suministrar un verdadero entendimiento y conocimiento.⁸⁸

3.2.3 Indicadores de calidad para el servicio público

Para iniciar este apartado es necesario tener claro el concepto de *indicador de calidad*, siendo éste una medida cuantitativa que puede usarse como guía para controlar y valorar la calidad de las diferentes actividades. Es decir, la forma particular (normalmente numérica) en la que se mide o evalúa cada uno de los criterios.⁸⁹

Los indicadores de calidad se construyen a partir de la experiencia, del conocimiento sobre el sector en el que se trabaje y, como es natural, respetando ciertas recomendaciones:

- Deben ser siempre fáciles de capturar.
- Deben enunciarse con objetividad y de la forma más sencilla posible.
- Deben resultar relevantes para la toma de decisiones.
- No deben implicar un elevado grado de dificultad en su interpretación.
- Deben abarcar un amplio número de posibilidades. Hay que recordar aquí que cuando se pone en práctica un indicador se observa que éste mejorará pero que otros aspectos no recogidos por los indicadores podrían empeorar.
- Normalmente debe construirse un "cuadro de mando" que permita, siempre que podamos, monitorizar el indicador de forma sencilla y automatizada (la ayuda de la micro-informática aquí es decisiva).

⁸⁸ Juana María Alanís Ramírez, "Uso y apropiación de las tecnologías y sus paradigmas", en *Acta Sociológica*, Nueva Época, núm. 43, enero-abril de 2005.

⁸⁹ Los criterios de calidad se definen como aquella condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad. Es decir, qué perseguimos, cuál es el objetivo, qué pretendemos teniendo en cuenta aquellas características que mejor representan (siempre que pueden medirse) lo que deseamos lograr. En: <http://calidad.umh.esc/curso/criterio.htm#3>

- Los términos usados en el indicador que puedan inducir a dudas, o sean susceptibles de diferentes interpretaciones, deben ser definidos para que todos los profesionales entiendan y midan lo mismo y de idéntica forma.⁹⁰

La importancia de dichos indicadores reside en que al proyectar información sistematizada, obliga a trascender de la Sociedad de Información a la Sociedad del Conocimiento, dado que los datos y la información obtenida no sólo quedará en la acumulación, sino que con base en ella se pueden crear mecanismos, desarrollar políticas, y/o generar acciones encaminadas a la satisfacción y beneficio de la población, dado que ofrecen un vistazo en aspectos tan particulares que son imprescindibles para elevar la calidad en el servicio .

LOCATEL provee apoyo a la población desde hace más de dos décadas, años, en los que sin duda han habido aciertos y errores, de manera que, para conocer si el servicio que se presta es de calidad, se deben realizar evaluaciones periódicas, no sólo a nivel interno —operadores o supervisores— sino también basarse en las opiniones que vierten los usuarios acerca del servicio recibido.

Durante el periodo de 2002-2006 se llevó a cabo una encuesta acerca de la calidad del servicio en el área de línea de captura, en la que se les preguntaba a los usuarios el tiempo de espera para ser atendido y el número de veces que marcó para que se le brindara el servicio. La intención de realizar dichas preguntas era básicamente para conocer si la atención prestada era de calidad y con ello poder instrumentar acciones que permitieran una atención eficiente y rápida. Sin embargo, aunque los operadores tuvieran la indicación de realizar las preguntas a los usuarios al final de la llamada, no todos las hacían, perdían los formatos o les daban otro uso, los usuarios cansados de esperar en línea para ser atendidos se negaban a contribuir con sus respuestas, ahora bien, me pregunto, ¿por qué esa encuesta sólo se realizaba en el área de línea de captura y no en todas las áreas de atención de LOCATEL?; de nuevo aparece el interés particular en un programa de corte económico, no se le visualiza como sólo una parte del conjunto de información que proporciona la institución, además, esa información no servía de nada, ya que no se utilizó para implementar

⁹⁰ En: <http://calidad.umh.esc/curso/criterio.htm#3>

algún mecanismo de atención que permitiese brindar con eficiencia y eficacia el servicio, sin olvidar el desperdicio de recursos materiales (hojas, tinta). Uno de los indicadores de calidad son el número de quejas diarias que reciben personalmente los supervisores del área operativa, en promedio unas cuatro. Las quejas o molestias expresadas por los usuarios a los operadores del área operativa se quedan en su mayoría como comentarios o sugerencias al servicio, desconociéndose en realidad cuántas son, obviamente al no trascender no se generan acciones que intenten reducir las quejas y prestar un servicio de calidad.

A partir del mes de abril de 2007 se creó un archivo en el que los supervisores deben registrar las quejas atendidas, de qué tipo son y que solución se le ofreció al usuario, éste es un esfuerzo que hace la Subdirección de Atención Telefónica, pero a la Dirección no parece preocuparle, no se tiene un procedimiento de atención a las quejas de los usuarios que se reciben directamente en el área operativa.

La tecnología bien podría utilizarse para conocer el nivel de calidad que se le brinda a los usuarios por medio de un IVR (Interactive Voice Response) u operadora virtual que permitiera a los usuarios por medio de preguntas cerradas y utilizando el teclado de su teléfono o su voz para contestar a las mismas, logrando así, expresar el nivel de calidad en la atención recibida durante la llamada. O bien, crear un área especializada en quejas y comentarios al servicio, en la que los operadores tuvieran la posibilidad de realizar llamadas a los usuarios del servicio y aplicarles un cuestionario que mida los niveles de calidad. El cuestionario tendría que realizarse diariamente para obtener información que fortalezca la retroalimentación tanto a los operadores como a los supervisores y mandos medios, y así instrumentar medidas orientadas a la mejora continua. Este muestreo no sólo reflejaría la calidad del servicio que se presta, sino también puede ser utilizado para conocer qué tipo de usuarios atiende LOCATEL, los horarios en los que más llama la población, el tipo de información más solicitada, y los tiempos de respuesta, entre otros indicadores.

Aunque todos los días se reciben quejas de usuarios, no todas son relativas al servicio de LOCATEL, sino que a través del programa denominado "Quejatel", se recaban reportes o quejas sobre posibles actos u omisiones de servidores públicos del Gobierno

del Distrito Federal, las cuales son canalizadas a la Contraloría General de la Administración Pública del Distrito Federal. Ese tipo de reportes nos ofrecen una muestra del posicionamiento de las instituciones públicas ante la población, dando a conocer indicadores de calidad.

Pero no sólo hay que evaluar el desempeño de LOCATEL, sino también de todas aquellas instituciones que se apoyan en ella, aunque existe diversidad en los canales e instituciones especializadas para captar los comentarios, quejas, sugerencias para las instituciones públicas, LOCATEL nuevamente se sobrepone a éstos, ya que los usuarios de éste confían más que en las Contralorías Internas de las dependencias gubernamentales, o bien, conocen el número telefónico.

En los primeros cuatro meses de este año se han enviado a la Contraloría General el número siguiente de reportes:

2007			
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
187	222	171	157
Fuente: Supervisión del Área de Seguimiento LOCATEL, mayo de 2007.			

Lo que nos da un total de 737 quejas contra servidores públicos del Distrito Federal, de las cuales, no se tiene ningún seguimiento, puesto que no se recibe respuesta por parte de la Institución, así que si el usuario desea conocer el proceso de su queja sólo se le proporciona el número telefónico de la Contraloría General del DF, el cual se pudo haber proporcionado desde un inicio y no habría pérdida de tiempo y recursos, ¿cuál es la razón esencial de la captura de reportes si se desconoce su proceso, si la Institución no informa a LOCATEL si las quejas cumplieron su cometido? ¿Para qué se ofrece este servicio en LOCATEL?

3.3 LOCATEL como punta de lanza para una red nacional e internacional de centros de atención telefónica

A pesar de que en algunas entidades como Puebla, Querétaro, Guadalajara, Acapulco, Monterrey, Ciudad Victoria, Aguascalientes, Jalapa, Tuxtla Gutiérrez y Hermosillo existen servicios como el que brinda LOCATEL en el Distrito Federal y que llevan el mismo nombre, no hay una red informativa que los enlace, es inexistente una relación entre estos centros de atención telefónica, ni su modelo de atención está unificado. Ante esta situación se llevó a cabo el Primer Foro de la Red Nacional de Centros de Atención Telefónica (RENACAT) los días 30 de junio y 1º de julio de 2005, donde se contó con la presencia del entonces Secretario de Desarrollo Social del Distrito Federal, Marcelo Ebrard Casaubón; José Luis Mora Castro, director general de LOCATEL; Eugenia García Aguirre, directora general del Instituto Mexicano de Telemarketing; representantes de los Centros Públicos de Atención Telefónica de toda la República, etcétera.

El objetivo de dicho foro fue crear una Red Nacional de Información y Orientación Telefónica, integrada por los centros públicos de atención telefónica de las principales ciudades del país, que a través de enlaces de intercomunicación y procedimientos constituyeran un sistema integral de intercambio de información que fuera de utilidad y beneficio para la población de la República Mexicana.⁹¹ Las intenciones de este foro fueron discutir e intercambiar experiencias sobre las necesidades y retos a vencer, para reforzar y consolidar los instrumentos de información para la población civil e intentar sensibilizar a los gobiernos municipales, estatales, y federales sobre la necesidad de contar con una ventanilla de atención directa con la población, y que dichos Centros de Atención Telefónica fueran viables para prestar servicios públicos de manera flexible, dinámica, eficiente y de calidad.

El director de LOCATEL, José Luis Mora Castro explicó que el funcionamiento de la Red Nacional de Centros Públicos de Atención Telefónica establecería un sistema de comunicación tecnológica en ambiente web, el cual permitiría la captura y envío de la

⁹¹ En: <http://www.comsoc.df.gob.mx/noticias/discursosj.html?id=756301>. Consultado el 15 de abril de 2007.

solicitud de información para la localización de personas y vehículos. Los beneficios que se esperarían, si se establece la Red Nacional de Centros Públicos de Atención telefónica, son:

1. Ampliar la cobertura de atención a solicitudes de los ciudadanos.
2. Rapidez en el intercambio de información entre los CAT.
3. Solución a reportes de una manera ágil y expedita.
4. Establecer un marco de intercomunicación para la atención de personas extraviadas y vehículos desaparecidos entre las entidades participantes.⁹²

No niego que la propuesta es interesante, pero ¿cómo intercambiar información tan delicada como lo es de personas extraviadas o vehículos desaparecidos, si dichos programas en LOCATEL operan de manera milagrosa? Tanto el programa de personas extraviadas como el de vehículos desaparecidos se han perdido de vista, no se ha hecho nada por fortalecerlos, no han cambiado, cada vez es menos probable saber del paradero de una persona por medio del servicio que presta LOCATEL, los tiempos de espera de un usuario que decide reportar a su familiar extraviado o su vehículo desaparecido oscilan entre los 10 y 20 minutos, sin contar que el sistema no está del todo acabado —hace ya un año de la modernización, el 11 de mayo de 2006—, y no se tiene un sistema adecuado a las necesidades del servicio. Hay que tomar en cuenta que a pesar de hacer uso de tecnología de punta, no todos los Centros de Atención cuentan con ella, lo que detendría la ejecución de dicha Red.

Ahora bien, aunque la intención sea proponer una Red no sólo Nacional sino Internacional de Centros de Atención Telefónica, hay que ocuparse en primera instancia de los “vacíos” existentes, tal vez, en unos años esta red sea posible. Respecto a los “vacíos” me refiero tanto a los aspectos tecnológicos como a los de información y conocimiento de cada una de las partes que integrarían dicha Red, se deben establecer mecanismos que obliguen a una interacción ordenada, que la información recabada cumpla con medidas de seguridad y que exista una capacitación en todos los niveles. Si se insiste en el desarrollo de sistemas de información entre los Centros de Atención

⁹² En: <http://www.imt.com.mx/reforum/07renacat.php>. Consultado el 15 de abril de 2007.

Telefónica de todo el país y en Latinoamérica, se podrá generar una interrelación de esfuerzos y productos informativos de todos los involucrados que elevarán el valor de la región.

Es necesario construir este sistema global y formarlo con un enfoque global, valga la redundancia, tanto en lo tecnológico como en lo metodológico, lo técnico, lo político y lo social; un problema global debe resolverse con una estrategia global. Este sistema no es una quimera, sino una realidad que empieza a configurarse y que ya nos permite compartir recursos de información y tener posibilidades de conocimiento.⁹³

Si el jefe de Gobierno del Distrito Federal, Marcelo Ebrard Casaubón, tiene la intención de trascender y ubicar a la Ciudad de México ante los ojos del mundo como una Ciudad donde la participación ciudadana, la democracia, y las políticas públicas son fomentadas con una clara intención de desarrollo, debe entonces acercarse más a LOCATEL, y no sólo verlo como el medio que informa o escucha a la ciudadanía, sino contemplar la opción de reforzar su existencia y tener claro el objetivo de la institución, el cual no encaja en intereses políticos y electorales.

Ahora bien, no se puede evitar hacer una comparación con alguna otra ciudad de Latinoamérica que contenga rasgos parecidos a la Ciudad de México y que de un modo u otro haya pasado por los mismos procesos que el Distrito Federal frente al marco que ofrece la globalización.

