

Universidad Panamericana
Dirección de Sistema Bibliotecario

Tesis Digitales - Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

Queda **prohibida la reproducción total o parcial** de este trabajo, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización expresa y por escrito del autor. Cualquier uso no autorizado será sancionado conforme a la Ley Federal del Derecho de Autor.

El uso de esta obra podrá ser utilizado únicamente con fines **académicos e informativos** y deberá citar la fuente dónde la obtuvo mencionando el autor o autores.

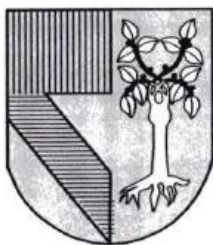
UNIVERSIDAD

**Pana
meri
cana**

Biblioteca

Campus CDMX

BIBLIOTECA
UNIVERSIDAD
PANAMERICANA



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
ESTUDIOS INCORPORADOS A LA SEP
REGISTRO DE VALIDEZ OFICIAL REVOE 974028

“ISSSTE: MANEJANDO LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN”

BIBLIOTECA
UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

C A S O
PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRÍA EN COMUNICACION INSTITUCIONAL
P R E S E N T A :
LIC. ANYA FERNANDA BARBERENA GUTIERREZ

ASESOR: JUAN ANDRÉS RINCÓN GONZÁLEZ

MÉXICO, D.F.

2009



* 1 1 8 3 3 3 *

T
COM
2009
B33i
E162

CLASIF. 118333
ADQUIS. _____
FECHA. _____
COSTO. _____

El director de comunicación social se mostró nervioso y el personal de vigilancia que colocaron en resguardo de la entrada actuó con agresividad pretendiendo violentamente evitar el ingreso de algunos reporteros. Ramón García no respondió a ninguna de las preguntas que se le formularon acerca de la posición prepotente por parte de la institución y le negó el derecho de participar algunos de los reporteros y líderes de sindicato⁴.

Este encuentro entre los medios de comunicación y los representantes del ISSSTE, fue criticado abiertamente por varios medios, así como por algunos miembros del Congreso; además, a partir de estas declaraciones, se incrementó el número de amparos interpuestos ante dicha iniciativa de Ley, como respuesta a las acciones de esta institución gubernamental.

Antecedentes

El Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) fue creado por decreto presidencial el 30 de diciembre de 1959, y es un organismo descentralizado con administración, personalidad jurídica y patrimonio propio, éste último conformado por las aportaciones que los trabajadores hacen quincenalmente por dos conceptos fundamentales: el fondo de pensiones y el servicio médico y maternidad. A ello se suman las aportaciones que hace el Gobierno Federal en los mismos conceptos por cada uno de sus empleados.

La administración del ISSSTE está presidida por una Junta Directiva, principal órgano rector integrado por cinco representantes del Gobierno Federal y cinco de la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado, además del propio Director General; A partir de la dirección general, surgen las diferentes áreas de la institución que funcionan conjuntamente para cumplir la misión que les encomienda la nación. (VER ANEXO 1)

⁴ “El director de Comunicación Social, Ramón García, de plano le negó el derecho a preguntar a esta reportera”. María de Lourdes, Frecuencia Laboral, 14 de mayo del 2007.

Su misión es la de contribuir al mejoramiento de los niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y sus familiares derechohabientes, mediante el oportuno y eficiente otorgamiento de los servicios: Médicos, prestaciones económicas, sociales y culturales, vivienda, tiendas y farmacias, así como servicios turísticos.

Su visión a futuro tiene que ver con posicionarse como la institución que garantice la protección integral de los trabajadores de la Administración Pública Federal, pensionados, jubilados y sus familias con el otorgamiento de seguros, prestaciones, y servicios de conformidad, que permitan generar valores y prácticas que fomenten el mejoramiento sostenido del bienestar, la calidad de vida y el desarrollo de capital humano.

Actualmente el ISSSTE ha celebrado convenios con gobiernos estatales y organismos públicos descentralizados para ofrecer seguridad social a sus trabajadores. Atiende a más de dos millones de trabajadores y a más de cuatro derechohabientes por trabajador en promedio, con lo que en este momento son más de diez millones de mexicanos beneficiados⁵.

La Controvertida Ley

La iniciativa de ley realizada por parte del ISSSTE generó gran controversia desde que se creó y se dio a conocer el 31 de Marzo del 2007 en el Diario Oficial de la Federación. La nueva ley del Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado propone básicamente establecer un Sistema Nacional de Pensiones y de Salud, que permita al trabajador social conservar sus derechos cuando éste cambie de empleo a alguna dependencia o empresa que no cotice en el ISSSTE, buscando con ello erradicar las inequidades del sistema que se venía manejando en esos momentos.

La reforma es un sistema de ahorro individual, es decir, una pensión que es financiada por el patrón y por el propio trabajador, lo que mantiene un equilibrio permanente eliminando

⁵ Historia del ISSSTE, www.issste.gob.mx/historiaissste.html, Septiembre 2008

la trayectoria explosiva del déficit pensionario, y con ello, el riesgo de incumplir con el pago de las pensiones. Esta opción permite al trabajador elegir el momento más adecuado para su retiro, de acuerdo con el monto de pensión más conveniente a su circunstancia personal, por lo que podrá elegir la edad de su jubilación, siempre que asegure los fondos suficientes para obtener durante su vejez, cuando menos una pensión mínima ⁶.

Ante dicha propuesta de reforma a la ley del ISSSTE hubo varios grupos que se opusieron desde el principio, tales como el Sindicato de Trabajadores del ISSSTE (SNTISSSTE), el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE-CNTE), el grupo parlamentario del Partido de la Revolución Democrática (PRD), entre otros, planteando como argumentos principalmente lo siguiente:

- Que la nueva ley del ISSSTE es un proyecto que provoca más confrontación e inconformidad de lo que beneficia a los involucrados, ya que es un sistema que busca cambiar el sistema solidario, integral, público y redistributivo por un sistema de cuentas individuales en el que desaparecen las prestaciones que establece la garantía del Estado ⁷.
- Con la nueva Ley, los hijos de beneficiarios de los derechohabientes con más de 16 años ya no podrán recibir los beneficios de salud. Además, se transformarán las 21 prestaciones en cuenta a seguros individuales que se financiarán a través de administradoras privadas y la prestación del servicio médico estará sujeta a la existencia de recursos financieros en el ISSSTE.
- Otro argumento fue el de que los trabajadores que hayan ingresado al servicio público entre los 16 y 19 años de edad, deberán de trabajar más tiempo para alcanzar el monto de pensión como se brindaba en la ley anterior.

Esta controversia suscitada alrededor de la nueva ley del ISSSTE se vio envuelta de varias acciones por parte de los inconformes para demostrar su rechazo, argumentando que buscan

⁶ Balboa, Joaquín, "La Reforma Inminente al Sistema de Pensiones del ISSSTE", (México D.F, ITAM, 2007), p. 105.

⁷ *Ibid.*, p. 115

negociar el lanzamiento de una reforma con visión a futuro y no anclada en el pasado de las reformas que privilegiaban preferentemente la rentabilidad mercantil⁸.

