

# VOICES

DE TELÉFONOS DE MÉXICO

**Becas Digitales**  
para estudiantes  
hijos de trabajadores

Instalando  
**Fibra Óptica**

**A 10 años de Revitalización**  
del Centro Histórico

Condecora la **Cruz Roja** al  
Ing. Carlos Slim Helú y al  
Lic. Héctor Slim Seade

¿Qué hacemos por  
**nuestros Clientes?**



# infinity GAMES

Es otro beneficio **exclusivo** para Clientes Infinity con el que tendrás acceso a más de **600 juegos** en línea sin necesidad de consola.

Pruébalo **gratis durante 7 días** al descargar Infinity Games Player en [telmex.com/games](http://telmex.com/games) y si te gusta, solicítalo con cargo a tu Recibo Telmex desde \$49 mensuales.

Creaciones y animación gráfica de Bejweiss / Plantas contra Zombis y Zura / Electronic Arts Inc.



**MÁS DE 40 MIL** TÉCNICOS  
E INGENIEROS TE **RESPALDAN**  
CON SU **EXPERIENCIA**  
Y **CAPACIDAD**

La conexión más rápida en  
**infinity**

 **TELMEX**  
está contigo

# editorial

# N

uestra Empresa se moderniza continuamente para proporcionar los mejores servicios; contribuye así al desarrollo del país y apoya la productividad de empresas e instituciones, independientemente de su tamaño y ubicación geográfica.

En esta edición, Voces habla de nuestra Empresa, de nuestra tecnología y de nuestra gente, concentrados en un objetivo común: satisfacer las necesidades de servicio de los clientes, lo que es posible si cada uno de nosotros hacemos bien nuestro trabajo diario.

Los telefonistas tenemos la fortaleza para superar los retos y cumplir nuestros compromisos. El trabajo bien hecho hoy nos da seguridad el día de mañana y la satisfacción del deber cumplido.

El nombre del juego hoy es: **CALIDAD EN EL SERVICIO** y **EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**





**4 Tema de Portada**  
**¿Qué hacemos por nuestros clientes?**  
 Entrevistas y testimonios de los empleados en los que nos cuentan sus experiencias para mejorar la atención al cliente y retenerlo.

## Impulso a la Innovación Tecnológica

**6 Más de 2.8 millones de personas beneficiadas**  
 2012 es un año de grandes retos para este Programa que inicia con el pie derecho al incluir la inauguración de más Aulas Digitales, Bibliotecas Digitales y sitios con WiFi Móvil en Infinitum para llevar la cultura digital a más mexicanos.

**8 Más internet y educación digital para el país**  
 TELMEX continúa impulsando la educación digital y la innovación tecnológica con la inauguración de más sitios de internet gratuito WiFi Móvil en Infinitum y Aulas Digitales TELMEX.

## Nuestra Empresa

**9 Jefes de COPE y CAP participan en el Taller de Efectividad y Operatividad**  
 Los participantes escucharon interesantes pláticas sobre ventas, administración de personal, calidad y banda ancha, entre otros, con el fin de fomentar la integración y el trabajo en equipo.

**10 Nueva herramienta para Planta Externa**  
 En el Centro Operativo Legaria de la ciudad de México, TELMEX inició la entrega de 8 mil 389 equipos de cómputo en los 309 Centros Operativos en todo el país.

**12 Beca Digital TELMEX**  
 TELMEX continúa otorgando este apoyo a los hijos de telefonistas.

**13 Revisión Contractual 2012-2014**  
 El 27 de abril concluyó la Revisión Contractual 2012-2014.

**14 ¿Qué hace TELMEX para el bienestar de los telefonistas, familias y sociedad?**  
 TELMEX ratifica su vocación y compromiso con la sociedad mexicana a través de acciones relacionadas con la educación, salud, justicia, deporte, cultura, medio ambiente y conservación, así como el desarrollo personal.



**16 Recibe TELMEX reconocimientos**  
 El Distintivo Proveedor Estrella Prosa 2011 y el Certificado de Calidad Ambiental Profepa fueron entregados a TELMEX.

## Tecnología

**17 WiFi (Wireless Fidelity)**  
 WiFi es el nombre con el que se denomina un grupo de tecnologías inalámbricas entre dispositivos de red, TELMEX fue el primer proveedor en incluirla de manera gratuita en México.

**18 TELMEX hace más grande tu diversión**  
 Te presentamos una guía para que conozcas las tecnologías más utilizadas en las pantallas planas y cuáles son sus ventajas.