En su conjunto, Latinoamérica no ha sido ajena en la integración en la nueva economía global, y ésta no ha sido en los mejores términos, su integración puede decirse, ha sido desigual y en algunos casos insostenible, en el que se han dejado ver altos costos sociales y económicos al momento del paso de dicho proceso.

Se puede percibir, tal y como se percibe en el D.F. altos índices de desempleo, pobreza y desigualdad, los cuales se ven incrementados con el paso del tiempo.

Ante estos problemas, los gobiernos latinoamericanos han tenido también que aplicar políticas en materia de desarrollo social que subsanen el tránsito de su población de la dinámica globalizadora.

⁹³ Estela Morales Campos, "El fin de siglo, la globalización y la infodiversidad", en *Investigación Bibliotecológica*, v. 14, núm. 28, enero/junio de 2000, pp. 20-21.

Por ejemplo, en Buenos Aires, Argentina, la Secretaría de Desarrollo Social ofrece asistencia social por medio de varias líneas telefónicas, en las que brindan a sus pobladores atención inmediata en situaciones de emergencia y ponen a su servicio todas las posibilidades que ofrecen los programas sociales del Gobierno de la ciudad.

Las líneas telefónicas son: la 102, 103, 107 y 108. La línea 102 es una línea telefónica gratuita que brinda a toda la comunidad la oportunidad de realizar consultas y denuncias vinculadas a las problemáticas de infancia y la adolescencia. Funciona las 24 horas del día, todos los días del año. Atiende consultas y recibe denuncias sobre problemáticas diversas como la falta de cobertura a necesidades básicas, el maltrato físico o psicológico, el abuso y la explotación, el incumplimiento de las responsabilidades de los adultos, situaciones de violencia familiar, social e institucional, discriminación, atención a niños con capacidades diferentes, problemas de adicciones, etc.

Una vez registrada la consulta, los operadores de la línea realizan la derivación al programa o persona correspondiente. En las situaciones de emergencia, actúa inmediatamente la Guardia Permanente del Consejo, a fin de brindar asistencia a los niños o adolescentes cuyos derechos han sido vulnerados. Todos los llamados son debidamente registrados y analizados y constituyen una fuente ineludible y fundamental en la elaboración de los programas.⁹⁴

La línea 103 es un único número telefónico para todas las urgencias que impliquen riesgos para la vida de una persona o para terceros, con total cobertura en la ciudad de Buenos Aires. Está preparado para atender situaciones tales como inundaciones, accidentes en la vía pública, incendio, derrames de sustancias tóxicas, atentados, siniestros, derrumbes, y autos abandonados. La llamada la atienden operadores del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia de la ciudad. Antes de que comience la conversación, se habrá producido un intercambio electrónico de datos, que permitirá al operador visualizar el número telefónico desde el cual el usuario está llamando y su situación geográfica (actualmente sólo para telefónica fija). Esto hace que

⁹⁴ http://www.buenosaires.gov.ar/areas/com_social/tel_utiles/?menu_id=22477. Consultado el 5 de marzo de 2008.

sea posible el envío de ayuda aunque la llamada se interrumpa antes de poder obtener mayor información.⁹⁵

Por otro lado, la línea 107 tiene como objetivo brindar una respuesta adecuada a las necesidades de la población frente a emergencias y urgencias médicas, individuales o colectivas, surgidas dentro del ámbito de la ciudad de Buenos Aires y, en su caso, la concurrencia de un móvil médico equipado para estas situaciones.⁹⁶

Por último, la línea telefónica 108 recibe y resuelve las demandas de atención de personas en situación de calle, riesgo social y/o derechos vulnerados, atiende emergencias sociales y/o situaciones de crisis fuera de los horarios normalizados de atención de los servicios sociales, informa, orienta y asesora acerca de los servicios sociales existentes. El servicio se encuentra integrado por equipos de profesionales que se desplazan en unidades móviles por la ciudad trasladando la prestación al lugar donde es requerida. Está destinado a personas y familias en situación de riesgo social, afectadas por situaciones de emergencia y/o con derechos vulnerados en el área de la ciudad.⁹⁷

En Santiago de Chile, existe la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)⁹⁸, medio por el cual la ciudadanía interactúa con la Administración Pública de la ciudad, confirmando así, la colaboración entre la población y un gobierno moderno.

Para consolidar dicha relación, pusieron en marcha el servicio telefónico gratuito 800-20-3011, que al marcarlo, el usuario podrá informarse acerca de trámites y atenciones Municipales y podrá a su vez comunicar los problemas de su comunidad, además también lo pueden marcar desde su teléfono celular 02-7136601.

Este servicio brinda información acerca de actividades culturales, recreativas, deportivas, programas sociales, programas de salud, establecimientos de educación,

⁹⁵ *Íbidem*

⁹⁶ *Íbidem.*

⁹⁷ *Íbidem.*

⁹⁸ <http://www.gobiernosantiago.cl/OIRS/index.php> Consultado del 05 de marzo de 2008.

programas para el adulto mayor, programa para jóvenes, programas para la mujer, trámites municipales y patentes municipales y permisos de circulación.

Además la población puede reportar emergencias en la vía pública, solicitud de aseo y recolección de basura, fallas en el alumbrado público, mayor seguridad pública, reporte de calles y veredas en mal estado, construcciones en peligro de derrumbe y casos de violencia intrafamiliar.⁹⁹

En Chile también se cuenta con un centro de atención telefónica especializado, es el caso de "SALUD RESPONDE", al discar el número 600-360-7777, los habitantes de la región metropolitana reciben asistencia y orientación remota las 24 horas del día. La población recibe información actualizada de su sistema de salud, autocuidado y medidas de prevención en el hogar, además de orientación para el manejo de enfermedades simples.¹⁰⁰ Este servicio se brinda a través de la plataforma tecnológica de Entel Call Center, y opera en dos niveles. La plataforma uno está orientada a información general y derivación correspondiente, y la plataforma dos es específica para asistencia de salud y cuenta con la supervisión de enfermeras, matronas y médicos.

Como se puede observar, las similitudes entre los servicios que brindan los gobiernos locales de las ciudades de Buenos Aires y Chile con el de la Ciudad de México son múltiples, por ejemplo, una constante es que dependen de las administraciones públicas locales, atienden las 24 horas los 365 días del año, y ofrecen servicios de asistencia social.

Aunque su forma de operar sea distinta, varias líneas telefónicas e identificador de llamadas con localizador geográfico en el caso del servicio de la línea 103 en Buenos Aires, también se echa mano de la tecnología de empresas privadas, en el caso de SALUD RESPONDE, ya que dicho servicio "gubernamental" es otorgado por una empresa privada. De este modo se puede entender el proceso de transformación como el enlace entre la dinámica local y global.

⁹⁹ <http://www.municipalidaddesantiago.cl/preguntas-frec/preguntas.php>. Consultado el 06 de marzo de 2008.

¹⁰⁰ http://www.informatica.cl/index.php/informatica/nuevas_ti/salud_responde_un_nuevo_concepto_de_asistencia Consultado el 06 de marzo de 2008.

A nivel regional, América Latina ha sufrido una precariedad en sus instituciones públicas frente a los embates de la globalización, por lo que en su interior coloca con un alto nivel de prioridad la reforma y racionalización de la administración pública. Dos áreas de particular importancia son las relativas a los mecanismos de regulación de los servicios públicos privatizados y de asistencia y contención de la pobreza. La asistencia y la contención de la pobreza ha adquirido una renovada importancia no sólo por el mayor peso de estos problemas sino, también, porque otras políticas (como la educación) han pasado a desempeñar funciones de contención.¹⁰¹

Ante este panorama, es necesario pensar en un regionalismo, ya que si las metrópolis de Latinoamérica han tenido que enfrentar los efectos de la globalización brindando una atención especializada y con un gran corte social por medio de servicios como lo son los centros de atención telefónica (*call centers*) gubernamentales, bien se podría vislumbrar una cooperación interestatal relativa al uso de las TIC's, instrumentación de políticas públicas, y la relación con la sociedad, que de como resultado la satisfacción de las necesidades creadas por el fenómeno globalizador.

Esto bien podría derivar en una política de cooperación internacional que sirva para desarrollar sistemas asistenciales estandarizados en la región, lo que permite la existencia de sistemas de información confiables, con los que será mucho más sencillo hacerle frente a esos problemas. También es importante que al tener previstos dichos puntos, se podrá evitar la internacionalización de los mismos, construyendo así, indicadores sociales desde el interior de los países mucho más apegados a la realidad de la región, con los que se planeen nuevas estrategias de acción y así, no instrumentar políticas externas que no ofrecen una verdadera solución.

¹⁰¹ Bouzas Roberto; *Agenda de Gobierno y Desafíos de Política en América Latina: Notas sobre el Contexto Económico Internacional*, en Labastida Martín del Campo Julio, Camou Antonio (coords.); *Globalización, Identidad y Democracia. México y América Latina*; México, Editorial Siglo XXI, 2001 Pág.297.

Conclusiones

LOCATEL es una institución que ha prestado su servicio desde hace 28 años, y es testigo de los cambios sufridos por la globalización en la Ciudad de México, lo que le da una ventaja indiscutible con otros Centros de Atención Telefónica de carácter público.

Sin duda uno de los impactos de la globalización en el servicio de esta Institución es el hecho de que el objetivo inicial de la creación del mismo que fue la localización de personas extraviadas se vea minimizado, a razón del uso de las tecnologías de comunicación, caso específico del teléfono celular, ya que ahora las personas tienen un mayor contacto con sus familiares utilizando dicho medio, cosa que no sucedía a inicios de los años ochenta; otro caso, es el de los reportes de vehículos desaparecidos, servicio que se vuelve inútil ante el *modus operandi* diversificado de la delincuencia organizada, dejando en seria desventaja el sistema de localización de LOCATEL como el de las demás instituciones involucradas; es así que el servicio ha tenido que atender otras necesidades, modificando sus procedimientos para poder captar y atender las solicitudes de la población; ahora es más factible que los usuarios se comuniquen a LOCATEL para solicitar una línea de captura para el pago de sus impuestos, o bien, solicitar información acerca del programa social que otorga pensiones alimenticias a los adultos mayores o preguntar sobre los requisitos para algún trámite en su delegación.

A pesar de que LOCATEL se ha modernizado tecnológicamente con la intención de brindar un mejor servicio, no tiene la capacidad aún para proporcionar un servicio de calidad, además de que ha sido uno de los pocos entes de la Administración Pública Local que ha recibido ese tipo de apoyo, ¿de qué sirve entonces contar con tecnología de punta si en las demás instituciones involucradas en la ejecución de políticas públicas aún existe una brecha digital considerable?, no todo el personal está capacitado, no se tienen las instalaciones adecuadas, y no se puede dejar la carga y obligación de que una sola institución atienda las carencias y exigencias de la población capitalina que en su mayoría es "víctima" de los malestares de la globalización.

La información recabada en el centro telefónico (*call center*) no ha sido sistematizada adecuadamente, la distancia entre instituciones es cada vez más grande, dando como resultado esfuerzos aislados que no impactan en el acontecer diario.

Es importante mencionar que aunque el uso del teléfono celular impacta a la población en el préstamo del servicio para reportar personas extraviadas, no sucede del mismo modo cuando el gobierno local ofrece otros medios de comunicación con la población, como por ejemplo una página de Internet, salas de plática con el jefe de Gobierno (*chat*) y demás titulares de las dependencias públicas, centros de atención personalizada, buzones de voz, entre otros, ya que los usuarios continúan utilizando el servicio telefónico, siguen llamando a LOCATEL, siendo la razón principal el contacto humano, la gente prefiere saber que quien le da la atención es una persona y no una máquina, y no sólo por capricho, sino porque la mayoría de la población aún no tiene acceso a una computadora ni al Internet, de nuevo se manifiesta la brecha digital.

Un punto a favor para LOCATEL es el modelo de atención que contraviene con la atención impersonal que existe en diversos *call centres*, que debido a las necesidades del mercado tienen que cumplir con un estándar en su atención, tratando a los usuarios sólo como clientes; ahí radica la diferencia con LOCATEL, donde el *call center* es un servicio para usuarios y no para clientes, conservando así la confianza de los mismos y la seguridad de que utilizarán de nuevo el servicio. Me atrevo a decir que son sus recursos humanos quienes sostienen a la institución, ya que son los operadores telefónicos quienes día a día atienden a los miles de usuarios que buscan ser escuchados para preguntar desde la hora hasta los cierres de avenidas por manifestaciones, para contar sus penas amorosas o bien para quejarse por obstrucción de avenidas. LOCATEL se ha convertido en una suerte de escaparate y medio de catarsis para los capitalinos, siempre dispuesto a ayudar, las 24 horas, los 365 días del año.