Diversas organizaciones sindicales y sociales, incluyendo el autodenominado "gobierno legítimo de México", encabezado por Andrés Manuel López Obrador, realizaron movilizaciones sociales y distribuyeron machotes para presentar un amparo contra la Ley del ISSSTE para reiterar su repudio a la misma, la cuál, aseguran, afecta los derechos laborales de los trabajadores. Otras agrupaciones como la Unión de Juristas de México (UJM), la Coordinadora Nacional de Trabajadores de la Educación (CNTE), los sindicatos de las universidades Nacional Autónoma de México (STUNAM) y el Independiente de la Autónoma Metropolitana (SITUAM), se unieron a la campaña de ampararse.

Para el día 8 de Mayo del 2007, el Consejo de la Judicatura validó 92 mil amparos en contra de la Ley del ISSSTE, sumando en su totalidad 300 mil amparos en todo el país y se estimaba que serían más de 500 mil para el 14 de mayo del mismo año⁹.

La Comunicación del ISSSTE

El departamento de comunicación social del ISSSTE tiene como principal objetivo informar a la sociedad desde el gobierno, de una manera ética y con responsabilidad pública, a través de aquellos medios electrónicos que fomenten la comunicación de manera oportuna pues son estos los que llevarán a la institución a la comunicación abierta y responsable, así como a la credibilidad de la sociedad.

La comunicación social de dicha institución se enfoca en buscar un elemento sustantivo para que la sociedad a la que van dirigidos pueda conocer de manera precisa y objetiva el

⁸ *Ibid.*, p. 117

⁹ "Reparten machotes para amparos contra la Ley del ISSSTE" Periódico El Universal, 09 de Mayo del 2007.

esfuerzo que miles de trabajadores de la institución efectúan todos los días por servir mejor a los derechohabientes: los servidores públicos y sus familias¹⁰.

El Director de Comunicación Social.

Actualmente la dirección de Comunicación Social del ISSSTE sigue en manos del Lic. Ramón García González, quién debe asegurarse que esta área de la institución cumpla con las funciones dictadas por el Artículo 53: La Coordinación General de Comunicación Social tendrá las funciones siguientes¹¹:

1. Planear, programar, organizar, normar, coordinar, controlar y evaluar las actividades de información, difusión y relaciones públicas del Instituto, a través de los medios de comunicación;
2. Formular e integrar los programas de comunicación social, información, difusión y relaciones públicas del Instituto y de sus unidades administrativas, y dirigir los servicios de apoyo en estas materias, de conformidad con las disposiciones aplicables;
3. Aprobar el diseño de las campañas de difusión de interés para el Instituto, así como intervenir en la contratación y supervisión de los medios de comunicación que se requieran para su realización;
4. Organizar entrevistas y conferencias con la prensa sobre los seguros, prestaciones y servicios que otorga el Instituto y emitir los boletines relativos;

¹⁰ Comunicación Social, www.issste.gob.mx/comunicacionsocial/, Octubre 2007.

¹¹ Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. 06/06/1988. Capítulo Sexto de las Unidades Administrativas, Sección Cuarta de las Coordinaciones Generales. (Artículo 53)

5. Coordinar y apoyar la celebración de conferencias, congresos y seminarios relacionados con las actividades del Instituto;
6. Editar y distribuir libros, revistas y demás publicaciones del Instituto

En cuanto a dichos compromisos, el director general de esta área tiene como principal tarea la de encauzar recursos materiales y contenidos informativos en busca del mejor desempeño de los deberes como una entidad de servicio público, apostando a ser un organismo más comprometido con la gran tarea que tiene en favor de la equidad y la justicia social; todo esto a través del seguimiento del Programa Integral de Comunicación Social que tiene como puntos centrales la sensibilidad humana y la responsabilidad social.

La Conferencia de Prensa

A partir del 30 de Abril del 2007 comenzaron a interponerse varios amparos en contra de la reforma a la Ley del ISSSTE, por parte de los maestros de la Coordinación Nacional de Trabajadores de la Educación (CNTE), del Instituto Politécnico Nacional, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), entre otras; argumentando que dicha reforma afectaba directamente a su derecho de pensiones, jubilaciones y al de poder crear una Afore¹².

A raíz de esto, el área de comunicación social del ISSSTE programó una conferencia de prensa el 9 de mayo del 2007 en un hotel de la ciudad de México, en donde el director general, Miguel Ángel Yunes declaró ante los presentes que podría quitarles el servicio médico y otras prestaciones a todos aquellos trabajadores públicos que se ampararan. El directivo también advirtió sobre la suspensión de derechos y prestaciones aquellos

¹² Afore: Administradoras de Fondos para el Retiro. Son entidades financieras que administran fondos de retiro y ahorro de los trabajadores afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y recientemente de los afiliados al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado (ISSSTE). Fueron creadas por la Ley del Seguro Social (LSS) en mayo de 1996, iniciando operación en 1997. "Reformas al Régimen de Seguro Social en México" (Perfiles. Año 1-No. 1, México, Comisión Americana Jurídico Social, Enero, 1996) p. 13

burócratas que promovieran los amparos contra la reforma a la ley que estaba imponiendo la institución y afirmó que no se dejaría manipular ante el clima de intimidación por parte de los sindicatos que intentaban generar la idea de que hay un rechazo generalizado a la ley del ISSSTE.

Inmediatamente, el área de comunicación social se mostró nerviosa ante dichas afirmaciones, y el personal que pusieron como vigilancia en la entrada de las instalaciones se comportó con agresividad pretendiendo evitar el ingreso a los reporteros que desconocían¹³.

El director de comunicación social, Ramón García, ante el contexto de inconformidad por parte de los asistentes, optó por negar el derecho a preguntar a los reporteros, que empezaron a cuestionarle acerca de las promesas que se hicieron en torno a la reforma en la ley del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) acerca de mejorar los servicios de salud para los trabajadores y sobre la quiebra de las Afores creadas durante la privatización de las pensiones y jubilaciones.

El director se negó a responder, lo que creó un ambiente de prepotencia por parte de los asistentes, algunos de los participantes le recriminaron directamente a Miguel Ángel Yunes la actitud poco profesional de bloquear a los comunicadores. Ante este panorama, el personal del ISSSTE se retiró cerrando así el tema con los presentes y los medios de comunicación.

Las Reacciones

A raíz de dichas declaraciones y del incidente ocurrido durante la rueda de prensa del 9 de Mayo del 2007, el ISSSTE fue criticado abiertamente por varios medios de comunicación,

¹³ Martínez, María del Lourdes "El director del ISSSTE Amaga" (Frecuencia Laboral, 14 de mayo del 2007)

líderes de sindicatos ¹⁴, e inclusive, por algunos miembros de la Cámara de diputados; tal fue el caso de la fracción del PRD por medio del diputado Alejandro Sánchez Camacho que interpuso una denuncia de carácter administrativo en contra Miguel Ángel Yunes por la amenaza de suspender el servicio médico a aquellos trabajadores que se ampararan contra las reformas a la Ley del ISSSTE reportada por el periódico La Jornada, en donde el diputado aseguró ¹⁵ que el director general de dicha institución violentó la normatividad establecida en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. (VER ANEXO 2, 3 Y 4)

Por su parte, la Coordinación Nacional de Trabajadores de la Educación (CNTE) inició un plantón frente a las oficinas centrales del ISSSTE en Avenida de la República como parte de sus acciones contra las reformas de la ley de ese instituto y aseguraron impedir la entrada a los trabajadores de la misma.