**20 El Microfiltro, básico para optimizar la conexión de Banda Ancha**  
 Qué es, para qué sirve y cuál es la importancia de este dispositivos para tener un servicio de Banda Ancha de calidad.

Tus comentarios y sugerencias sobre nuestra revista VOCES de Teléfonos de México son bienvenidos y nos serán muy útiles para mejorar, envíalos a la dirección de correo electrónico: [ci@telmex.com](mailto:ci@telmex.com)

## Nuestra Gente

**21 Con vocación de artista y corazón telefonista**  
 Sobre un óleo se plasma la vida de Daniel Ruiz Jacobo, un telefonista que desde hace ocho años ha estado presente en la evolución constante de TELMEX.

**22 Instalando Fibra Óptica**  
 Reportaje sobre cómo se realiza la instalación de la fibra óptica a la casa con el seguimiento a un técnico de Planta Exterior desde que sale de su Centro hasta que concluye la instalación del servicio.

**24 Reconocimientos a la Red de Voluntarios TELMEX**  
 2 mil 217 miembros de la Red de Voluntarios TELMEX recibieron un reconocimiento por su labor altruista durante el 2011.

## Reporte Especial

**26 Además de la razón, el cliente tiene la voz**  
 La opinión de los clientes sobre productos y servicios tiene mayor peso para el éxito de una empresa.

## Fundaciones

**28 A 10 años de Revitalización del Centro Histórico**  
 Con este proyecto, Fundación del Centro Histórico, TELMEX y Grupo CARSO han ayudado a elevar la calidad de vida de los habitantes y las personas que laboran en el Centro de la ciudad de México.



**30 Rumbo a la Homeless World Cup 2012**  
 En el 2012 la ciudad de México será sede de la Copa del Mundo de Fútbol de las personas sin hogar que patrocina Fundación TELMEX.

**31 Vuelta Ciclista México 2012**  
 Del 18 al 25 de marzo se realizó este evento deportivo en el que los ciclistas recorrieron seis estados de nuestro país.

## Reconocimiento

**32 Condecora la Cruz Roja al Ing. Carlos Slim Helú y al Lic. Héctor Slim Seade**  
 Esta institución les otorgó distintivos por su trayectoria humanitaria.

## Seguro yo me cuido

**33 Si te duermes, puedes tener apnea del sueño**  
 La Apnea del sueño es un padecimiento en el que la persona al dormir deja de respirar, lo que provoca cansancio y somnolencia durante el día teniendo como consecuencia accidentes de trabajo, de tránsito y enfermedades.

## TELMEX en línea con la ecología

**34 Alianza en favor de la Biodiversidad en México**  
 La Fundación Carlos Slim y World Wildlife Fund (WWF) trabajan conjuntamente en 18 proyectos para la conservación de la biodiversidad y la promoción del desarrollo sustentable en seis regiones prioritarias del país.

## Notas Express

**36 TELMEXhub gira UNAM**  
 Más de 4 mil personas participaron en este evento organizado por TELMEX.

**36 Día del Internet**  
 En el año 2005 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), designó al 17 de Mayo como el Día Mundial de Internet.

**37 Teléfonos de México lamenta la pérdida del Lic. Sergio Francisco Medina Noriega**

**37 Simulacros de evacuación en TELMEX**  
 El 11 de mayo se realizó con éxito un simulacro de evacuación por sismo en diferentes instalaciones de la Empresa.

## Escudería TELMEX

**38 ¡Sergio Pérez hace historia en el automovilismo mexicano!**  
 Seguimiento de las actividades de los pilotos de Escudería TELMEX.

## Directorio TELMEX

Presidente Honorario Vitalicio  
 Ing. Carlos Slim Helú  
 Presidente del Consejo de Administración  
 Lic. Carlos Slim Domit  
 Director General  
 Lic. Héctor Slim Seade

## Directorio Editorial

Comité Editorial de Comunicación Interna:  
 Lic. Isidoro Ambe Attar  
 Dr. Javier Elguea Solís  
 Lic. Arturo Elias Ayub  
 Lic. Jaime Pérez Gómez  
 Lic. Andrés Vázquez del Mercado Benshimol  
 Lic. Luis Iglesias Viguera  
 Dra. Concepción Rivera Romero  
 Lic. Lucía Sastré Arévalo

Coordinación Editorial:  
 René Rodríguez Moreno  
 Alejandro Galván Rodríguez  
 Freddy Román Medina

Coordinación de Investigación y Redacción:  
 Oscar Casillas C..