La naturaleza e importancia de dicho servicio no ha sido bien capitalizada, ya que, por ejemplo, a partir de la información generada por LOCATEL se tiene la oportunidad de crear y planear programas y políticas públicas de alto contenido social que busquen el beneficio de la población capitalina, pero en vez de esto se utiliza con fines políticos y electorales del actual gobierno local, contradiciendo las funciones para las que fue creado LOCATEL, intentando cubrir en su mayoría todo acontecimiento o programa que dicte el Gobierno del Distrito Federal abandonando la línea telefónica, para dedicarse a actividades como: entrega de volantes que invitan a participar en una marcha encabezada por un líder político, captura datos de las cédulas con la

información de los beneficiarios de vales para comprar leche, controlar los servicios de pintura de banquetas y postes, entregar útiles escolares, entre otras actividades que incrementan la incapacidad para atender las llamadas telefónicas de la población de la capital del país.

No sobra decir que el gobierno local trata de brindar atención a toda la población que entre dentro de la categoría de vulnerable, por ejemplo, se creó una Secretaría de Educación Pública del DF, la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades en la que se brinda atención a indígenas y migrantes, Secretaría de Fomento al Empleo, entre otras, que intentan abatir la pobreza y dar oportunidad de que la población se incorpore en una sociedad globalizada, pero desafortunadamente sólo se cuenta con LOCATEL para atender a la población, el gobierno local abusa de la experiencia y de los recursos del centro de atención telefónica, satura el servicio, orillando a la Institución a una ineficiencia anunciada.

Asimismo LOCATEL ofrece a la ciudadanía información valiosa para el desarrollo de la población, desafortunadamente no se actualiza o no se modifica con base en las necesidades de la población, siendo uno de los motivos la falta de coordinación interinstitucional, lo que genera vacíos de información que perjudican a los usuarios. En cuanto al servicio, este se ve rebasado por el número de actividades y servicios a proporcionar exigidos por la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, ya que sus programas no están planeados adecuadamente, haciendo a un lado a aquellos que son prioritarios. Los recursos de LOCATEL son muy limitados y por ello no se tiene la capacidad para atender a toda la población de la Ciudad de México. Sus directivos están más preocupados por atender al "gobierno legítimo" y los intereses político-electorales que en dar solución a problemáticas del *call center* y la población usuaria. En este sentido, se ha quedado rezagado en la certificación de calidad, gracias al desinterés de sus directivos, lo que le resta competitividad y una buena posición en comparación con otros centros de atención pública telefónica. Por ello, se necesitan reunir esfuerzos que logren que este *call center* no caiga ante los ojos de la ciudadanía, su servicio se ha visto opacado por atender las necesidades de otras instituciones y del mismo gobierno.

LOCATEL requiere evolucionar, renovarse, modificar su modelo de atención, adecuarlo a lo que realmente se requiera, si va a atender 100% a los intereses del GDF, o bien si cabe la posibilidad de privatizarlo para que sea un ente autónomo y convertirse finalmente en una institución acorde con los tiempos y necesidades actuales.

El Gobierno del Distrito Federal bien podría volver su mirada hacia la región latinoamericana, si existen centros de atención telefónica en ciudades como Buenos Aires y Santiago de Chile, que de cierta forma comparten características con LOCATEL, tiene la oportunidad de intercambiar experiencia, personal y estrategias, con el fin de mejorar el servicio y fortalecer los lazos con las metrópolis latinoamericanas.

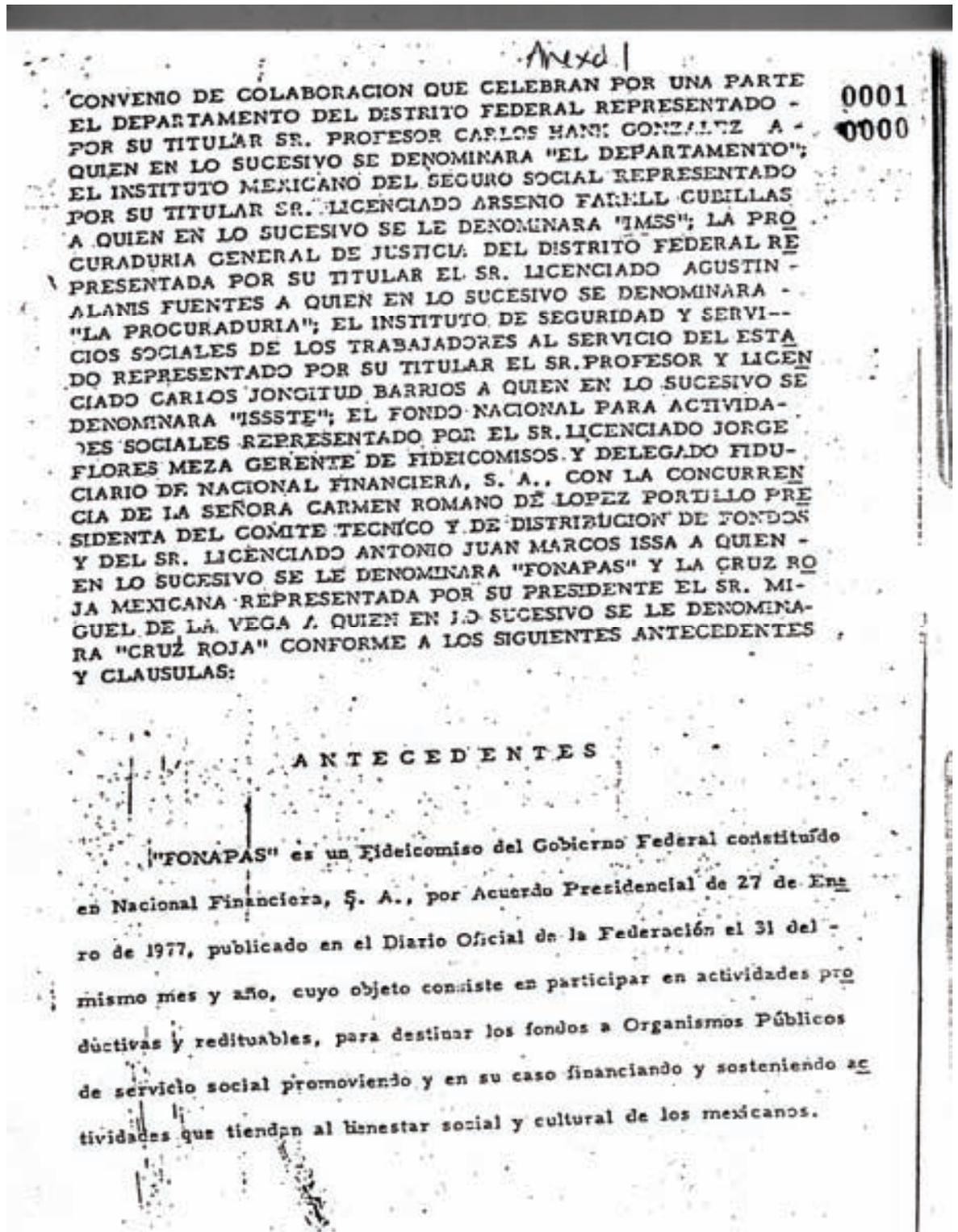
Hacer frente a los embates de la globalización ofreciendo un servicio oportuno, digno y de calidad vale la pena y garantiza la inclusión de la población en las dinámicas tanto locales como globales. El Gobierno de la Ciudad de México tiene la oportunidad de consolidar el trabajo realizado hasta el momento si se abre a nuevas posibilidades en la prestación de servicios públicos, y con esto me refiero a considerar el apoyo de empresas especializadas en telecomunicaciones o prestación de servicios vía telefónica con la firme intención de fortalecer el servicio que se ha prestado durante tantos años.

Con este tipo de estudios se pretende abordar a las relaciones internacionales desde perspectivas locales, esto es, se pueden vislumbrar realidades locales, causadas por el contexto internacional. Hay que echar una mirada a los procesos locales, como la gestación de políticas públicas, para conocer las posibilidades propias de cada nación y sus posibilidades de acceso a un mundo globalizado. Como se observó a lo largo de este trabajo, la participación en él depende de enfrentar desafíos internos en función del lugar que juega cada localidad y nación en el orbe.

ANEXOS

Anexo 1

Convenio de Colaboración entre DDF, IMSS, PGJDF ISSSTE, FONAPAS y Cruz Roja Mexicana



0002

Dentro de los programas que realiza "FONAPAS" siguiendo los lineamientos de su objeto social se ubica el relativo a la instalación y supervisión del Servicio de Auxilio para la Localización de Personas Extraviadas, (LOCATEL) en el Distrito Federal, cuya finalidad será proporcionar información para auxiliar a la Ciudadanía en la localización de personas extraviadas en el Distrito Federal, mediante la utilización de los sistemas y procedimientos adecuados para satisfacer de esta manera una urgente necesidad de carácter social que afrontan los habitantes de la Ciudad de México y establecer un vínculo que reafirme la solidaridad humana entre Ciudadanos y Autoridades.

La información que recabará "LOCATEL" será proporcionada por varias de las partes que suscriben este Convenio, por lo que la operación del mismo requiere de la colaboración y cooperación de las diversas Dependencias e Instituciones de Servicio Social que concurren a la celebración de estos Acuerdos.

Las partes declaran su interés en celebrar el presente Convenio de Colaboración para conjuntar sus recursos y esfuerzos a fin de hacer posible el buen funcionamiento de "LOCATEL".

Las partes se obligan conforme a las siguientes:

C L A U S U L A S

0003

PRIMERA.- "EL DEPARTAMENTO" se obliga a:

A) Aportar el 60% del costo total de instalación y operación de "LOCATEL", deduciendo la aportación del I.M.S.S. que se indica en la Cláusula Tercera de este instrumento, de acuerdo al Convenio General de Coordinación y Cooperación que tiene celebrado con "FONAPAS".

B) Poner a disposición de "LOCATEL", a través de su Dirección General de Policía y Tránsito, los Oficiales Motociclistas necesarios encargados de concentrar en las Oficinas de "LOCATEL" la información procedente de las diferentes Dependencias.

C) Proporcionar oportunamente a "LOCATEL", a través de cada una de las Delegaciones Políticas del Distrito Federal, la información relativa a personas detenidas en los Juzgados Calificadores que soliciten su registro a "LOCATEL" o que se encuentren en los supuestos señalados en el Anexo "A" que se agrega a este Convenio.

D) Proporcionar oportunamente a "LOCATEL" la información relativa a personas accidentadas que ingresen a los cuatro Hospitales de Emergencia de la Dirección General de Servicios Médicos del propio Departamento, en sus secciones de Urgencias, de acuerdo al Anexo "A".

E) Proporcionar oportunamente a "LOCATEL" la información correspondiente a las personas que ingresen a los albergues y asilos dependientes de su Dirección de Protección Social y Servicio Social Voluntario, de acuerdo al Anexo "A".

SEGUNDA.- Por su parte "FONAPAS" se obliga a: 0004

A) Coordinar y supervisar el funcionamiento de "LOCATEL".

B) Aportar el 40% del costo total de instalación y operación de "LOCATEL", deduciendo la aportación del I.M.S.S. que se indica en la Cláusula Tercera, sujeto a las aprobaciones presupuestarias correspondientes.

C) Adquirir cinco motocicletas que serán utilizadas por los Oficiales que "EL DEPARTAMENTO" pone a disposición de "LOCATEL" conforme a lo señalado en la Cláusula anterior.

TERCERA.-El "IMSS" se obliga a:

A) Cubrir en forma mensual el pago de los salarios de 24 operadoras de "LOCATEL" a partir del mes de Enero de mil novecientos setenta y nueve; hasta por un total de \$2.004.192.00 (DOS MILLO
NE CUATRO MIL CIENTO NOVENTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.), durante el presente año, más el incremento proporcional correspondiente a los salarios mínimos y Profesionales por los años subsiguientes.

B) Proporcionar oportunamente a "LOCATEL" la información sobre las personas accidentadas que ingresen al Hospital de Traumatología del Centro Médico Nacional, así como a la Sección de Urgencias

de sus Clínicas en el Distrito Federal, de acuerdo al Anexo "A".

CUARTA.- "LA PROCURADURIA" se obliga a:

0005

A) Proporcionar oportunamente a "LOCATEL" información completa relativa a las personas detenidas en sus Agencias del Ministerio Público que soliciten su registro a "LOCATEL" ó sobre aquellas que se encuentren en los supuestos señalados en el Anexo "A".

B) Hacer del conocimiento de las personas que acuden a las delegaciones del Ministerio Público los beneficios del sistema "LOCATEL".

QUINTA.- El "ISSSTE" se obliga a:

A) Proporcionar oportunamente a "LOCATEL" la información concerniente a las personas accidentadas que ingresen a su Hospital "20 DE NOVIEMBRE", o a la Sección de Urgencias de sus Clínicas en el Distrito Federal, conforme al Anexo "A".

SEXTA.- La "CRUZ ROJA" se obliga a:

A) Proporcionar oportunamente a "LOCATEL" información completa sobre personas que ingresen a su Hospital Central relacionadas con accidentes o que sean recogidas por sus ambulancias, conforme al Anexo "A".