La CNTE paralizó actividades educativas en muchas partes del país; En Michoacán se suspendieron el 92 por ciento de las actividades escolares a nivel primaria y secundario, En Baja California el 40 por ciento, en Morelos el 35 por ciento, Chihuahua el 30 por ciento, mientras que en Zacatecas y Guerrero más del 50 ¹⁶.

¹⁴ La Coordinadora de Trabajadores y Organizaciones en Defensa del ISSSTE recomendó a Yunes que deje que las autoridades judiciales dictaminen en torno a los amparos interpuestos en contra de la nueva Ley del ISSSTE “y que no se atreva a negar los servicios a los trabajadores, porque eso sería inconstitucional e ilegal”. Periódico La Jornada, 11 de Mayo del 2007.

¹⁵ “Sin duda, esto es una amenaza que hace el director del ISSSTE y está violando los artículos 109, fracción III, y 113 de la Constitución. En estos artículos se establece que los servidores públicos deberán conducirse con legalidad, con honradez, con lealtad, imparcialidad y eficiencia; y sobre todo, no deberán retirar con amenazas los derechos que tienen los trabajadores al servicio del Estado” Entrevista No. 1500 al diputado Alejandro Sánchez Camacho el 21 de Mayo del 2007. (Grupo Parlamentario Del Prd. Cámara De Diputados. Lx Legislatura. México 2007).

¹⁶ “Instala CNT plantón ante oficinas del ISSSTE”, Periódico El Universal, 09 de Mayo del 2007.

Y finalmente, como respuesta a dichas declaraciones, muchos trabajadores públicos y maestros acudieron de manera individual ¹⁷ al Poder Judicial de la Federación (PJF) para interponer un juicio de amparo contra la ley del ISSSTE basados en los derechos que les otorga la Constitución, sumándose al número de 92 mil demandas de amparo que reportó el PJF al 8 de mayo del mismo año. (ANEXO 5)

¹⁷ José Francisco Román Gutiérrez, secretario general de Sindicato del Personal Académico de la Universidad Autónoma de Zacatecas (SPAUAZ), informó a la prensa que alrededor de 500 profesores han acudido de manera individual al Poder Judicial de la Federación para interponer un juicio de amparo contra la ley del ISSSTE. Periódico La Jornada, 11 de Mayo del 2007.

Solución propuesta

Desde mi punto de vista, las declaraciones del Director General del ISSSTE, la actitud del personal de comunicación social, así como las reacciones erróneas del mismo, agravaron aún más la respuesta social existente ante la reforma a la ley del ISSSTE, provocando a su vez, la desmoralización de la institución en todos sus niveles.

La solución a este caso en particular deberá estar enfocada a replantear los objetivos y estrategias de comunicación, específicamente, las que van orientadas a la emisión de mensajes externos.

Mi propuesta es la de elaborar un plan estratégico de comunicación externa, el cuál incluya la preparación del personal de comunicación en la técnica de media training, la elección de un vocero para el trato de temas en particular para no involucrar directamente la imagen del CEO (Director General), y un programa de comunicación que contemple las estrategias de comunicación en tiempos de crisis.

Respecto a lo anterior, creo que una técnica o herramienta muy útil para los profesionales de las relaciones públicas y de la comunicación externa de las empresas es la conocida como *Media Training*, término que se utiliza para nombrar a la destreza de obtener el mayor provecho posible de cada encuentro con los profesionales de los medios de comunicación¹⁸ y brinda un conjunto de técnicas que apoyan a los voceros, gerentes, líderes de relaciones públicas, altos funcionarios, etc. en la misión de comunicar de forma efectiva sus mensajes, manteniendo el control de una entrevista periodística; me parece que de esta manera se estará realizando una acción proactiva para la creación de una mejor reputación y buena imagen institucional.

Actualmente debemos estar conscientes de que los medios de comunicación son más críticos en el momento de una entrevista, pues la audiencia cada vez está más atenta, no

¹⁸ Islas, Octavio “En la Ruta de las Industrias del Consentimiento y la Representación” (Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México)

sólo al papel de las empresas en el mercado, sino también en temas de importancia como el medio ambiente y responsabilidad social¹⁹.

Siendo el líder elegido para desarrollar la anterior propuesta y considerando lo anterior, las decisiones a tomar antes de realizar un evento de tal naturaleza como lo es una rueda de prensa, deben ir canalizadas a informar de manera objetiva y clara todo lo concerniente a las acciones de la institución, tanto al público externo como al interno, y se deberá realizar un estudio de aquello que se quiere comunicar y de cómo debe hacerse; de esta manera el público al que vamos a ir dirigidos procesará la información de forma efectiva y correcta.

Las decisiones concretas a tomar:

- Seleccionar y compilar la información a difundir, para que el equipo de comunicación social lo analice y pueda elegir el mensaje, así como el canal para emitirlo.
- Designar un vocero en particular que se encargue de la difusión de los mensajes, para que sea dicha persona la que administre la información valiosa de la empresa, especialmente cuando se toquen temas sensibles de la misma. Esta persona debe estar preparada para manejar con cuidado los mensajes, pues cualquier información mal manejada puede dañar a la imagen de la organización²⁰.
- Enviar un comunicado a los medios de comunicación sobre la información a tratar durante la rueda de prensa.
- Organizar una junta con el equipo de comunicación para discutir los temas y los posibles rumbos que puedan suscitarse al brindar la información a los medios y al público involucrado, así como las posibles acciones para solucionar y responder de manera efectiva a dichas situaciones.
- Dar a conocer cada uno de los temas y decisiones tomadas durante la junta de comunicación al Director General, es decir, asesorarlo sobre lo discutido y sobre lo que se tiene que comunicar a la audiencia, así como la manera en que debe hacerse (sólo en caso

¹⁹ García, Diana "Media Training: ¿Voceros al paredón?" (Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México), p. 1

²⁰ *Ibid.*

extremo en el que él deba dar a conocer el mensaje directamente a los medios de comunicación.

- Repasar las medidas de seguridad y de control para mediar el ambiente que se genere durante la difusión de la información.

Respecto a la preparación del personal en media training, será necesario instruirlos acerca de los errores más comunes que se comenten en el encuentro con los medios de comunicación, pues en estas situaciones, cualquier cosa negativa que, de forma imprudente e improvisada, se diga puede tornarse en titular de primera plana o noticia de último momento que afectará directamente a la imagen corporativa y las relaciones públicas institucionales. La corrección de estos errores nos evitaran muchos malos ratos que pueden romper con la relación mediática de la organización.

Como complemento a dicha propuesta, sugeriría que se seleccionara cuidadosamente al vocero; este papel regularmente lo toma un miembro del departamento de RP, pero en este caso considero que es más recomendable que un funcionario de alto rango con la mayor experiencia en esta materia se haga cargo de este rol, ya que dicho vocero será la representación de la institución ante la audiencia. Por todo esto, creo que se le debe dar un entrenamiento adecuado para que sepa manejarse en una entrevista y responder a todo tipo de preguntas y situaciones que se presenten a la hora comunicar un mensaje.