Coordinación de Diseño e Ilustración Electrónica:  
 Alfonso Gascón R.

Investigación, Redacción, Revisión y Corrección de Estilo:  
 Oscar Casillas C., D. Yajaira Cansino G., Rebeca Cortés M., Ana Cecilia Morales U.

Diseño Gráfico:  
 Alfonso Gascón R., Gudulía González G., Manuel Valadez C., Rosa María Rangel L.

Fotografía:  
 Sergio Hernández V.

Digitalización:  
 Comunicación Interna TELMEX.

Preprensa Electrónica e Impresión:  
 Galas de México, S. A. de C. V.

La revista VOCES de Teléfonos de México contiene información de interés para el trabajo de todos los que formamos TELMEX. Antes de que la guardes o te la lleves a casa, compártela con tus compañeros de trabajo y comenta su contenido.

Si no recibes VOCES en tu oficina o centro de trabajo, solicita a la Jefatura de Recursos Humanos o a la Coordinación Administrativa de tu área respectiva.

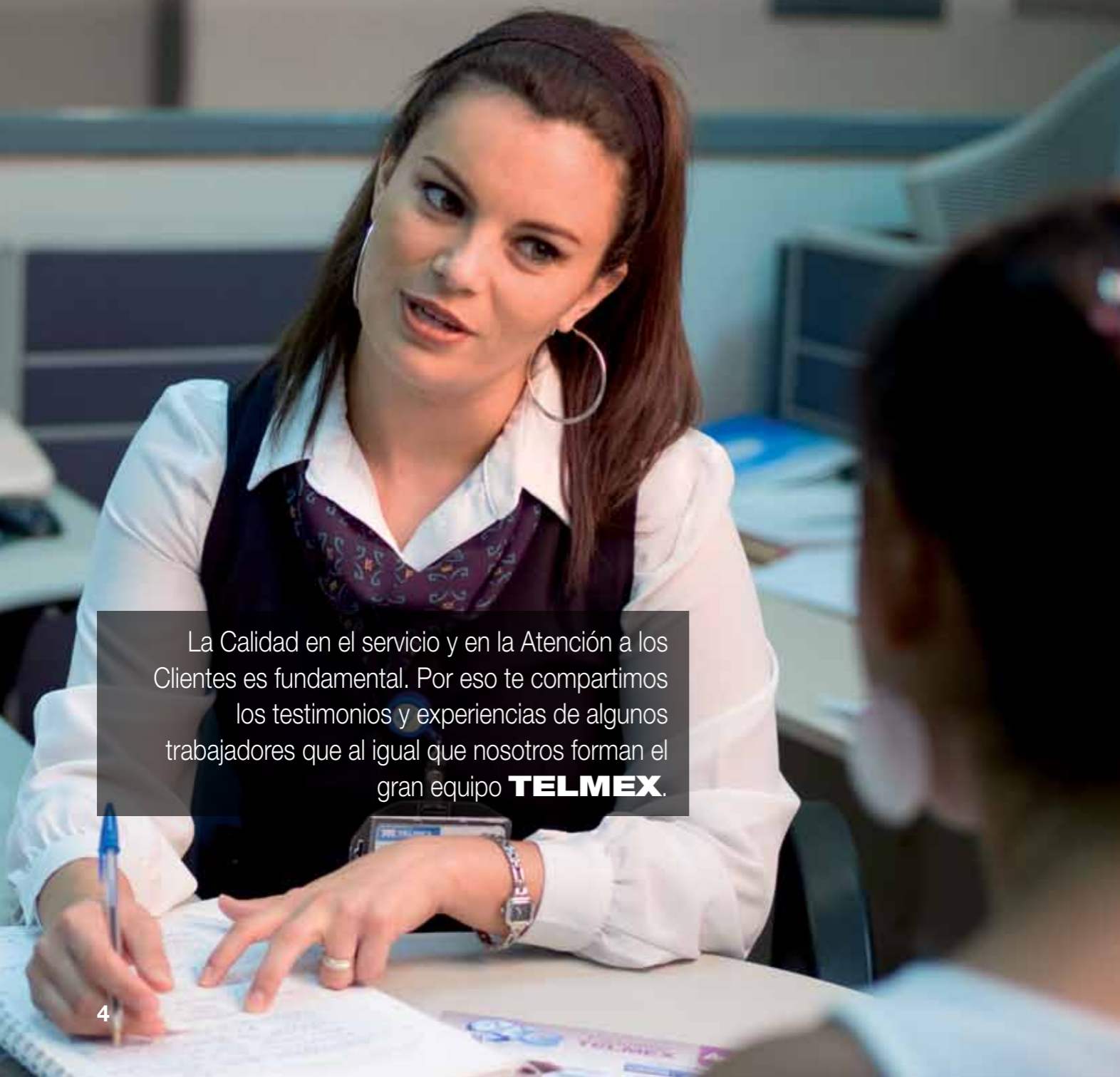
VOCES de Teléfonos de México, es una publicación periódica editada por Comunicación Interna Responsable: Freddy Román Medina. Publicación bimestral autorizada con fecha del 29 de agosto de 1962. Publicación periódica, permiso No. 0010862. Características 228721409, autorizada por SEPOMEX. Certificado de Licitud de Título No. 20, expedido por la Comisión calificadora de Publicaciones y revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación, con fecha 22 de agosto de 1979. Certificado de Licitud de Contenido No. 11 expedido por la Comisión calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación, con fecha 22 de agosto de 1979. Número de Certificado de Reserva de derechos al uso exclusivo expedido por el Instituto Nacional del Derecho de Autor, a través de la Dirección de Reservas de Derechos: 04-2010-093011435000-102.