SEPTIMA.- Cada una de las partes designará un Representante que será el encargado de coordinar todas las acciones relacionadas con

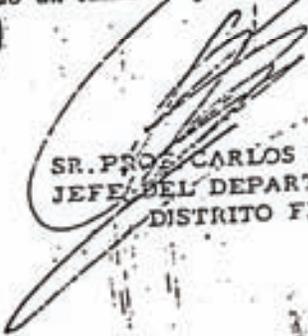
OCTAVA.- "LOCATEL" revertirá en forma mensual a cada una de las Instituciones la información proporcionada por estas durante ese período, como complemento a sus actividades administrativas y de estadística.

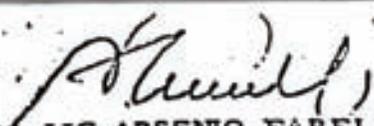
NOVENA.- La publicidad relativa a las actividades de "LOCATEL" se publicará expresamente que este servicio de información se proporciona con la colaboración de las partes que suscriban este Convenio.

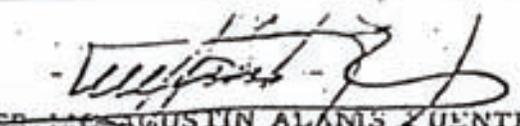
DECIMA.- El presente Convenio inicia su vigencia a partir de la fecha de su suscripción, con efectos a partir del 10. de Enero del presente año, es por tiempo indefinido, y sólo podrá ser concluido o modificado por común acuerdo de las partes.

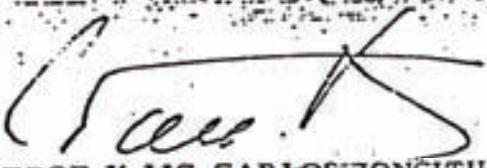
Leído que fue el presente Convenio se firma y ratifica en esta Ciudad de México el día 16 de Enero de mil novecientos setenta y nueve en siete ejemplares quedando un tanto en poder de cada una de las mismas.

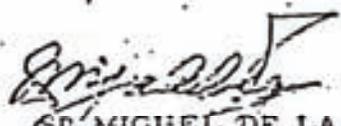

SRA. CARMEN ROMANO DE
LOPEZ PORTILLO
PRESIDENTA DEL COMITE
TECNICO Y DE DISTRIBUCION
DE FONDOS DE "FONAPAS"

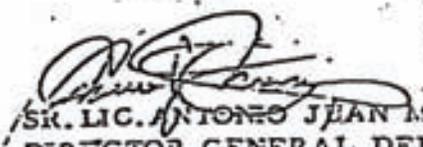

SR. PROS. CARLOS HANK GONZALEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DEL
DISTRITO FEDERAL

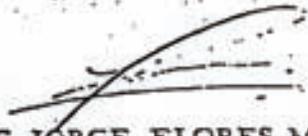

SR. LIC. ARSENIÓ FARELL CUBILLAS
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITU-
TO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL


SR. LIC. AGUSTÍN ALANÍS FUENTES
PROCURADOR GENERAL
DE JUSTICIA DEL
DISTRITO FEDERAL 0007


SR. PROF. Y LIC. CARLOS JONGITUD
BARRIOS
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITU-
TO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS
SOCIALES DE LOS TRABAJADORES
SERVICIO DEL ESTADO


SR. MIGUEL DE LA VEGA
PRESIDENTE DEL PATRONATO
DE LA CRUZ ROJA MEXICANA


SR. LIC. ANTONIO JUAN MARCOS ISSA
DIRECTOR GENERAL DEL FONDO
NACIONAL PARA ACTIVIDADES
SOCIALES


LIC. JORGE FLORES MEZA
DIRECTOR DE FIDEICOMISOS
Y DELEGADO FIDUCIARIO DE
NACIONAL FINANCIERA, S.A.

Anexo 2. Convenio entre la Secretaría de Comunicaciones, Secretaría de Salubridad y Asistencia, Secretaría de Turismo, FONAPAS y LOCATEL A.C.

0008

Anexo 2

CONVENIO DE COLABORACION INTERINSTITUCIONAL QUE CELEBRAN LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES, REPRESENTADA POR SU TITULAR, LIC. EMILIO MUJICA MONTOYA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "COMUNICACIONES", LA SECRETARIA DE SALUBRIDAD Y ASISTENCIA, REPRESENTADA POR SU TITULAR, DR. MARIO CALLES LOPEZ NEGRETTE, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "SALUBRIDAD", LA SECRETARIA DE TURISMO, REPRESENTADA POR SU TITULAR, URA. ROSA LUZ ALEGRIA, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "SECTOR NACIONAL FINANCIERO S.A. COMO FIDUCIARIA DEL GOBIERNO FEDERAL EN EL FIDEICOMISO DENOMINADO FONDO NACIONAL PARA ACTIVIDADES SOCIALES, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "FONAPAS", REPRESENTADO POR SU DELEGADO FIDUCIARIO, LIC. JORGE FLORES MEZA, LOCATEL, A.C., REPRESENTADA POR SU DIRECTOR GENERAL, ING. RODOLFO NIEBLAS CASTRO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA "LOCATEL", CON LA CONCURRENCIA DE LA SEÑORA CARMEN ROMANO DE LOPEZ PORTILLO, PRESIDENTA DEL COMITE TECNICO Y DE DISTRIBUCION DE FONDOS DE "FONAPAS", Y EL ING. ALFREDO ELIAS AYUB, DIRECTOR GENERAL DE "FONAPAS", CONFORME A LOS SIGUIENTES ANTECEDENTES Y CLAUSULAS:

ANTECEDENTES

1.- CON FECHA 16 DE ENERO DE 1979 SE SUCRIBIO POR DIVERSAS INSTITUCIONES UN CONVENIO DE COLABORACION QUE ESTABLECIO LAS BASES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA DE AUXILIO PARA LA LOCALIZACION DE PERSONAS EXTRAVIADAS O ACCIDENTADAS, DENOMINADO "LOCATEL", QUE INCLUYE LA LOCALIZACION DE VEHICULOS Y QUE EN SU PRIMERA ETAPA INICIO LA PRESTACION DE SUS SERVICIOS SOCIALES EN EL DISTRITO FEDERAL.

2.- "LOCATEL" FUE CONSTITUIDA LEGALMENTE COMO UNA ASOCIACION CIVIL, CONFORME A LAS LEYES QUE NOS RIGEN, EL DIA 3 DE SEPTIEMBRE DE 1979, SEGUN CONSTA EN LA ESCRITURA.

-2-

0009

RA PÚBLICA NÚMERO 56805, CONCEDIDA POR EL C. NOTARIO PÚBLICO NÚMERO 121, CON ASIENTO EN EL D.F.

EL OBJETO PRINCIPAL DE "LOCATEL", CONSISTE EN BRINDAR AUXILIO A LA COMUNIDAD, A TRAVÉS DE UN SERVICIO SOCIAL DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN, CON LOS SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS ADECUADOS QUE PARA TAL EFECTO SE TIENEN, Y CON LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE AUXILIO, PARA LA LOCALIZACIÓN DE PERSONAS EXTRAVIADAS O ACCIDENTADAS, LOCALIZACIÓN DE AUTOMÓVILES, LOCALIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE BANCOS DE SANGRE Y PRESTAR AUXILIO EN LA LOCALIZACIÓN DE AMBULANCIAS, MÉDICOS. DE ESTA MANERA SE PRETENDE SATISFACER UNA NECESIDAD DE CARÁCTER COLECTIVO Y ESTABLECER UN VÍNCULO QUE REAFIRME LA SOLIDARIDAD HUMANA ENTRE CIUDADANOS Y AUTORIDADES, QUE HAGA PATENTE LA CONFIANZA DEL PUEBLO EN LAS INSTITUCIONES.

3.- LAS PARTES QUE SUSCRIBEN ESTE CONVENIO, OFRECEN SU COLABORACIÓN PARA QUE EN EL ÁMBITO DE SUS RESPECTIVAS COMPETENCIAS PUEDAN PROPORCIONAR, TANTO LA INFORMACIÓN COMO LOS AUXILIOS Y LOS MATERIALES TÉCNICOS QUE SE REQUIERAN EN EL SISTEMA "LOCATEL", EN EL CASO DE VEHÍCULOS EXTRAVIADOS EN LA REPÚBLICA MEXICANA.

4.- DE CONFORMIDAD CON LOS ANTECEDENTES ENUNCIADOS, LAS PARTES QUE SUSCRIBEN ESTE CONVENIO, SE OBLIGAN CONFORME A LAS SIGUIENTES:

-3-

0010

CLAUSULAS

PRIMERA.- "COMUNICACIONES" SE --

OBLIGA A:

PROPORCIONAR OPORTUNAMENTE A ---
"LOCATEL", A TRAVÉS DE LA FOLICIA FEDERAL DE CAMINOS, LA INFORMA---
CIÓN RELACIONADA A VEHÍCULOS ACCIDENTADOS EN EL TRÁNSITO FEDEFAL Y
EN SU CASO, SOBRE LOS OCUPANTES DE LOS MISMOS, O BIEN SOBRE VEHÍCULO
LOS ABANDONADOS.

SEGUNDA.- "SECTUR" SE OBLIGA A:

PROPORCIONAR OPORTUNAMENTE A ---
"LOCATEL", A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA TURÍSTICA,
LA INFORMACIÓN RELATIVA A :

I) VEHÍCULOS QUE POR DESCOMPOSTURA O MAL ESTADO MECÁNICO, SEAN AUXILIADOS MEDIANTE REPARACIÓN MECÁNICA;

II) VEHÍCULOS ACCIDENTADOS Y/O ABANDONADOS, SI AÚN NO HA TOMADO CONOCIMIENTO OTRA AUTORIDAD COMPETENTE; Y

III) AVISTAMIENTO DE VEHÍCULOS DE LOS CUALES PARA SU LOCALIZACIÓN, "LOCATEL" HAYA PASADO UNA ALARMA GENERAL.

LOS INFORMES QUE "SECTUR" PROPORCIONE, COMPRENDERÁN LOS DATOS Y ESPECIFICACIONES DEL VEHÍCULO REPORTADO Y EN SU CASO LA IDENTIFICACIÓN DE LOS OCUPANTES.

-4-

0011

TERCERA.- "SALUBRIDAD" SE OBLIGA

A:

PROPORCIONAR OPORTUNAMENTE A ---
"LOCATEL", A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS COORDINADOS DE SALUD PÚBLICA EN
LOS ESTADOS, LA INFORMACIÓN RELATIVA A PERSONAS LESIONADAS EN ACCI-
DENTES DE CARRETERA QUE HAYAN SIDO ATENDIDAS POR LOS MENCIONADOS --
SERVICIOS O POR CUALQUIERA DE SUS ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS.

CUARTA.- POR SU PARTE "FONAPAS"
SE OBLIGA A APORTAR EL COSTO TOTAL DEL EQUIPO QUE REQUIERA "LOCA---
TEL", PARA CAPTAR LA INFORMACIÓN EN EL MÍNIMO DE TIEMPO POSIBLE.

QUINTA.- CADA UNA DE LAS PARTES
DESIGNARÁ UN REPRESENTANTE QUE SERÁ EL ENCARGADO DE COORDINAR TO---
DAS LAS ACCIONES RELACIONADAS CON EL OBJETO DE ESTE CONVENIO.

SEXTA.- "LOCATEL" REMITIRÁ A CA
DA UNA DE LAS PARTES, LA INFORMACIÓN PORPORCIONADA POR ÉSTAS CUANDO
SEA REQUERIDA POR LAS MISMAS, COMO COMPLEMENTO A SUS ACTIVIDADES AD
MINISTRATIVAS Y DE ESTADÍSTICA.

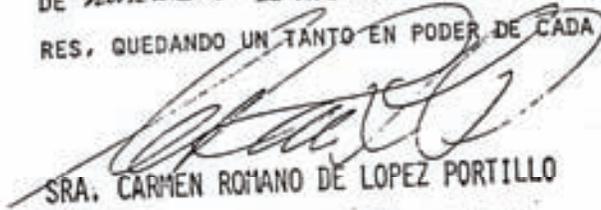
SEPTIMA.- LA PUBLICIDAD RELATIVA
A LAS ACTIVIDADES DE "LOCATEL", INDICARÁ EXPRESAMENTE QUE ESTE SER-
VICIO DE INFORMACIÓN SE PROPORCIONA CON LA COLABORACIÓN DE LAS PAR-
TES QUE SUSCRIBEN ESTE CONVENIO.

-5-

0012

OCTAVA: - EL PRESENTE CONVENIO INICIA SU VIGENCIA A PARTIR DE LA FECHA DE SU INSCRIPCIÓN, RETROTRAYÉNDOSE LOS EFECTOS AL 10. DE ENERO DEL PRESENTE AÑO, ES POR TIEMPO INDEFINIDO Y SÓLO PODRÁ DARSE POR TERMINADO O MODIFICADO POR COMÚN ACUERDO DE LAS PARTES.

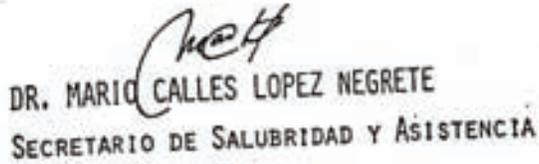
LEÍDO QUE FUÉ EL PRESENTE CONVENIO SE SUSCRIBE EN ESTA CIUDAD DE MÉXICO, DISTRITO FEDERAL, EL DÍA 2 DE ~~NOVIEMBRE~~ DE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y UNO, EN SIETE EJEMPLARES, QUEDANDO UN TANTO EN PODER DE CADA UNA DE LAS MISMAS.