El ISSSTE debe subcontratar una empresa que se especialice en el entrenamiento en medios de comunicación, para garantizar que su vocero tenga el control en situaciones de crisis y que le permita al mismo comunicar de una manera efectiva el mensaje a través de un conjunto de técnicas y consejos de la comunicación verbal y no verbal, que lo ayuden a manejar todo tipo de encuentros mediáticos.

Por último se deberá contar igualmente con una estrategia especialmente desarrollada para la comunicación en tiempos de crisis, que ayude a prevenirla, enfrentarla y sobrellevarla gracias al previo análisis de posibles soluciones ante la misma, pues recordemos que una crisis es todo aquel evento que interfiere con la razón u objetivo principal de cualquier

empresa o institución, ya sea permanentemente o temporalmente²¹; por lo que el área de comunicación social del ISSSTE deberá “anticiparse a la crisis, a través de reuniones de comunicación preactivas y fluidas con determinados targets de la institución: medios de comunicación, personas y responsables institucionales, líderes de opinión del sector y asociaciones de consumidores”²², en este caso los sindicatos.

Conclusiones

Considero que la mala estrategia de comunicación externa y el escaso planteamiento de objetivos en la misma, dieron como resultado, la mala organización del área de Comunicación Social, lo que llevó a la escena hostil en el encuentro con los medios de comunicación y con las partes afectadas. Creo que para que este caso se presentara de manera adecuada, era necesario darle más relevancia a materias relacionadas con la comunicación externa, tales como lo son el media training, las relaciones públicas y la comunicación en tiempos de crisis.

Se debe estar consciente de la gran importancia que tienen los medios de comunicación para cualquier organismo que desea participar en el ecosistema social pues desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de la opinión pública de cualquier sociedad. Es por ello que la comunicación externa se vuelve vital para cualquier empresa o institución, principalmente para aquellas que tienen como meta fundamental el bienestar social de un importante sector de la población, particularmente el ISSSTE en este caso, pues es la comunicación externa la que se encarga de la gestión de la imagen institucional que quiere crear en la mente de la población²³

Desde mi punto de vista, en la problemática que vivió el ISSSTE en mayo del 2007, los medios jugaron un rol protagónico, empezando por la rueda de prensa que prácticamente

²¹ Rockford, Marv/Gray, Steve, “Crisis Communicatios: The Essentials” (Rockford Gray, Denver, Colorado, 2008) p. 2

²² Escat, María, “Comunicación en momentos de crisis” (México, 2004)

²³ Castro, Benito, “El Auge de la Comunicación corporativa” (México, Creative Commons, 2008), p. 17 y 18.

iba dirigida a ellos, y quienes se sintieron ofendidos por la actitud de la institución; en segundo lugar, porque son los medios los que presentan la información de los hechos a la sociedad, creando con ello, la opinión pública y así, la imagen institucional. Danilo Mora, Oficial de Comunicaciones del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, nos dice “la gente cree más en la información que brindan los medios, son ellos los que construyen o destruyen imágenes y reputaciones. Los medios de comunicación son los que nos acercan a nuestros públicos (función de puente)”²⁴.

Es por eso que a mi parecer el media training es una herramienta muy útil para el manejo de dichos medios de comunicación. Alguna vez, Henry Kissinger dijo en una conferencia de prensa en la Casa Blanca "Espero tengan preparadas sus preguntas para mis respuestas", frase que desde mi punto de vista define muy bien la importancia del tema, pues la premisa básica de este conjunto de técnicas es que a una conferencia de prensa no se debe ir a responder preguntas sino a comunicar ciertos mensajes²⁵.

Con base en lo anterior, me parece que el director de comunicación social del ISSSTE, el Lic. Ramón García, demostró con su actitud y manera de reaccionar durante la rueda de prensa, no tener experiencia en la presentación de mensajes ante los medios de comunicación.

Pienso que uno de los errores que generaron la problemática en este caso es que el encargado de la comunicación externa no realizó un adecuado análisis previo a la planeación de la conferencia de prensa, para poder prevenir el escenario y las reacciones que ésta produjo más adelante. La técnica de media training nos permite realizar dicho análisis para prevenir posibles amenazas, por ejemplo, explica las "trampas" que utilizan los periodistas de los medios con más frecuencia en el desarrollo de una entrevista o rueda de prensa, pretendiendo que su entrevistado caiga en contradicciones, hable sobre lo que no debe o simplemente se confunda, perdiendo así el control de la situación; tal y como le sucedió a este funcionario cuando los reporteros le hicieron preguntas acerca de las

²⁴ Mora, Danilo, *Op. Cit*, p. 6

²⁵ Maza, Javier “Enfrente con éxito a la prensa” (Revista Viceversa, Marzo 2003).

promesas realizadas por el ISSSTE en torno a la ley del IMSS, donde no tuvo la habilidad ni la experiencia necesaria para poder pasar de una pregunta agresiva a la directa comunicación del mensaje.

Otro factor importante que considero debe tomarse en cuenta a la hora de planear emitir un mensaje al exterior de la organización, es el canal por donde éste será llevado a los medios de comunicación y al público, ya que este canal nos puede ofrecer tanto oportunidades como amenazas. En el caso de las conferencias de prensa, nos brindan ventajas como la cercanía a los reporteros, la capacidad de desarrollar temas y tener al público audiencia cautivo durante la misma; por otra parte, hay desventajas que cualquier director de comunicación social debe tener en cuenta a la hora de planear una rueda de prensa y es que en éstas se tiene un control limitado de la situación, tienen un coste elevado y tal vez no te dan la garantía de cobertura que necesitas para tu mensaje²⁶.

En cuanto a la crisis que se dio durante la rueda de prensa, creo que se pudo haber evitado o manejado correctamente si el área de comunicación social hubiera analizado el entorno externo político y social que se estaba viviendo en torno al tema de la ley del ISSSTE, se pudieron haber tomado en cuenta las posibles reacciones de cada uno de los públicos a los que se les dirigiría el mensaje, así como los posibles conflictos legales y sociales en los que se vería envuelta la institución al no manejar la información de forma clara, objetiva y sin juicios personales por parte del emisor; esto hubiera brindado las herramientas necesarias para prevenir que se afectara directamente la imagen de la institución. Ramón García estaba enterado del malestar social y la inconformidad que existía ante la implantación de la ley del ISSSTE gracias a los miles de amparos, los paros y las marchas realizadas en muchas partes del país; a pesar de ello, la conferencia se convocó para tratar tal hecho y además, se le dio libertad al Director General de hablar sobre el tema, que desde mi punto de vista, fue otro error cometido por el área de comunicación, pues conocían desde antes la posición del Lic. Miguel Ángel Yunes en cuanto al tema y quien la manifestó prepotentemente, provocando que sus declaraciones se tomaran como amenazas, si no es que así lo fueron.

²⁶ Yanes, Rafael, "La Rueda de prensa como herramienta política" (Revista Espéculo, Madrid 2006).