Toda correspondencia debe dirigirse a VOCES de Teléfonos de México; Parque Vía 190, 5º piso, Of. 535, Col. Cuauhtémoc, México D.F., C.P. 06599, o al correo [ci@telmex.com](mailto:ci@telmex.com). No se devuelven originales aunque se publiquen. Queda prohibida la reproducción de contenidos sin la autorización del editor y la circulación fuera de las oficinas de TELMEX.



# ¿Qué hacemos por nuestros clientes?

Por Ana C Morales



La Calidad en el servicio y en la Atención a los Clientes es fundamental. Por eso te compartimos los testimonios y experiencias de algunos trabajadores que al igual que nosotros forman el gran equipo **TELMEX**.

## Sergio Sánchez Gutiérrez, Tienda TELMEX Tlalnepantla

“Disfruto mi trabajo y atender bien a un cliente para que se vaya satisfecho porque eso significa que solucioné su problema. En estos 24 años en la Empresa, siempre que estoy frente a un cliente trato de orientarlo sin usar terminología difícil. Me han tocado clientes que me gritan o insultan por nuestra mala atención, pero lo que yo hago es hablar más bajo, lo veo a los ojos, le pido amablemente que me explique su situación y le prometo que voy a ayudarlo y eso los hace sentir mejor.

Hay que sonreírle al cliente y solucionar su problema, porque un cliente bien atendido se queda con nosotros”.



## Carlos Alberto Ortega Sánchez, COPE Pino

“Recuerdo una vez que fui a casa de una señora que estaba muy enojada, me gritó porque le habían prometido ir a repararle su servicio y no fueron, entonces yo amablemente le pedí disculpas en nombre de la Empresa y le aseguré que su servicio iba a quedar funcionando bien. Entonces hice la verificación de la instalación, las mediciones y cambios necesarios hasta que quedó todo bien. Al final le dejé los teléfonos de atención a clientes por cualquier cosa y quedó muy contenta.

Es muy importante que todos seamos amables con los clientes y dejemos su instalación como si fuera la de nuestra casa. Si no lo hacemos los clientes van a cancelar y no habrá futuro para TELMEX ni para nuestro trabajo”.



## Ana Leticia Narváez Sánchez, CEICO Peralvillo

“Disfruto mucho hacer mi trabajo y procuro darles a los clientes un buen trato, con amabilidad y respeto. Me acuerdo de una clienta a la que le llegó su Recibo muy elevado. Había marcado muchas veces sin poderse comunicar, además su hija había fallecido y estaba desesperada porque no tenía dinero para pagar, yo le dije que entendía su situación y le di el pésame, después verifiqué en el sistema lo que le estaban cobrando y me di cuenta que le habían hecho un cargo indebido y le hice el ajuste. La señora quedó muy agradecida porque la traté con cortesía y le di información completa y correcta.

Atender con calidad es fácil porque tenemos excelentes productos con muchos beneficios de los cuales debemos informar a nuestros clientes. El secreto es hacer bien lo que nos toca hacer”.



¿Y tú qué haces por los clientes?

# Más de **2.8 millones** de personas beneficiadas

Por Rebeca Cortés M.