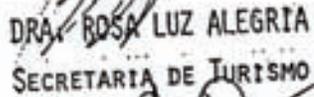
SRA. CARMEN ROMANO DE LOPEZ PORTILLO
PRESIDENTA DEL COMITÉ TÉCNICO Y DE DISTRIBUCIÓN DE FONDOS DE FONAPAS



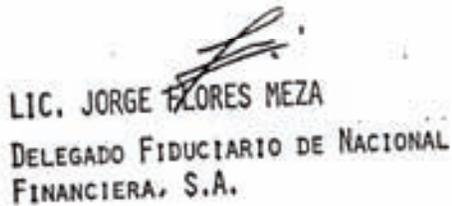
LIC. EMILIO MUJICA MONTOYA
SECRETARIO DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.



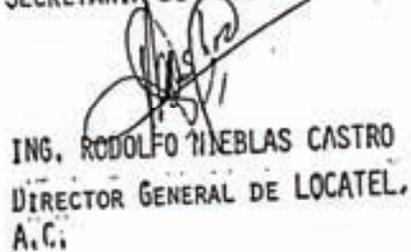
DR. MARIO CALLES LOPEZ NEGRETE
SECRETARIO DE SALUBRIDAD Y ASISTENCIA



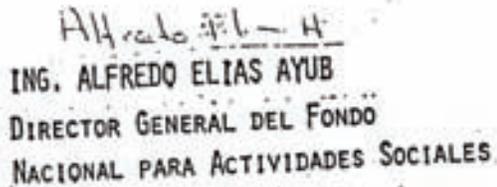
DRA. ROSA LUZ ALEGRIA
SECRETARIA DE TURISMO



LIC. JORGE FLORES MEZA
DELEGADO FIDUCIARIO DE NACIONAL FINANCIERA, S.A.

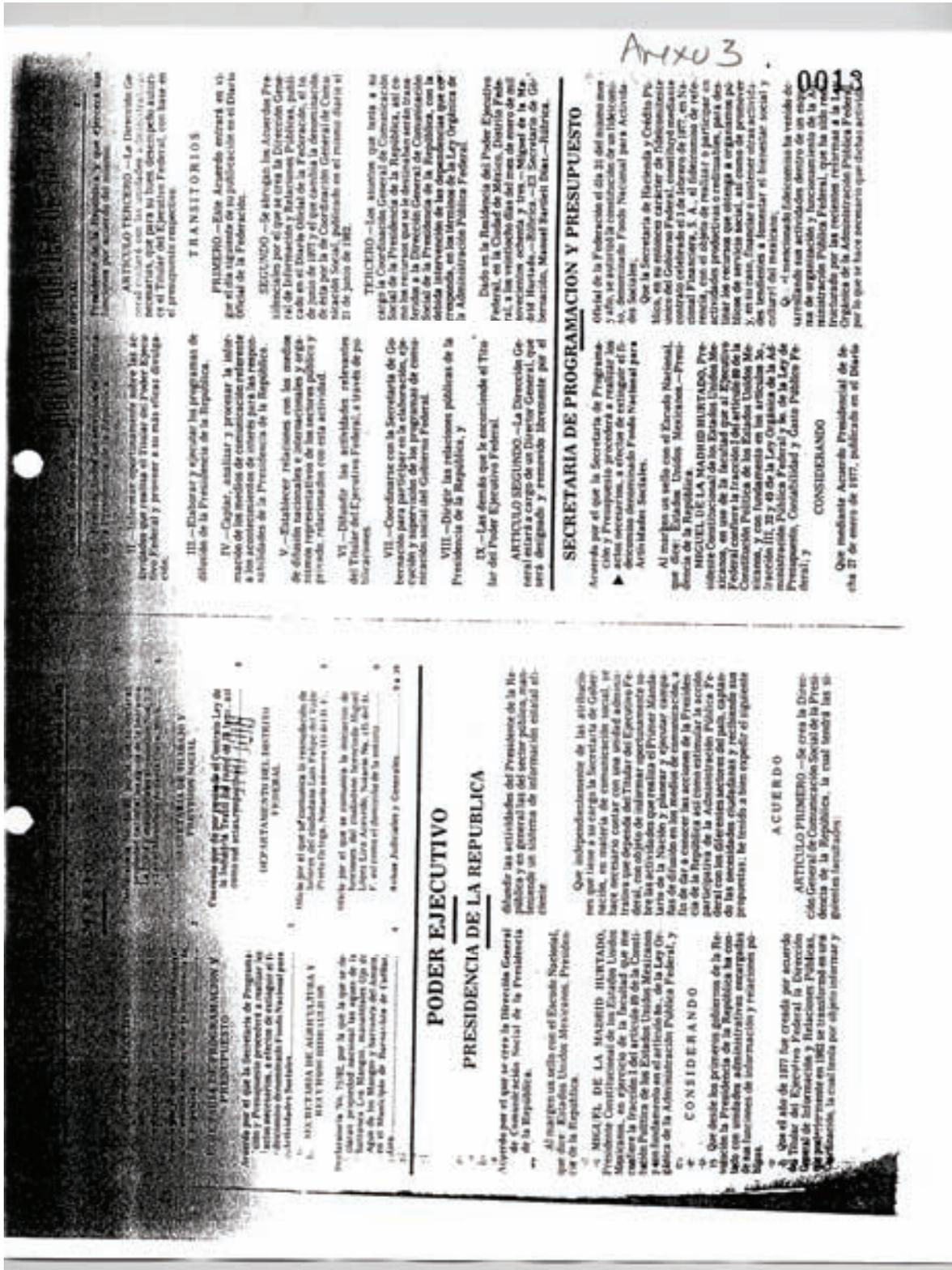


ING. RODOLFO NEBLAS CASTRO
DIRECTOR GENERAL DE LOCATEL, A.C.



ING. ALFREDO ELIAS AYUB
DIRECTOR GENERAL DEL FONDO NACIONAL PARA ACTIVIDADES SOCIALES

Anexo 3. Diario Oficial del 31 de enero de 1983.



0014

ESCRITURA CUARENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS SETENTA
VOLUMEN NOVECIENTOS SESENTA
VOLUMEN CIEN Y QUINCE

EN MEXICO, DISTRITO FEDERAL, a Veintiocho de abril de mil novecientos ochenta y tres.

FDSO
mmnd

FRANCISCO DANIEL SANCHEZ DOMINGUEZ, Notario Público en ejercicio, titular de la Notaría ciento diecisiete del Distrito Federal, hago constar: LA PROTOCOLIZACION DE ACTA DE ASAMBLEA GENERAL EXTRAORDINARIA DE ASOCIADOS DE "LOCATEL", ASOCIACION CIVIL, EN LA QUE SE ACORDO LA DISOLUCION DE LA ASOCIACION, misma que se practica a solicitud del señor Licenciado JOSE MANUEL VILLAGORDOA LOZANO, quien comparece en su carácter de Delegado Especial de la Asamblea, de conformidad con los antecedentes y cláusulas que a continuación se detallan:

ANTECEDENTES

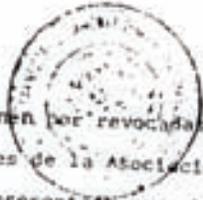
I.- ESCRITURA CONSTITUTIVA.- Mediante escritura cincuenta y seis mil ochocientos cinco, de tres de septiembre de mil novecientos setenta y nueve, otorgada ante el Licenciado Jorge Alejandro Hernández Ochoa, Notario Público ciento veintiuno del Distrito Federal, inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio de esta ciudad, en el folio real número mil setenta y ocho de Personas Morales Civiles, el nueve de octubre de ese mismo año, y previo permiso de Relaciones Exteriores, se constituyó "LOCATEL", ASOCIACION CIVIL, con duración de noventa y nueve años, domicilio en México, Distrito Federal, y el siguiente objeto social: 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 ciu-

0015

dadanos 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 automoviles, vehículos accidentados; establecimiento de un Banco de Sangre, auxilio en la localización de ambulancias médicas, y podrá celebrar toda clase de actos y contratos relacionados con su objeto y los que le sean anexos, conexos e incidentales, así como la adquisición de toda clase de muebles e inmuebles para el cumplimiento de sus fines. De la mencionada escritura transcribo lo siguiente: "...CAPITULO VI.- De la Asamblea General.- ARTICULO 13o.- La Asamblea General es el órgano supremo de gobierno de la Asociación y funcionará legalmente con la presencia del Consejo Directivo y con la mayoría de los socios. Se considerará mayoría la mitad mas uno de los socios.- ARTICULO 14o.- Las Asambleas Generales serán ordinarias y extraordinarias.- ...ARTICULO 15o.- Las Asambleas Generales extraordinarias se efectuarán cuando el Consejo Directivo lo estime necesario, bajo las siguientes condiciones: I.- La convocatoria para la realización de la Asamblea deberá contener el "orden del día".- ...ARTICULO 29o.- Los bienes inmuebles que sean patrimonio de la Asociación no podrán ser enajenados, sino con un acuerdo de mayoría que emane de una Asamblea general ordinaria o extraordinaria y tanto los inmuebles como los muebles de su propiedad cuando se disuelva o liquide la Asociación, pasarán por la vía de la donación al propio Fondo Nacional para Actividades Sociales FONAPAS o a otra institución de similar naturaleza que la Asamblea determine, o bien revertirán al patrimonio del Gobierno Federal..." - - - - -

- - II.- ACTA QUE SE PROTOCOLIZA.- Doy fé de tener a la vista el libro de actas de asambleas de "LOCATEL", ASOCIACION CIVIL, debidamente autorizado por la Oficina Federal de Ha-

l
:
l
C
q
n
o
a
e
l
c
ur
si
te
co
en
nu
qu
ni
Lei
Co
do
do
lo
ne
aso
cua
rán
ten



0016

Se tienen por revocadas las designaciones de los consejeros-
actuales de la Asociación, ya que en lo sucesivo ésta deberá
ser representada por el liquidador que se designe y se tiene
también por revocado el nombramiento de Director General al
Señor Ingeniero Rodolfo Nieblas Castro, así como cualquier
otro poder otorgado para representar a Locatel, A. C."- II.
Acto continuo, en desahogo del segundo punto de la orden del
día, los asociados acordaron por unanimidad de votos lo si-
guiente: "Se designa como liquidador de Locatel, A. C., al
señor Doctor Néctor Luna de la Vega a quien se faculta para-
que lleve a cabo todas las operaciones relativas a la liqui-
dación de Locatel, A. C., dé los avisos administrativos cor-
respondientes, y en general lleve a cabo todos aquellos ac-
tos que sean necesarios para concluir la liquidación, por lo
que para esos efectos se le otorga un poder general para
pleitos y cobranzas, actos de administración y actos de do-
minio, en lo que se refiere a la transmisión al Departamento
del D. F. con todas las facultades generales y las especia-
les que de acuerdo con la Ley requieran de poder o cláusula
especial en los términos de los tres primeros párrafos del
Artículo dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código
Civil para el Distrito Federal, incluyendo las que se mencio-
nan en los artículos dos mil quinientos ochenta y dos y dos-
mil quinientos ochenta y siete del mismo ordenamiento y de
sus correlativos en las demás entidades federativas en donde
se ejercite el presente mandato. En consecuencia, el manda-
tario podrá representar a la mandante ante toda clase de au-
toridades, ya sean civiles, judiciales, administrativas, mi-
litares, municipales, penales, Juntas de conciliación y ar-
bitraje, ya sean Federales o Locales; asimismo, ante parti-
culares, sociedades, corporaciones, instituciones de crédito;
podrá intentar y desistir de toda clase de juicios o proce-

0017

dimientos, podrá interponer a su nombre demanda constitucional de amparo, desistir de dicho juicio, presentar denuncias y acusaciones y querrelas penales y desistirse de éstas, --- constituirse en coadyuvante del Ministerio Público; podrá -- transigir, comprometer en árbitros y arbitradores, absolver y articular posiciones a nombre de la mandante, recusar e -- interponer toda clase de recursos, podrá recibir y hacer pagos, podrá administrar toda clase de bienes y realizar respecto de ellos, toda clase de actos de dominio en lo que se refiere a la transmisión al Departamento del D.F. Todas estas facultades se otorgan de una manera enunciativa y no limitativa.- III.- En desahogo del tercer punto de la orden del día, el Presidente de la Asamblea manifestó a los asociados que en la actualidad la Asociación no poseía bienes aportados por el Fondo Nacional para Actividades Sociales; es -- decir de los cuales fuera meramente usufructuaria la asociación, sino que todos los bienes que constituyen su patrimonio le pertenecen en propiedad; los cuales fueron donados -- en su oportunidad por el Fondo y que, habiendo desaparecido dicho Fondo y los bienes indicados no fueron aportados por el Gobierno Federal, no es aplicable lo dispuesto en el Artículo Vigésimo Noveno de los Estatutos Sociales, por lo -- cual, de conformidad con el artículo 2686 del Código Civil -- para el Distrito Federal propone a la Asamblea se acuerde -- la transmisión gratuita en favor del Departamento del Distrito Federal, respecto de los bienes de la Asociación, toda vez que dicho Departamento, a través de sus respectivos funcionarios, le ha manifestado a dicho Presidente el deseo de continuar prestando a la comunidad, los servicios que proporciona Locatel, A. C., en forma directa y sin intermediación de personas de derecho privado, por considerarlo un servicio en el que intervendrán diversas dependencias de la citada --