Conforme a lo anterior, el encargado de la comunicación debe mantener una buena relación y de confianza con el CEO²⁷, ya que así podrá asesorarlo en relación a sus declaraciones y a su participación en temas particulares y cuestionamientos de la prensa, pidiéndole que se apegue a lo recomendado por el asesor de comunicación para poder evitar momentos críticos durante el encuentro con los medios de comunicación.

A otra conclusión a la que pude llegar es la de la importancia del perfil del líder de comunicación social de la institución, pues para ello se requiere una buena visión orientada a la planeación estratégica, incluyendo, la preparación del personal en la técnica de media training, pues en todos los casos y a todos los niveles, será necesario tener a la persona adecuada para hacerse cargo de dicha materia, es decir, debemos buscar alguien que favorezca de modo particular el logro del propósito de la organización, en este caso, en la materia que nos ocupa, por lo que debe tener una gran visión estratégica y la peculiar capacidad de saber comunicar dicha visión de manera clara y transparente permitiendo generar valores y buscar el bienestar humano, pues con ello conseguirá marcarle a su equipo la dirección creativa hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones de comunicación²⁸.

Peter F. Drucker dice que “el buen líder y ejecutivo eficaz es aquel que no toma muchas decisiones, si no el que resuelve de manera genérica en una sola pausa todos los asuntos que se le presenten”²⁹ esto se refiere a que un buen líder indaga en busca del problema verdadero sin conformarse con erradicar varios poco a poco; es decir, el director de comunicación social del ISSSTE no debe únicamente enfocarse en la solución de los problemas ocasionados a partir de la rueda de prensa, si no que sus acciones deberán ir más a fondo para reparar la raíz el problema, que en este caso y desde mi punto de vista, es la planeación estratégica de la comunicación externa y la cooperación con los medios de comunicación por medio del media training.

²⁷ “Relaciones con los Medios” (Programa de Comunicación Sloan, 1998).

²⁸ Ginebra, Joan, “El Liderazgo y la Acción: mitos y realidades” (México, Mc Graw Hill, 1994) p. 97

²⁹ Drucker, Peter, “El Ejecutivo Eficaz”, (México, Sudamericana, S.A, 1984) p. 143

A partir de lo que hemos visto, quiero destacar algunas de las faltas por parte del área de comunicación del ISSSTE que considero afectaron el curso y los resultados de la rueda de prensa convocada el 9 de Mayo del 2007, basándome en los errores más comunes que se cometen en la relación con la prensa³⁰.

El primero es el de *escondarse de los periodistas*, pues negarse a declarar acerca de un tema de dominio público es sugerir que se esconde algo, pues en estos casos el silencio también comunica algo.

Otro error muy común es el de *no prever las preguntas difíciles*, y esto es consecuencia de una escasa o nula planeación estratégica de comunicación externa. Ramón García debió prever que se le preguntaría acerca de los amparos en torno a la reforma de la ley del ISSSTE y del IMSS. Debemos tratar de anticipar todas y cada una de las preguntas difíciles que se puedan suscitar por parte de los medios, y decidir si éstas se van a contestar o no. Para las que se decidan contestar, hay que preparar muy bien las respuestas. Si se decide no responder alguna, se debe preparar una estrategia clara para evitarlas de manera amable sin propiciar la insistencia en ellas.

Por último, el *discutir y atacar a los periodistas*, es un error muy grave pues bajo ningún motivo debemos pelear con la prensa, ya que sólo sirve para exteriorizar nuestro estado emocional; estratégicamente no lleva a ningún lado, sólo ocasiona más problemas como en el caso de la demanda administrativa que fue interpuesta en contra del Director General del ISSSTE.

Y debemos tener presente que “los medios de comunicación no son enemigos, al contrario, son una excelente herramienta para darle una imagen, reconocimiento y prestigio a una empresa o institución. Se debe colaborar adecuadamente con ellos, por lo que la imagen del vocero, su desempeño en las entrevistas, la seguridad y confianza que refleja, son la clave para darle a la audiencia una imagen positiva y comunicar eficazmente los mensajes”³¹.

³⁰ Rosignolli, Oscar, “Los 8 errores más comunes en tu relación con la prensa” (Septiembre 2008).

³¹ García, Diana, *Op. Cit.*, p.3

Por último creo que lo más conveniente para cualquier empresa, ya sea privada o gubernamental, es planear y estructurar de manera estratégica nuestra comunicación organizacional y nuestra relación con los representantes de los principales medios de comunicación para lograr con una relación positiva, benéfica y eficiente, con aquellos que son el vehículo para llevar nuestro mensaje a la sociedad.

Finalizo con una cita en particular:

“En estos tiempos en donde cada vez más empresas y organizaciones pugnan por un espacio en los medios de prensa para comunicar sus mensajes no hay lugar para la improvisación. Es verdad la frase conocida de “una imagen vale más que mil palabras” pero, esa imagen puede ser buena o mala. El resultado dependerá únicamente de su preparación, y un media training bien impartido puede hacer la diferencia”.

- Javier Maza

Epílogo ¿Cuáles fueron las acciones inmediatas de comunicación social por parte del ISSSTE para amenizar las declaraciones hechas por el Director General, Miguel Ángel Yunes y contrarrestar el malestar social creado a partir de las mismas?

1. Se otorgaron entrevistas con varios medios de comunicación para que el Director General, Miguel Ángel Yunes, aclarara las declaraciones hechas durante la rueda de prensa y aseguró que con sus afirmaciones no quiso amenazar a nadie. Un ejemplo fue la entrevista realizada por Sergio Sarmiento, La Red, Radio Centro, en donde el director dijo: “Es explicable, entre comillas, que se pudieran amparar contra la disposición que te obliga a pagar un .5 más por ciento a partir de 1° de enero de 2008, pero ¿cómo los van a amparar contra un artículo que les da el derecho de ir a un hospital a ser atendidos? Fue lo que yo señalé, que era un contrasentido. Que nuestra decisión, y así lo dije tres veces, era no dejar de prestar servicios a nadie, se hubiera amparado o no se hubiera amparado, pero había que tener mucho cuidado porque estaban manejando los amparos no expresos o no determinados para la figura de un trabajador en particular sino de manera genérica, y que esto era riesgoso”.

2. Se publicó un boletín informativo en el que dieron a conocer el acuerdo al que se realizó entre el ISSSTE y el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) para informar y orientar al público sobre la nueva ley del ISSSTE.