A través del **Programa Impulso a la Innovación Tecnológica** y del **Programa de Educación y Cultura Digital**, TELMEX ha beneficiado a más de **2.8 millones de estudiantes, maestros y padres de familia desde 2008**, año en el que inició este proyecto.

Los resultados a mayo de 2012 son los siguientes:

## Aula Digital TELMEX

- Más de **2.5 millones de alumnos, profesores y padres de familia** capacitados desde 2008.
- Más de **300 talleres y 249 mil 691 actividades** educativas impartidas.
- **52 mil 350 niños, jóvenes y adultos** inscritos en Casas **TELMEX**.
- **90%** de los padres de familia evalúan satisfactoriamente la oferta educativa.
- El Aula Digital **TELMEX** es percibida como parte indispensable de la escuela.

## Biblioteca Digital

- **3 mil 502** en Casas, Aulas, Bibliotecas Públicas y Tiendas **TELMEX**, entre otras.

## INTELMEX IT

**2 mil 614** certificaciones, **200** maestrías, **159** diplomados y **565** seminarios impartidos, para un total de **2 mil 361** actividades educativas y de capacitación avanzada.

## Académica: Innovación Tecnológica para la Educación Superior

Académica cuenta con convenios con **más de 185 Instituciones de Educación Superior** y un **fondo de Recursos Académicos Digitales Históricos** del área de ciencias sociales y hospedaje para repositorios especializados.



## TELMEXhub

Proporciona equipamiento, la mayor conectividad libre y gratuita en el país con 10 Gbs, así como instalaciones para la reunión de comunidades y la celebración de eventos. TELMEXhub ha recibido **39 mil 297 visitas presenciales** y la **participación de 113 comunidades que auto-gestionaron 279 encuentros**.

La experiencia de TELMEXhub Centro Histórico se ha llevado a las ciudades de Puebla, Mérida y Querétaro, con un promedio diario de **2 mil 500 visitantes** con **50 actividades** por evento.

Los cursos y talleres del programa de Educación Inicial se imparten en guarderías del IMSS, estancias infantiles del ISSSTE, DIF Nacional, SEDESOL, SEP Distrito Federal, Delegación Miguel Hidalgo, además de los sistemas DIF de las siguientes entidades: estado de México, Nuevo León, Veracruz, Sinaloa, así como en las Fundaciones, Casas Hogar, Guarderías y Casas **TELMEX**.

## Educación Inicial

Proporciona apoyo didáctico a padres de familia y agentes educativos, a través de las siguientes acciones:

- **Taller Crecer Juntos**, dirigido a padres de familia y profesionales de la educación temprana.
- **Taller de Metodología Educativa**, que detalla las actividades diarias de los profesionistas responsables del cuidado y educación de niños de 1 a 4 años.
- Distribución de **608 mil 546 guías** con un impacto de un millón 825 mil 641 personas beneficiadas.
- **Capacitación a 10 mil 346 agentes educativos**, en beneficio de **355 mil 302** niños y adultos.





Por Rebeca Cortés M.

## Más internet y educación digital para el país

**Nuestra Empresa continúa impulsando la educación y la cultura digital con la inauguración de más sitios de internet gratuito WiFi Móvil en Infinitum y Aulas Digitales TELMEX.**

En lo que va de este año se han puesto en marcha estos sitios en Progreso, Yucatán; Milpa Alta y Tláhuac, Distrito Federal; Gómez Palacio, Durango; Huamantla, Tlaxcala; Macuspana, Tabasco; Cuautitlán, estado de México y Palenque, Chiapas. Y habrá más, ya que la meta para diciembre de 2012 es llegar a los 5 mil sitios en todo el país.

También se abrirán más Aulas Digitales TELMEX, como las recientemente inauguradas en el Centro Cultural Jesús Romero en el Distrito Federal y en la escuela "Benito Juárez García" de Cárdenas, Tabasco.



## Jefes de COPE y CAP participan en el Taller de Efectividad y Operatividad

Por Rebeca Cortés y A Cecilia Morales

**Jefes de Centros Operativos de Planta Exterior y de Centros de Administración de la Planta de varias ciudades de la República Mexicana, han participado ya en estos Talleres** en donde se tocan temas sobre ventas, administración de personal, calidad y banda ancha, entre otros.

Estos talleres impartidos en la ciudad de México, también se están replicando para áreas que son canales de atención al cliente como CEICO y Tiendas TELMEX con la idea de mejorar la calidad en nuestros servicios a través de herramientas de coaching y la experiencia del programa Todos Promotores.