0018

4

entidad.- A continuación, y habiendo sido discutida la pro--
posición del Presidente de la Asamblea, ésta por unanimidad--
de votos de los asociados, tomó el siguiente Acuerdo: "Se --
autoriza al liquidador de la asociación, señor Doctor Hector
Luna de la Vega, para que una vez cubiertos los créditos y -
pagadas las deudas a favor y a cargo de la asociación, el re-
manente de todos los bienes que constituyen su patrimonio, -
en uso de las facultades que se le han concedido, lo trans-
mita en forma gratuita al Departamento del Distrito Federal-
y, en virtud de que los asociados no tienen derecho alguno -
al Haber Social y éste habrá de afectarse al pago de los com-
promisos contraídos por la Asociación y a transmitirse el re-
manente en forma gratuita al Departamento del Distrito Fede-
ral, renuncian al derecho a que se les rinda cuentas en asam-
blea final de liquidación alguna, quedando únicamente sujeto
el liquidador a la responsabilidad que le exija el Departam-
ento del Distrito Federal, como causa-habiente de la Asocia-
ción, respecto de su haber patrimonial, misma entidad que, -
en su caso, exigirá las responsabilidades que resulten en su
perjuicio, debiendo tenerse por concluida la liquidación en-
el momento de efectuarse la transmisión indicada.- IV.- En -
desahogo del último punto de la orden del día, los asociados,
por unanimidad de votos, designaron al licenciado José Manuel
Villagordoa Lozano a fin de que, como Delegado Especial de -
la asamblea, obtenga la protocolización del acta respectiva-
y su inscripción en el Registro Público correspondiente.- No
habiendo otro asunto que tratar, se declaró clausurada la --
asamblea, levantándose esta acta para constancia, misma que-
firman el Presidente y el Secretario de la Asamblea, así co-
mo los demás asistentes que quisieron hacerlo.- Seis firmas-
ilegibles.- Rúbricas." -----

0019

- - Expuesto lo anterior, se otorgan las siguientes: - - - -

- - - - - C L A U S U L A S - - - - -

- - PRIMERA.- Para todos los efectos legales a que haya lugar, se tiene por protocolizada el acta transcrita en el punto segundo (romano) de los antecedentes de esta escritura, - la que aquí se tiene por íntegramente reproducida. - - - -

- - SEGUNDA.- En consecuencia: - - - - -

- - A.- Se tiene por disuelta la asociación "LOCATEL", ASOCIACION CIVIL. - - - - -

- - B.- Se tiene por designado como Liquidador de la Asociación, al señor Doctor HECTOR LUNA DE LA VEGA, quien tendrá - todas y cada una de las facultades que se mencionan en el -- acta que se protocoliza y que aquí se tienen por otorgadas - y por íntegramente reproducidas. - - - - -

- - C.- Se tiene por revocados todas las designaciones de -- Consejeros, Funcionarios y Apoderados de la Asociación, des-- poderándolos de todas y cada una de las facultades de que -- fueron investidos. - - - - -

- - TERCERA.- El compareciente somete a la Asociación a las leyes y a los tribunales de esta ciudad, para la interpretación y cumplimiento de esta escritura. - - - - -

- - CUARTA.- Los gastos y honorarios que se causen con motivo de esta escritura, serán por cuenta de la sociedad. - - - -

- - - - - G E N E R A L E S - - - - -

- - El compareciente bajo protesta de decir verdad, manifestó por sus generales ser: de nacionalidad mexicana por nacimiento, originario del Distrito Federal, donde nació el veintiocho de febrero de mil novecientos treinta, casado, Abogado, con domicilio en Pedro Antonio de los Santos número setenta y tres, quinto piso, en esta ciudad. - - - - -

- - YO, EL NOTARIO, CERTIFICO: - - - - -

- - I.- Que lo inserto y relacionado concuerda con sus origi



0020

5

nales que tuve a la vista. - - - - -

- - II.- Que conozco al compareciente y lo estimo con capacidad legal, pues no me consta nada en contrario. - - - - -

- - III.- Que el compareciente acredita su personalidad con el acta que se protocoliza. - - - - -

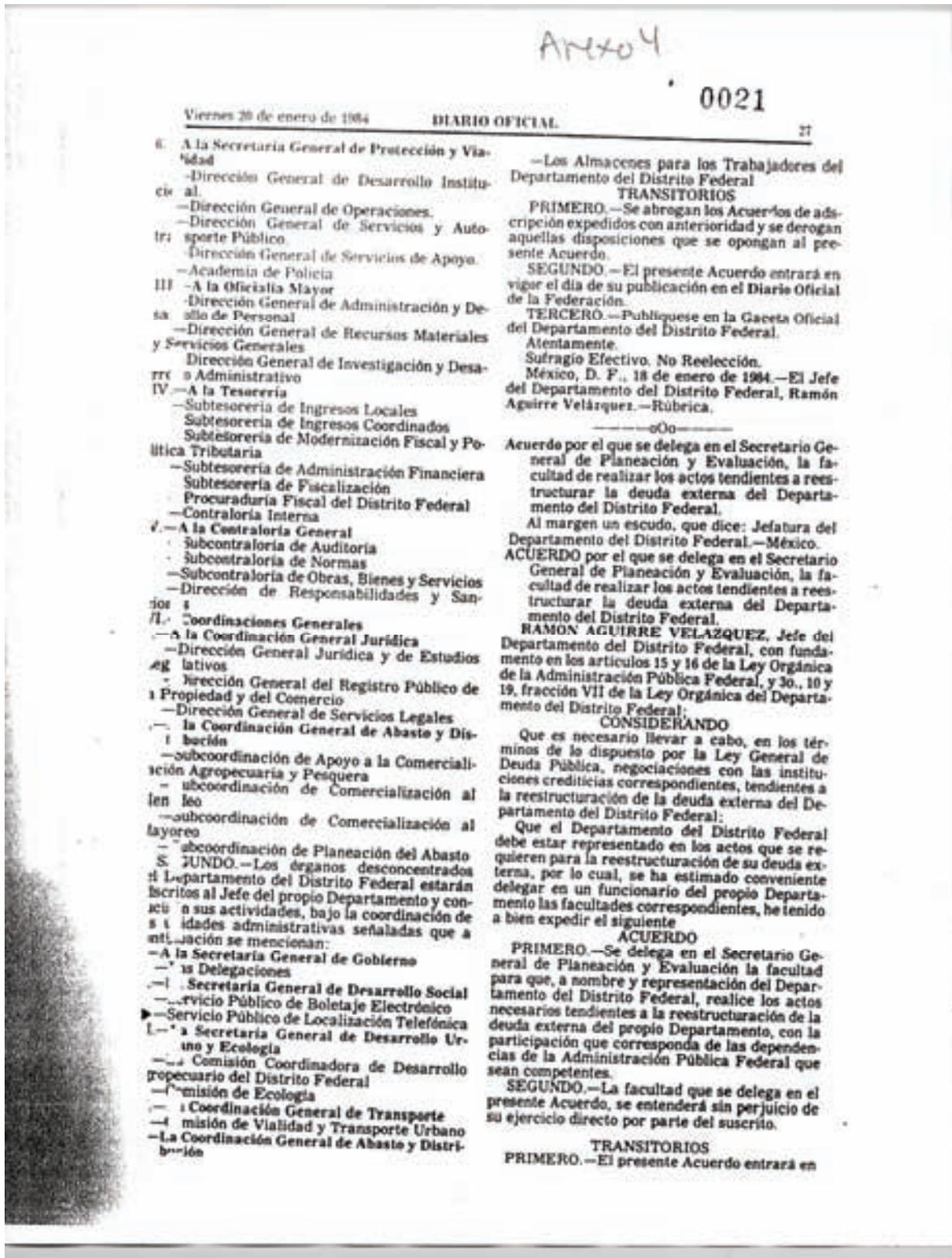
- - IV.- Que el compareciente bajo protesta de decir verdad, declara que las firmas que aparecen al calce del acta que se protocoliza son auténticas y pertenecen a quienes se les atribuyen, lo que no me consta. - - - - -

- - V.- Que el compareciente me solicita en este acto, que por su cuenta y bajo su responsabilidad proceda a efectuar todos los trámites necesarios para la inscripción de este instrumento, en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio correspondiente. - - - - -

- - VI.- Que lei íntegro este instrumento al compareciente, sin explicarle su contenido, valor y fuerza legal, por ser perito en Derecho, lo otorga firmando en comprobación el día anotado al principio del mismo, el que AUTORIZO DEFINITIVAMENTE, acto continuo al de su otorgamiento.- DGY FE. - - - - -



Anexo 4. Diario Oficial del viernes 20 de enero de 1984



Anexo 5. Acta Constitutiva de "Amigos de LOCATEL", Institución de Asistencia Privada.

0022 A (rev)

LIC. FRANCISCO LOZANO NORIEGA
LIC. TOMAS LOZANO MOLINA
NOTARIOS 10 Y 87 DEL D. F.

259254 F

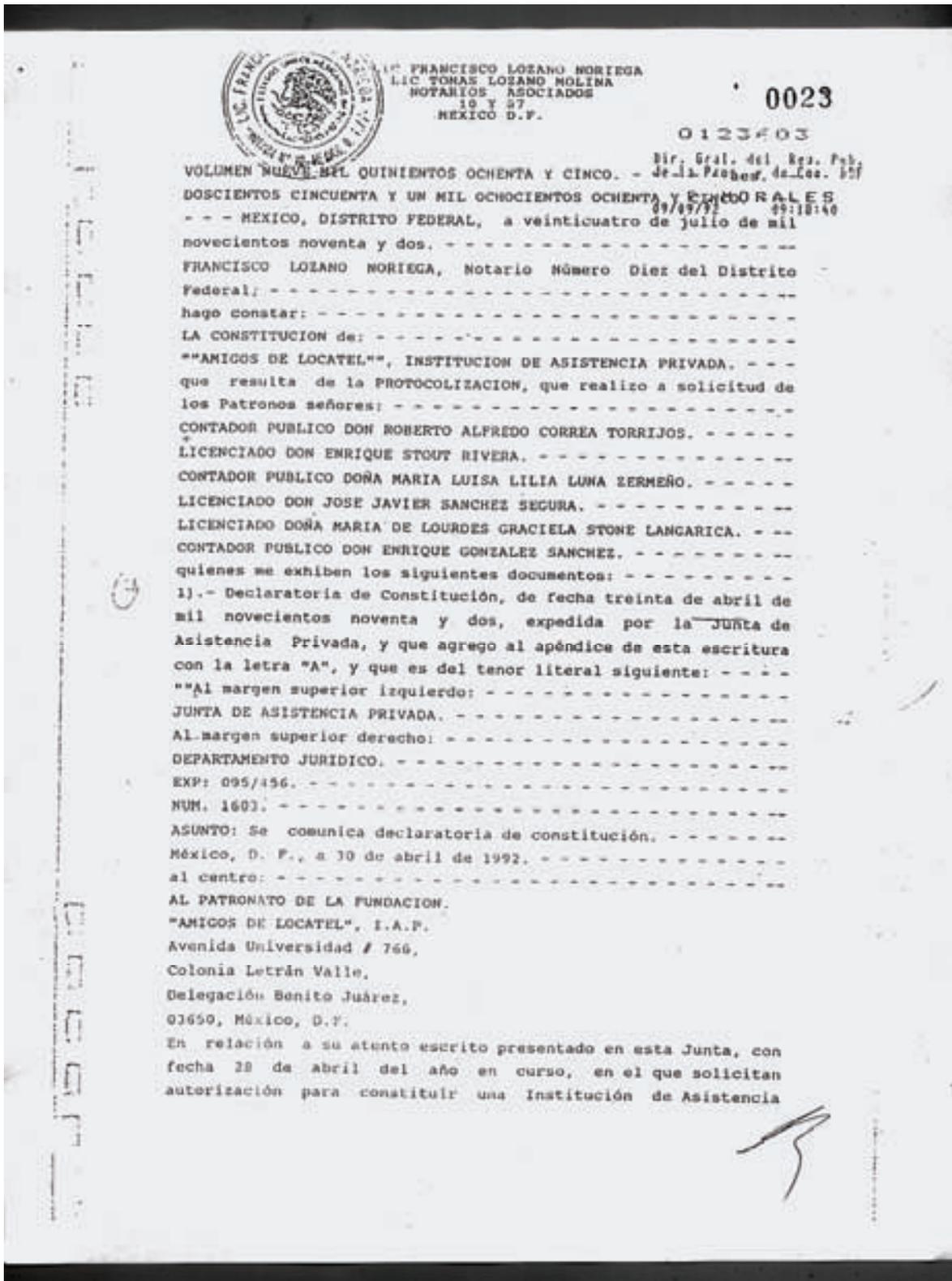
258610
ACTA CONSTITUTIVA.
1er TESTIMONIO
24/ JULIO/1992
ORIGINAL.