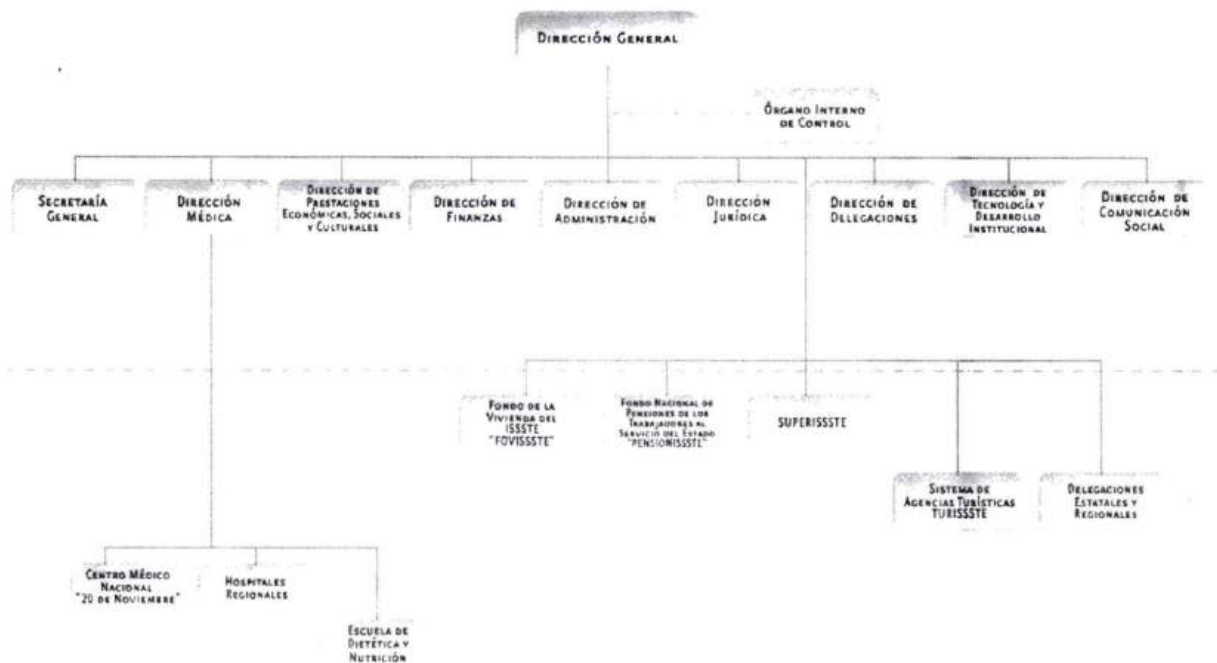
3. Se llevaron a cabo acciones específicas para minimizar las inconformidades ante la ley, diseñando un programa para emitir mensajes que orientaran a sus públicos acerca de la reforma emprendida por la institución:

- Miguel Ángel Yunes Linares se reunió con la dirigencia nacional del SNTE, encabezada por Rafael Ochoa Guzmán, para atender dudas y explicar los alcances de la legislación.
- Se mantuvo contacto permanente entre los Delegados del Instituto y las dirigencias sindicales en los estados, para atender las inquietudes de los servidores públicos
- Se diseñaron modelos que sirvieran como ejemplo a los trabajadores, para que cada uno pudiera conocer cómo se aplicaría la nueva ley del Instituto



Instituto de Seguridad
y Servicios Sociales
de los Trabajadores
del Estado

ESTRUCTURA ORGÁNICA BÁSICA DEL ISSSTE



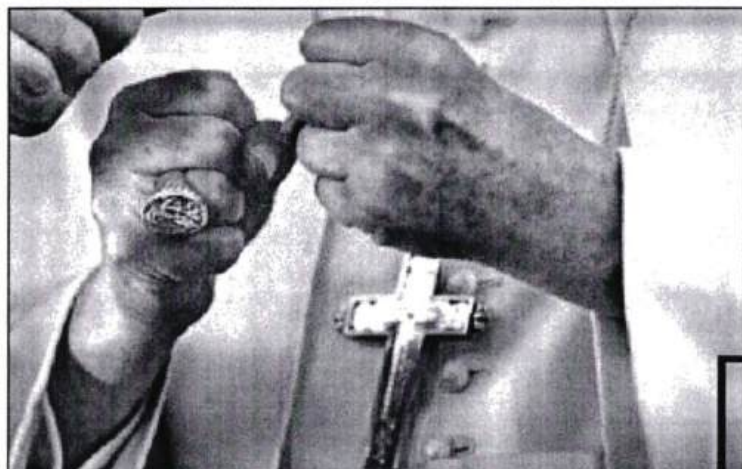
La Jornada

DIRECTORA GENERAL: CARMEN LINA SAENZ
DIRECTOR FUNDADOR: CARLOS FINAN VELAZQUEZ

JUEVES 10 DE MAYO DE 2007
MÓDULO DE FORTO COZCOLE - #10 20 - PLANEACIÓN 20 - www.lajornada.unam.mx

16 PÁGS.

EL PAPA EXCOMULGA A EBRARD; SU VOCERO RECTIFICA



Rumbo a Brasil, el papa Benedicto XVI aprobó la excomunión al jefe de Gobierno del Distrito Federal y a integrantes de la Asamblea Legislativa por desautorizar al papa. "Los obispos (mexicanos) no han sido arbitrarios; sólo se acata a tal es el derecho de la Iglesia", dijo el portavoz después. Federico Lombardi, portavoz del Vaticano, precisó que los papados "no han escalado al alcalde y a legisladores", y que al tiempo, ya que "esta política se ha acentuado de la coacción" de AP. ■ 38

■ Entrará en operación por instrucciones del Presidente

Integra el Ejército cuerpo de elite para tareas policiacas

- Actuará en "situaciones críticas de perturbación de la paz social"
- La medida se da por el fracaso para apuntalar a la PFP, revelan
- Riesgoso, que militares sigan en la lucha *antimarco*: PRI y PRD

EN LA JORNADA, VECEMOS MÁS SOBRE ESTO ■ 39

Fox también ordenó a Hacienda que espíara a altos funcionarios

■ Gobernadores, secretarios de Estado, ministros de la Corte y consejeros del IFE, en la lista

■ La acción del ex presidente "no puede quedar impune", dicen Beltrones y Navarrete

EN LA JORNADA, VECEMOS MÁS SOBRE ESTO ■ 9 y 10

Yunes: perderán derechos quienes se oponen contra la ley del ISSSTE

■ "Se quedarían sin servicios y prestaciones hasta que resuelva el juez", advierte

■ Considera que no son representativas las 60 mil quejas que están en proceso

ANÁLISIS DE LA LEY ■ 44

ANÁLISIS DE LA LEY ■ 44

De la Fuente pide una política clara para financiar la educación superior

■ Entrega a la Cámara las cuentas de 2006 de la UNAM

EN LA JORNADA, VECEMOS MÁS SOBRE ESTO ■ 46

Precisa Creel que la ley Televisa fue aprobada bajo "presión electoral"

■ Llama a la CIRT a hacer "revisión crítica de sus actos"

ANÁLISIS DE LA LEY ■ 13

Jueves 10 de mayo de 2007 → Sociedad y Justicia → Yunes: perderán derechos quienes se amparen contra Ley del ISSSTE

Yunes: perderán derechos quienes se amparen contra Ley del ISSSTE

Por ANGELES CRUZ MARTINEZ

Los trabajadores que solicitan amparos en contra de la nueva Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) podrían perder temporalmente los derechos a los servicios y prestaciones que les ofrece el instituto, incluida la atención médica, advirtió el director general de este organismo, Miguel Angel Yunes Linares.

"No quiero que ningún trabajador deje de recibir los servicios de la institución y de hecho, no dejaremos de dar servicio a nadie, pero si un juez lo ordena...", señaló el funcionario en velada amenaza durante la primera conferencia de prensa que ofrece luego que el Congreso de la Unión aprobó el nuevo ordenamiento que rige al ISSSTE.

Informó que hasta el pasado martes, el instituto había sido notificado de la presentación de 550 demandas de amparo, de las cuales sólo a un empleado de Querétaro le fue concedida la suspensión provisional, pero le negaron la definitiva. "Sin pretender minimizar las expresiones de rechazo" de los trabajadores, Yunes señaló que la cantidad de solicitudes, aunque fueran 60 mil, no son representativas de todos los servidores públicos, jubilados y derechohabientes del instituto, cuyo número es de unos 10 millones de individuos.

Resaltó que los promotores de las demandas de amparo, a los que luego identificó como miembros del Partido de la Revolución Democrática (PRD), han incurrido en una actitud irresponsable al desinformar a los servidores públicos sobre los efectos de la ley, y principalmente al omitir explicaciones sobre las consecuencias que habría si el juez determina conceder la suspensión definitiva. En ese momento, para los quejosos dejaría de tener aplicación la ley y todos sus beneficios, entre ellos los servicios de salud, indicó. Detrás de las expresiones de inconformidad hay un propósito político que, al no haber logrado frenar el proceso legislativo, intentan por la vía de los amparos, dijo el director del ISSSTE, quien incluso aseguró que "lo que hay es deseo" de los trabajadores por "conocer más y mejor" la nueva legislación.

Enseguida se refirió a las movilizaciones de protesta realizada en días recientes y que aparentemente crecerán en los siguientes, y afirmó que no habrá ningún tipo de transacción con los inconformes, como ocurría en el pasado, en que las autoridades acordaban el otorgamiento de préstamos "rojos" para acallar a los opositores.

Yunes Linares subrayó que en esta ocasión no se permitirán esas presiones, además de que descalificó a las organizaciones que promueven los amparos y a la vez impulsan paros y bloqueos en las calles. "Esto no es válido, sobre todo porque está abierta la vía jurídica" para la resolución de inconformidades, dijo.

También descartó la posibilidad de que prosperen las demandas de amparo porque la nueva ley del ISSSTE tiene su sustento en la Constitución. En todo caso, previó que la resolución de la autoridad judicial será similar a la que se dio con las inconformidades presentadas en contra de los cambios a ley del IMSS en 2004.

En esa ocasión, recordó, la Suprema Corte de Justicia de la Nación resolvió que el amparo no procedía porque no había "derechos adquiridos" afectados, sino expectativas de derechos. La declaración del director del instituto, se dio luego de una amplia explicación de José Enrique Ampudia Mello, secretario de la Junta Directiva del ISSSTE, sobre los beneficios de la nueva ley en el régimen de pensiones, los servicios de salud, y las prestaciones sociales.

Al respecto, Yunes Linares reconoció, por primera vez, que los servicios médicos del instituto enfrentan serias deficiencias, como el desabasto de medicamentos, retrasos de hasta 60 días en las consultas de especialidades y listas de espera de al menos cuatro años para conseguir un trasplante de órganos.

También mencionó el déficit de plazas del área médica que empezará a revertirse con la conversión de 600 puestos de trabajo desocupados del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias, los cuales serán alrededor de 150 de médicos y enfermeras.

Aunque no especificó el número de plazas laborales que se requieren para mejorar la calidad de la atención médica en clínicas y hospitales, Yunes aseguró que el rezago acumulado en los pasados 25 años se empezará a subsanar en los siguientes tres o cuatro años, una vez que se definan los lineamientos del Plan Maestro en Salud y la forma en que se aplicarán los 8 mil millones de pesos que con motivo de la reforma legal entregará el gobierno por única vez entre 2007 y 2009. Con respecto al equipamiento, dijo que se tiene previsto sustituir 25 mil equipos médicos y concluir obras que han estado abandonadas en Morelos y Acapulco, entre otras ciudades.

La Jornada,
<http://www.jornada.unam.mx/2007/05/10/index.php?section=sociedad&article=044n1soc>

ANEXO 4

D E N U N C I A

**C.P. JOSE VILLAGRANA ROBLES
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO.**

P r e s e n t e

El suscrito, en mi carácter de diputado federal de la Sexagésima Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, personalidad que acredito con la credencial que con tal cargo fue expedida por la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones el ubicado en Avenida Congreso de la Unión número 66, Edificio H, Tercer piso, oficina 365, Colonia El Parque, Delegación Venustiano Carranza, en el Distrito Federal, C.P.15969, y autorizando para que a mi y representación las reciban y hagan las promociones de ley a los CC. Licenciados en Derecho Alberto Vázquez Cruz y Arianda Berenice Velázquez Olivares; ante usted, con el debido respeto comparezco para exponer:

Que con fundamento en los artículos 108, 109 y 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 2, 4, 7,10 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; vengo a interponer la presente **DENUNCIA** en contra del **C. MIGUEL ANGEL YUNES LINARES**, Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, al tenor de los siguientes.

HECHOS

1.- El pasado 10 de mayo del año en curso en diferentes medios de comunicación se dio a conocer las declaraciones del **C. MIGUEL ANGEL YUNES LINARES**, en las que asegura que quienes se amparen contra la Nueva Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, podrían perder su derecho a la prestación de servicios médicos y préstamos, entre otros, previstos en ese ordenamiento. En la nota periodística de fecha 10 de mayo de Ángeles Cruz Martínez del periódico La Jornada.

CONSIDERACIONES DE DERECHO PARA LA PROCEDENCIA DE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA QUE SE DENUNCIA

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Título Cuarto denominado "De las responsabilidades de los servidores públicos y patrimonial del Estado" en este tenor el artículo 108 de nuestro máximo ordenamiento establece a la letra lo siguiente:

"Para los efectos de las responsabilidades a que alude este Título se reputarán como servidores públicos a los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial Federal y del Poder Judicial del Distrito Federal, los funcionarios y empleados, y, en general, a toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Federal o en el Distrito Federal, así como a los servidores del Instituto Federal Electoral, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.

Por otra parte los artículos 109 fracción III y 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establecen el régimen de responsabilidad en materia administrativa al señalar que se aplicarán las sanciones a los servidores públicos que comentan actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben observar en el desempeño de sus empleos, cargos y comisiones.

En este tenor la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos establece en el artículo 8 un listado de obligaciones que deben observar los servidores públicos en el caso que nos ocupa, el Director General del ISSSTE incumplió las siguientes:

ARTICULO 8.- *Todo servidor público tendrá las siguientes obligaciones:*

I.- *Cumplir el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique abuso o ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión;*

VI.- *Observar buena conducta en su empleo, cargo o comisión, tratando con respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con las que tenga relación con motivo de éste;*

XXI.- Abstenerse de inhibir por sí o por interpósita persona, utilizando cualquier medio, a los posibles quejosos con el fin de evitar la formulación o presentación de denuncias o realizar, con motivo de ello,

cualquier acto u omisión que redunde en perjuicio de los intereses de quienes las formulen o presenten;

XXIV.- *Abstenerse de cualquier acto u omisión que implique incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa relacionada con el servicio público.*

Por lo expuesto y fundado,

ATENTAMENTE, pido se sirva,

PRIMERO.- Tenerme por presentados interponiendo formal denuncia en contra del **C. MIGUEL ANGEL YUNES LINARES** en su calidad de Director General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y en su oportunidad emitir las sanciones que correspondan por el incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores públicos.