2725368
2733210
2771351
2732150

COPIA AUTORIZADA DE LA ESCRITURA QUE CONTIENE:
LA CONSTITUCION DE: "AMIGOS DE LOCATEL", INSTITUCION DE
ASISTENCIA PRIVADA.

251,005.
9,505.
1,992.

~~270241~~



0024

- 2 -
251885

privada que se denominará AMIGOS DE LOCATEL, se permite manifestarles que vistos los dictámenes del Departamento Jurídico y de la Dirección de Evaluación Asistencial, y escuchadas las opiniones vertidas por los CC. Vocales de esta Junta, en sesión reglamentaria celebrada el 29 de abril de 1992, se tomó el siguiente: - - - - -

ACUERDO: 1o.- Se declara que es de constituirse y en tal virtud se constituye con el carácter de institución de asistencia privada AMIGOS DE LOCATEL, con domicilio en México, Distrito Federal - - - - -

2o.- La institución será de carácter permanente y tendrá la naturaleza de Fundación. - - - - -

3o.- El objetivo de la institución es: - - - - -
Recabar los recursos necesarios para proveerlos a instituciones que tengan como objetivo prestar 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 su servicio social. - - - - -

4o.- Para el cumplimiento de su objetivo, la institución llevará a cabo el siguiente acto de asistencia. - - - - -
- Proveer los recursos financieros, humanos y materiales a sus beneficiarios.

5o.- El patrimonio de la Fundación estará inicialmente integrado por: - - - - -
La cantidad de \$100'000,000.00 y se recibirán donativos. - - - - -

6o.- Son fundadores de la institución: - - - - -
LIC. JUAN ENRIQUEZ C. - - - - -
C.P. OCTAVIO FENOLLOSA M. - - - - -

7o.- El primer patronato estará integrado por las siguientes personas:



LIC FRANCISCO LOZANO NORIEGA
LIC TOMAS LOZANO MOLINA
NOTARIOS ASOCIADOS
10 Y 87
MEXICO D.F.

0025

- 3 -
251885

PRESIDENTE: C.P. ROBERTO ALFREDO CORREA TORRIJOS
SECRETARIO: LIC. ENRIQUE STOUT RIVERA. - - - -
TESORERO: C.P. MARIA LUISA LILIA LUNA ZERMEÑO.
VOCAL: LIC. JOSE JAVIER SANCHEZ SEGURA.
VOCAL: LIC. MARIA DE LOURDES GRACIELA STONE
LANGARICA. - - - - -
VOCAL: C.P. ENRIQUE GONZALEZ SANCHEZ. - - -

8o.- De acuerdo con las disposiciones de la ley de la materia, esa Institución quedará clasificada, atendiendo a su fin asistencial, dentro del grupo de OTRA CLASE DE SERVICIOS ASISTENCIALES. El Vocal representante de dicho grupo ante esta Junta, es el Ing. Alberto Franco Sarmiento. - - -

9o.- Conforme al artículo 12 de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal, la Institución deberá sujetarse a todas las leyes que regulen su materia asistencial en los actos de asistencia. - - - - -

10o.- Deberán elevar a escritura pública e inscribir en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio, la declaratoria de esta Junta, en el sentido de que se autoriza la constitución como Institución de Asistencia Privada, dentro de un plazo de 90 días contados a partir de la fecha de recibo de este acuerdo y remitirnos copia certificada de la escritura correspondiente en la que figuren los datos de inscripción de la misma. - - - - -

11o.- Deberán comunicar a las autoridades correspondientes, la declaratoria de constitución, para los efectos que en derecho procedan y remitirnos copia de los avisos respectivos. - - - - -

12o.- La Institución deberá usar el símbolo que la identifique como Institución de Asistencia Privada, de conformidad a lo que establece el

0026

251885

artículo 145-bis de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal, mismo que deberá exponerse en un lugar visible del acceso a la Institución y usarse en todos los documentos y publicaciones de la misma. - -

130.- De conformidad a lo que establece el artículo 15 de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal, deberán formular los estatutos de la Fundación AMIGOS DE LOCATEL, I.A.P., dentro de un plazo de 30 días siguientes a la fecha de recepción de este documento, con sujeción a la ley de la materia.-

ATENTAMENTE.

Rúbrica ilegible.

LIC. VICTOR GARCIA LIZAMA.

PRESIDENTE.

c.c.p.- C.P. David Beltrán Andrade, Delegado Ejecutivo. Para su conocimiento. - - - - -

Calderón de la Barca 92. - - - - -

Polanco, C.P. 11560 México, D.F. - - - - -

Teléfonos 254 29 68, 254 29 76, 254 21 00. - - - - -

Fax 254 29 72. - - - - -

MAIN/MOA/*Epl. Reg. 2278. - - - - -

Al reverso. - - - - -

c.c.p. Dirección de Evaluación Asistencial, para su conocimiento. - - - - -

c.c.p. C.P. Araceli Ruiz García, Dirección Técnica, para su conocimiento. - - - - -

c.c.p. Departamento de Comunicación Social, para su conocimiento. - - - - -

c.c.p. Vocal representante del Grupo V ante esta Junta, Ing. Alberto Franco Sarmiento.....****. - - - - -

2).- Acuerdo expedido por la JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA, el día ocho de junio de mil novecientos noventa y dos, que agrego al apéndice de esta escritura con la letra "B". - - - - -

3).- Certificación, expedida el ocho de junio de mil novecientos noventa y dos, por la JUNTA DE ASISTENCIA PRIVADA, que contiene la aprobación del proyecto de Estatutos de "AMIGOS



LIC FRANCISCO LOZANO NORIEGA
LIC TOMAS LOZANO MOLINA
NOTARIOS ASOCIADOS
18 Y 87
MEXICO D.F.

0027

- 5 -
251885

DE LOCATEL", INSTITUCION DE ASISTENCIA PRIVADA, que en catorce fojas agrego al apéndice de esta escritura con la letra "C". -- (Reproducción de los mismos se agregaran a los testimonios que de esta escritura se expidan). -----

EXPUESTO LO ANTERIOR, LOS COMPARECIENTES OTORGAN LAS SIGUIENTES: -----

C L A U S U L A S . -----

PRIMERA. -----

LOS COMPARECIENTES, formalizan la Constitución con el carácter de Institución de Asistencia Privada de: "AMIGOS DE LOCATEL", INSTITUCION DE ASISTENCIA PRIVADA, con domicilio en la Ciudad de México, Distrito Federal, Institución de carácter permanente y naturaleza jurídica, que tiene por objeto: Recabar los recursos necesarios para proveerlos a instituciones que tengan como objetivo prestar 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 su servicio social, la que se rige por los estatutos aprobados por la Junta de Asistencia Privada, agregados al apéndice de esta escritura con la letra "C". -----

SEGUNDA. -----

Los Fundadores son: LICENCIADO DON JUAN ENRIQUEZ C. y CONTADOR PUBLICO DON OCTAVIO FENOLLOSA M., y el PRIMER PATRONATO quedó integrado por los comparecientes como sigue: -----

PRESIDENTE: C.P. ROBERTO ALFREDO CORREA TORRIJOS.

SECRETARIO: LIC. ENRIQUE STOUT RIVERA.

TESORERO: C.P. MARIA LUISA LILIA LUNA TERNEÑO.

VOCAL: LIC. JOSE JAVIER SANCHEZ SEGURA.

VOCAL: LIC. MARIA DE LOURDES GRACIELA STONE LANGARICA

VOCAL: C.P. ENRIQUE GONZALEZ SANCHEZ.

YO EL NOTARIO CERTIFICO : -----

I. - Que me cercioré de la identidad de los comparecientes como consta al final de sus generales y los conceptúo capacitados legalmente para la celebración de este acto. -----

II. - Que por sus generales y advertidos de las penas en que incurrirán quienes declaran falsamente los comparecientes manifestaron ser : -----

--- DON ROBERTO ALFREDO CORREA TORRIJOS. -----

Mexicano por nacimiento, originario de México, Distrito

0028

- 6 -
251885

Federal, lugar en el que nació el día trece de mayo de mil novecientos treinta y nueve, casado, Contador Público, vecino de esta Ciudad, con domicilio en Doctor Lucio número ciento dos, Edificio "C - catorce", Departamento dos, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, Código Postal cero seis mil setecientos veinte, y al corriente en el pago del Impuesto sobre la Renta, sin haberlo justificado. -----

SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: -----

** COTR - 390513 ** -----

SE IDENTIFICA CON: -----

Licencia para conducir número cero cuarenta y tres mil trescientos ochenta y dos, expedida el veintisiete de diciembre de mil novecientos ochenta y nueve, por la Secretaría General de Protección y Vialidad. -----

- - - DON ENRIQUE STOUT RIVERA. -----

Mexicano por nacimiento, originario de México, Distrito Federal, lugar en el que nació el día cinco de diciembre de mil novecientos cuarenta, casado, Licenciado, vecino de esta Ciudad, con domicilio en Retorno Catorce número veintiséis, Colonia Avante, Delegación Coyoacan, Código Postal cero cuatro mil cuatrocientos sesenta, y al corriente en el pago del Impuesto sobre la Renta, sin haberlo justificado. -----

SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: -----

** SORR - 401205 ** -----

SE IDENTIFICA CON: -----

Credencial número dos mil trescientos sesenta y cuatro, expedida por el Departamento del Distrito Federal, el día primero de marzo de mil novecientos noventa y uno. -----

- - - DOÑA MARIA LUISA LILIA LUNA IERMEÑO. -----

Mexicana por nacimiento, originaria de México, Distrito Federal, lugar en el que nació el día veintiuno de junio de mil novecientos cincuenta y siete, casada, Contador Público, vecina de esta Ciudad, con domicilio en Avenida Perillar número noventa y tres, Colonia Ampliación Progreso Nacional, Delegación Gustavo A. Madero, Código Postal cero siete mil seiscientos cincuenta, y al corriente en el pago del Impuesto sobre la Renta, sin haberlo justificado. -----

SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: -----

** LUIL - 570621 2T6 ** -----

SE IDENTIFICA CON: -----



LIC FRANCISCO LOZANO NORIEGA
LIC TOMAS LOERNO MOLINA
NOTARIOS ASOCIADOS
18 Y 87
MEXICO D.F.

0029

- 7 -

251885

Credencial número mil cuatrocientos treinta y cuatro, expedida el veintisiete de diciembre de mil novecientos ochenta y nueve, por el Departamento del Distrito Federal. -----

--- DON JOSE JAVIER SANCHEZ SEGURA. -----

Mexicano por nacimiento, originario de México, Distrito Federal, lugar en el que nació el día catorce de noviembre de mil novecientos cincuenta y tres, casado, empleado federal, vecino de esta Ciudad, con domicilio en Cuauhtémoc, manzana sesenta y cuatro, lote setecientos treinta y dos bis, colonia Ejidos Santa María Artahuacan, Delegación Iztapalapa, Código Postal cero nueve mil quinientos y al corriente en el pago del Impuesto sobre la Renta, sin haberlo justificado. -----

SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: -----

"" SASJ - 531114 "" -----

SE IDENTIFICA CON: -----

Licencia para conducir número cero diez mil cuatrocientos veinticinco, expedida el dos de julio de mil novecientos noventa y uno, por la Secretaría General de Protección y Vialidad. -----

--- DOÑA MARIA DE LOURDES GRACIELA STONE LANGARICA. -----

Mexicana por nacimiento, originaria de México, Distrito Federal, lugar en el que nació el día tres de agosto de mil novecientos cincuenta y cuatro, casada, Empleada Federal, vecina de esta Ciudad, con domicilio en Calzada de los Corceles número ciento cuatro departamento ciento cinco, Colonia Colina del Sur, Delegación Alvaro Obregón, Código Postal cero mil cuatrocientos treinta, y al corriente en el pago del Impuesto sobre la Renta, sin haberlo justificado. -----

SU REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: -----

"" SOLL - 540803 "" -----

SE IDENTIFICA CON: -----

Credencial número cero cero cero ochenta y nueve expedida por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, en día veintiuno de noviembre de mil novecientos ochenta y seis. -----

--- DON ENRIQUE GONZALEZ SANCHEZ. -----

Mexicano por nacimiento, originario de Matamoros, Tamaulipas, lugar en el que nació el día veintiséis de noviembre de mil novecientos cuarenta y cinco, casado, Contador Público, vecino de esta Ciudad, con domicilio en Heroes de Padierna número

0030

- 8 -
251885

FINCO, Colonia Tacubaya, Delegación Alvaro Obregón, Código Postal once mil ochocientos setenta, y al corriente en el pago del Impuesto sobre la Renta, sin haberlo justificado. -----

EL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES ES: -----

"" GOSE - 451126 "" -----

SE IDENTIFICA CON: -----

Licencia para conducir número "GOSE-451126", expedida el veintidós de julio de mil novecientos noventa y uno, por la Secretaría General de Protección y Vialidad del Departamento del Distrito Federal. -----

III. - Que en los términos del artículo ciento diez de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada del Distrito Federal, enviaré a la Honorable Junta de Asistencia una copia autorizada de esta escritura. -----

IV. - Que tuve a la vista los documentos mencionados en esta escritura. -----

V. - Que leída y explicada esta escritura a los comparecientes manifestaron su conformidad con ella y la firmaron en mi presencia el día tres de agosto del presente año, MOMENTO EN QUE LA AUTORIZO DEFINITIVAMENTE. -----

DOY FE. -----

Seis firmas ilegibles. -----

Fco. Lozano Mórtega. ----- Rúbrica. -----

El Sello de Autorizar. -----

Para cumplir con lo dispuesto por el artículo dos mil quinientos cincuenta y cuatro del Código Civil vigente en el Distrito Federal, a continuación se transcribe: -----

Art. 2554. -----

En todos los poderes generales para pleitos y cobranzas, bastará que se diga que se otorga con todas las facultades generales y las especiales que requieran cláusula especial conforme a la Ley, para que se entiendan conferidos sin limitación alguna. -----

En los poderes generales para administrar bienes, bastará expresar que se den con ese carácter, para que el apoderado tenga toda clase de facultades administrativas. -----

En los poderes generales, para ejercer actos de dominio, bastará que se den con ese carácter para que el apoderado tenga todas las facultades de dueño, tanto en lo relativo a los bienes, como para hacer toda clase de gestiones, a fin de



LIC FRANCISCO LOZANO NORIEGA
LIC TOMAS LOZANO MOLINA
NOTARIOS ASOCIADOS
10 Y 87
MEXICO D.F.