SEGUNDO.- Tener por autorizadas a las personas que se citan al proemio del presente y por señalado domicilio para oír y recibir notificaciones.

TERCERO.- Tenernos en tiempo y forma ofreciendo los datos o indicios con el carácter de prueba que permiten advertir la responsabilidad del **C. MIGUEL ANGEL YUNES LINARES.**

CUARTO.- En términos de la fracción IV del artículo 21 de la ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, le solicité practicar todas las diligencias tendientes a acreditar la responsabilidad del **C. MIGUEL ANGEL YUNES LINARES.**

QUINTO.- Proveer de conformidad con todo lo solicitado por así corresponder a derecho.

PROTESTO LO NECESARIO

Ciudad de México, Distrito Federal, a 16 de mayo de 2007.

DIP. ALEJANDRO SANCHEZ CAMACHO



EL UNIVERSAL.com.mx
México

Suman ya 92 mil las demandas en contra de la Ley del ISSSTE

Se pone en marcha Juzgado para atender solicitudes de amparo
María de la Luz González
El Universal
Martes 08 de mayo de 2007

El Poder Judicial de la Federación (PJF) estimó en alrededor de 92 mil el número de demandas de amparo que recibirá contra las reformas a la Ley del ISSSTE, las cuales se tramitarán en el nuevo Juzgado de Distrito Auxiliar inaugurado ayer en el Palacio de Justicia Federal.

Luis María Aguilar, consejero de la Judicatura Federal, destacó que la creación del nuevo juzgado obedece a la necesidad de responder a una situación especial, en la que el número de número de asuntos a tramitar y atender es de tal magnitud que requiere también de soluciones especiales y creativas.

"Tenemos noticia de que aproximadamente se han recibido unas 62 mil demandas de amparo, y que probablemente este mismo día recibamos otras 30 mil", precisó al poner en funcionamiento el nuevo órgano jurisdiccional, cuyo titular será el juez José Manuel Villeda Ayala. Este mismo martes, manifestó, se podrían conceder las primeras suspensiones provisionales del acto reclamado, que detendrían la aplicación de la reforma para los demandantes que la obtengan mientras se emite la resolución definitiva.

El magistrado aseguró que la creación del nuevo juzgado, que tendrá competencia en todo el territorio nacional, no representó un gasto adicional para el Poder Judicial de la Federación.

Argumentó que se diseñó "dentro de un esquema de respeto absoluto a las normas de austeridad que el Consejo de la Judicatura Federal (CJF) se ha comprometido a acatar". Explicó que en la integración del juzgado se aprovecharon todos los recursos materiales ya existentes, como locales, escritorios, equipos de cómputo y papelería.

Además, destacó la participación del personal que, de tiempo atrás, está al servicio del Poder Judicial, y en cuya selección "se ha aprovechado tanto la

experiencia como la buena disposición" de quienes conocen el funcionamiento de un juzgado de distrito y tienen probada capacidad en esta labor.

Aguilar sostuvo que el trabajo a realizar en este juzgado no es simplemente de oficinistas, sino la impartición de la justicia federal, que es una gravísima responsabilidad social. Preciso que el nuevo órgano jurisdiccional no se creó sólo para conocer las demandas de amparo contra la Ley del ISSSTE, pues tiene competencia para conocer de otros asuntos que pudieran presentarse en situaciones similares, pero que deberá abocarse, prioritariamente, al trámite y resolución de dichas demandas.

Por su parte, el juez Villeda reconoció que las elevadas cargas de trabajo que enfrentan todos los juzgados federales en distintos ámbitos es un reto que asumen cotidianamente los servidores públicos del PJJF.

"La cantidad y singularidades de las solicitudes de los que exigen justicia suscitan que nuestro quehacer se ajuste a esa demanda legítima", manifestó.

"Es por ello que el Juzgado de Distrito Auxiliar que hoy inicia funciones destinará toda su actividad a la tramitación y resolución de los juicios promovidos, entre otros, en relación con la Ley del ISSSTE", concluyó.

Bibliografía y FuentesLibros:

Bonilla, C. "La Comunicación, función básica de las relaciones públicas" (México, Trillas 1994)

Balboa, J. "La Reforma Inminente al Sistema de Pensiones del ISSSTE" (México D.F, ITAM, 2007)

Castro, B. "El Auge de la Comunicación Corporativa" (México, Creative Commons, 2008).

Drucker, P. "El Ejecutivo Eficaz", (México, Sudamericana, S.A, 1984)

Ginebra, J. "El Liderazgo y la Acción: mitos y realidades", (México, Mc Graw Hill, 1994)

"La Seguridad Social de los Trabajadores del Estado: Avances y Desafíos" (México, Colección Editorial del Gobierno del Cambio, Fondo de Cultura Económica, 2005)

Martini, N. "Definiendo las Relaciones Públicas", (México D.F. 1998)

"Más allá de la Imagen Corporativa. Cómo crear valor a través de la comunicación estratégica" (Buenos Aires, Ediciones Macchi, 1997)

"Relaciones con los Medios" (Programa de Comunicación Sloan, 1998)

Reyes, F. "El ISSSTE en la Historia, 1959-2004" (México, 2004)

Documentos:

Entrevista No. 1500 al diputado Alejandro Sánchez Camacho el 21 de Mayo del 2007. (Grupo Parlamentario Del Prd. Cámara De Diputados. Lx Legislatura. México 2007)

Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. 06/06/1988. Capitulo Sexto de las Unidades Administrativas, Sección Cuarta de las Coordinaciones Generales.

“Reformas al Régimen de Seguro Social en México” Perfiles. Año I-No. 1, México, Comisión Americana Jurídico Social, Enero, 1996.

Artículos:

Escat, María, “Comunicación en momentos de crisis” (México, 2004)

García, Diana “Media Training: ¿Voceros al paredón?” (Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México)

Islas, Octavio “En la Ruta de las Industrias del Consentimiento y la Representación” (Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México)

Maza, Javier “Enfrente con éxito a la prensa” (Revista Viceversa, Marzo 2003).

Mora, Danilo, “Gestión de Medios: Una oportunidad para la Comunicación eficaz”, (Costa Rica, PNUD)

Rockford, Marv/Gray, Steve, “Crisis Communicatios: The Essentials” (Rockford Gray, Denver, Colorado, 2008)

Rosignolli, Oscar, “Los 8 errores más comunes en tu relación con la prensa” (Septiembre 2008)

Yanes, Rafael, “La Rueda de prensa como herramienta política” (Revista Espéculo, Madrid 2006)

Webgrafía:

ISSSTE: www.issste.gob.mx

Periódico el Universal: www.eluniversal.com.mx

Periódico La Jornada: www.lajornada.unam.com.mx

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

FECHA DE DEVOLUCION

El lector se obliga a devolver este libro antes del vencimiento de préstamo señalado por el último sello

PRESTAMO		RENOVACION



DOCT4233709