0031

- 9 -
251885

defenderlos. -----
Cuando se quisieren limitar, en los tres casos antes
mencionados, las facultades de los apoderados, se consignarán
las limitaciones, o los poderes serán especiales. -----
Los Notarios insertarán este artículo en los testimonios de los
poderes que otorguen". -----
EXPIDO ESTE PRIMER TESTIMONIO (PRIMERA COPIA EN SU ORDEN),
PARA "AMIGOS DE LOCATEL", INSTITUCION DE ASISTENCIA PRIVADA,
PARA ACREDITAR SU CONSTITUCION. -----
EN NUEVE PAGINAS. -----
MEXICO, DISTRITO FEDERAL, A CUATRO DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS
NOVENTA Y DOS. -----
CORREGIDO. ----- DOY FE.

12.gsv.

INSCHITO EN EL REGISTRO PUBLICO DE PERSONAS MU
RAIFS EN EL FOLIO NUMERO 276 54
DERECHOS: \$ 175,000.- REG. DE CAJA: 20708
P-233748 DE FECHA: 8-9-92
MEXICO, D. F., A 11 DE Septiembre 1992



EL REGISTRADOR
LIC. ANTONIO VILLANUEVA DIVISION



SECRETARÍA DEL REGISTRO PÚBLICO DE PERSONAS MU
PROFESIONAL DE COMERCIO DEL D. F.

SE TOMO RAZON AL MARGEN DEL
FE. 10.060. - DC7 PS.

Fuentes de consulta

Bibliografía

Aguilar, Luis F., *Las políticas públicas recientes: Una mirada en soberanía y desarrollo regional, El México que queremos*, México, UNAM, El Colegio de Tlaxcala, Gobierno del Estado de Tlaxcala, Cámara Nacional de la Industria de la Transformación, 2003.

Álvarez Enríquez, Lucía, *La sociedad civil en la Ciudad de México. Actores sociales, oportunidades, políticas y esfera pública*, México, UNAM-Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, 2004.

Argüelles, Antonio y José Antonio Gómez, *La desconcentración en el proceso de modernización económica de México: El caso de SECOFI*, México, Editorial Miguel Ángel Porrúa, 1993.

Batta Fonseca, Víctor, "Prospectiva y teoría Internacional", en Víctor Batta Fonseca y Samuel Sosa Fuentes (coords.), *Escenarios futuros sobre la globalización y el poder mundial, un enfoque interdisciplinario*, México, UNAM-Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 2004.

Casado, Juan Manuel, *El valor de la persona*, Madrid, Editorial Pearson Educación, 2003.

Castells, Manuel, *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*, Barcelona, Plaza & Janés, 2002.

Cavalla Rojas, Antonio, *Antología, geopolítica y seguridad nacional en América*, UNAM, México, 1979 (Lecturas Universitarias).

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), *Los caminos hacia una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe*, Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, Naciones Unidas, LC/G.2195 (CONF.91/3), 24 de diciembre de 2002.

Coordinación del Sistema Nacional e-México, Secretaría de Comunicaciones y Transportes y Sistema Nacional e-México, "Un sistema tecnológico con contenido social y de participación digital", México, 2006.

Elliott, David y Ruth Elliot, *El control popular de la tecnología*, Barcelona, Gustavo Gili, 1980.

Flores Caballero, Romeo R., *Administración y política en la Historia de México*, México, Instituto Nacional de Administración Pública, Fondo de Cultura Económica, 1988.

Hernández-Vela S., Edmundo, *Diccionario de Política Internacional*, México, Porrúa, 1999.

_____, *Diccionario de Política Internacional*. 4ª ed., México, Porrúa, 1996.

Herzer, Hilda M. y Eduardo H. Passalagua, "Alcances y limitaciones de la globalización", en Ricardo Jordán y Daniela Simiani (comps.), *Gestión urbana para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, CEPAL, junio de 2003.

Informes presidenciales José López Portillo, Cámara de Diputados LX Legislatura, Centro de Documentación, Información y Análisis, Dirección de Servicios de Investigación y Análisis, Subdirección de Referencia Especializada, 2006.

Memoria de Gestión 1994-1997, México, Secretaría de Educación, Salud y Desarrollo Social, Dirección General de Servicio Público de Localización Telefónica, 1998.

La política social del gobierno del Distrito Federal 2000-2006. Una valoración general, México, Secretaría de Desarrollo Social, Consejo de Desarrollo Social, noviembre de 2006.

López Segre, Francisco, "Globalización-mundialización: entre el Imperio y la Democracia", en Víctor Batta Fonseca y Samuel Sosa Fuentes (coords.), *Escenarios futuros sobre la globalización y el poder mundial, un enfoque interdisciplinario*, México, UNAM-Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, 2004.

Martinelli, José María (coord.), *Políticas públicas en el nuevo sexenio*, México, Universidad Autónoma Metropolitana, Plaza y Valdés, 2002.

Morales Aragón, Eliézer, "La globalización en México: ¿mito o realidad?", en Eliézer Morales Aragón y Consuelo Dávila Pérez (coords.), *La nueva relación de México con América del Norte*, México, UNAM, 1994.

Ottone, Ernesto, "Democracia y equidad en un contexto de Globalización", en Julio Martín del Campo Labastida y Antonio Camou (coords.), *Globalización, identidad y democracia México y América Latina*, México, Siglo XXI, 2001.

Pérez Fernández del Castillo, Germán y María Rosa Mirón Lince (coords.), *Evolución del Estado Mexicano. Consolidación 1940-1983*, tomo III, México, Editorial El Caballito, 1991.

Piñón Antillón, Rosa María, *Economía global e integración regional: las experiencias de América Latina y de la Unión Europea*, México, ECSA México, Proyecto Jean Monnet, Comisión Europea, Fundación Friedrich Ebert, UNAM-Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Dirección General de Asuntos del Personal Académico, 2005.

Romson Edgard y Sergio Rodsevich, *Call Center Management, paradigmas convergentes*, Buenos Aires, ALCATEL, 2005.

Ruiz Sánchez, Carlos; *Manual para la elaboración de políticas públicas*, México, Universidad Iberoamericana, Plaza y Valdés, 1996.

Seijas Candelas, Leopoldo, *Los sistemas informativos en la era digital*, Madrid, Editorial Universitas, 2001.

Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, De Joven a joven. Espacio de diálogo y reflexión -Una experiencia de servicio telefónico-, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000.

Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, Línea dorada. Espacio de diálogo entre adultos mayores -Una experiencia de servicio telefónico-, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000.

Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, Línea mujer. Atención y apoyo integral -Una experiencia de servicio telefónico-, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000.

Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, Niñotel. Atención para la niñez y su familia -Una experiencia de servicio telefónico-, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000.

Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL, Toxicología y servicio médico. Promoción de la salud -Una experiencia de servicio telefónico-, México, Secretaría de Desarrollo Social, 2000.

Uvalle Berrones, Ricardo y Marcela Bravo Ahuja Ruiz (coords.), *Visión multidimensional del servicio público profesionalizado*, México, UNAM, Plaza y Janés, 2002.

Hemerografía

Alanís Ramírez, Juana María, "Uso y apropiación de las tecnologías y sus paradigmas", en *Acta Sociológica*, Nueva Época, núm. 43, enero-abril de 2005, pp.93-106.

Garza-Cantú, Mariano, "La megabase contra la delincuencia", en *Política Digital, Innovación Gubernamental*, núm. 37, junio-julio de 2007, pp. 12-15.

Guadarrama Sánchez, Gloria, "Presencia de la mujer en la asistencia social en México", en *Sociedad y Territorio*, Toluca, vol. II, núm. 5, enero-junio, 1999, pp. 117-147.

Morales Campos, Estela, "El fin de siglo, la globalización y la infodiversidad", en *Investigación Bibliotecológica*, v. 14, núm. 28, enero-junio de 2000, pp. 20-21.

Palacios, Antonio, "Centros de atención y la calidad de la seguridad pública", en *Revista Contact Forum*, Instituto Mexicano de Telemarketing, año 9, núm. 6, julio-agosto de 2005, p. 31.

Ciberografía

Secretaría de Desarrollo Social de Gobierno del Distrito Federal, "¿Qué es la política social?", en: <http://www.sds.df.gob.mx/sector/lineas.htm>. Consultado el 14/03/2007 a las 14:27 hrs

Blanco, Francisco, “La experiencia de telefónica en las tecnologías de la información y las comunicaciones”, pp. 145-161, en: http://www.mityc.es/NR/rdonlyres/9280550B-E66B-4EED-AA5F-04B30BEEE05F/0/1P145161_Ei36014.pdf

Draibe, Sonia M., “Neoliberalismo y políticas sociales: Reflexiones a partir de las experiencias latinoamericanas”, *Desarrollo Económico*, vol. 34, núm. 134, 1994, en:

www.educ.ar/educar/servlet/Downloads/S_BD_DESA5/PD000514.PDF

Goñi Camejo, Ivis, “Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información, en:

<http://scholar.google.com/scholar?q=concepto+de+tecnologias+de+informaci%C3%B3n+y+comunicaci%C3%B3n&hl=es&oi=scholar>

<http://calidad.umh.esc/curso/criterio.htm#3>. Consultado el 30/04/2007.

<http://www.asambleadf.gob.mx/ServParl/DiarioDebates/4asam/ano1/1ord/dd006.htm>. Consultado el 24 de febrero de 2007.

<http://www.attacaragon.org/Textos/Neoliberalismo.htm>

<http://www.bibliojuridica.org/libros/3/1156/4.pdf>

<http://www.comsoc.df.gob.mx/noticias/discursosj.html?id=756301>. Consultado el 8 de mayo de 2007.

<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketinf/articulos/1callcenter.htm>

<http://www.imt.com.mx/reforum/07renacat.php>

<http://www.locatel.df.gob.mx/index.php?id=52>. Consultado el 12 de marzo de 2007 a las 13:57 hrs.

<http://www.locatel.df.gob.mx/index.php?id=55>. Revisado el 12 de marzo de 2007 a las 13:59 hrs.

http://www.siemens.cl/ic/contac_center.htm

<http://zedillo.presidencia.gob.mx/pages/disc/ene97/09ene97-4.html>. Consultado el 20 de febrero de 2007.

Laera P, Eugenio, “Política y políticas públicas”, [en línea], CEPAL, Chile, agosto de 2004, en: URL: http://www.eclac.org/publicaciones/xml/5/19485/sps95_lcl2176p.pdf. [Consulta: 30 de enero de 2006].

Micheli, J, “El telemarketing: producción post-industrial en la ciudad de México”, en *Scripta Nova. Revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, Barcelona; Universidad de Barcelona, vol. VIII, núm. 170 (10), 1o de agosto de 2004, en: <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-170-10.htm>

”Observatorio globalización y servicios públicos, una cultura social. El servicio público” en: <http://www.attacmadrid.org/d/1/010613cultura.htm>

Proyecto TOSCA, Comunidad europea (1998-2002), TOSCA D1, Inventory and Methodology, Call Centers Inventory Report, p.3, en: <http://aset.org.ar/congresos/7/16005.pdf>

Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia DIF, Bases para el desarrollo de modelos en Asistencia Social, agosto de 2005, p. 13 en: <http://www.dif.gob.mx/cenddif/media/BASESEDESARMODAS.pdf>. Consultado el 24 de febrero de 2007.

Trejo Delarbre, Raúl; "Vivir en la Sociedad de la Información, orden global y dimensiones locales en el universo digital", número 1/ septiembre-diciembre de 2001, Monográfico en: <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/trejo.htm>