### De viva voz:

Este taller ha sido una experiencia muy diferente e increíble. He aprendido numerosas ideas y conceptos. Antes hacía los procesos de manera natural, pero ahora estoy recibiendo la metodología para hacerlo mejor. Otra idea que me llevo es que estamos perdiendo muchos clientes y nos urge nivelar esas cargas, por ello todos debemos ser promotores y comunicarlo a nuestra gente, es muy fácil, sólo es cuestión de tener la actitud y hacerlo".

**Alfredo Herrera,**  
Jefe del COPE SCOP Durango, Dgo.

Gracias por la apertura que nos dieron de presentar lo que vivimos en el día a día. Me quedo con un reto de mejorar siempre, con una satisfacción, un gusto de conocer a las personas con las que trabajo, que a la mayoría las conocía por los audioconferencias telefónicas y los correos. Qué bueno que se da este evento y que no sea la primera ni la última vez que se presente".

**Carlos Pérez,**  
Jefe de Centro de Trabajo, Izúcar de Matamoros, Puebla.



Los objetivos de estas reuniones son fomentar la integración y el trabajo en equipo, sensibilizando a los participantes sobre las problemáticas de TELMEX.

Durante su participación con los asistentes, nuestro Director General ha señalado que: **"Hay que recordar la historia de nuestra Empresa para entender el presente y estar orgullosos de lo que estamos haciendo. La gente cree que TELMEX siempre ha estado así y no, la infraestructura era obsoleta, el personal tenía una escolaridad promedio de 6 años, hoy tiene 15 años y había 500 km de Fibra Óptica, actualmente tenemos 115 mil y nuestra red hace que seamos el sistema nervioso del país. Tenemos que estar unidos y trabajar para mejorar la calidad en la atención al cliente"**.

# Nueva herramienta para Planta Exterior

Por Rebeca Cortés M.



Para el personal que realiza instalaciones y reparaciones del servicio de banda ancha.



Se trata de **8 mil 389 equipos de cómputo para los 309 Centros Operativos de todo el país** con los que se busca mejorar la atención y calidad del servicio a nuestros clientes.

**Actualmente ya se terminaron de entregar estos equipos de cómputo en los Centros Operativos del país que atienden banda ancha.**

Uno de los temas permanentes es la calidad en el servicio. Todos estamos en la misma lucha de atención al cliente, todos tenemos diferentes trincheras: hay que retener al cliente. La prueba de fuego es la calidad en el servicio y la banda ancha. **La fortaleza de TELMEX es su gran capital humano”**.

Con esas palabras de nuestro Director General, Lic. Héctor Slim Seade, inició la entrega formal a todos los Centros Operativos del país que atienden el servicio de Banda Ancha.

El técnico que realice la instalación de Fibra Óptica demostrará al cliente la navegación en internet y la velocidad con la que lo hace, conectándose a través de **telmex.com** al medidor de banda ancha.

En su oportunidad, el Ing. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM señaló que “una manera de lograr que las cosas mejoraran era que pudiéramos cumplir con los objetivos que nos estábamos proponiendo, con mejores condiciones y la mejor calidad del servicio a los clientes. Precisamente con la renovación del equipo a nivel nacional, hoy se cumple con ese propósito”.







BECA DIGITAL  
TELME X

TELME X sigue otorgando Becas Digitales en apoyo a estudiantes hijos de trabajadores de Grupo Carso.

Por Ana C Morales



Hasta el pasado mes de marzo de 2012 se han entregado **32 mil 538 Becas** que consisten en la entrega de una computadora de escritorio con acceso a Internet Infinitum.



TELME X fomenta la educación y la cultura digital.

# Revisión Contractual

Por Ana C Morales



Lic. Héctor Slim Seade, Director General de TELME X; Lic. Rosalinda Vélez Juárez, Secretaria del Trabajo y Previsión Social y el Ing. Francisco Hernández Juárez, Secretario General del STRM.

El pasado viernes 27 de abril concluyó la revisión contractual 2012-2014 por medio de la cual se otorgó a los trabajadores un incremento del **4.5%** directo al salario y **1.85%** en productividad.

En su oportunidad, nuestro Director General, Lic. Héctor Slim Seade, afirmó: "La negociación con el STRM ha sido árdua y compleja, habida cuenta del entorno crítico en el que opera la empresa, buscando ambas partes eficientar los niveles de productividad y mejorar los de calidad y servicio, para continuar ofreciendo los mejores servicios a los clientes, asegurando la viabilidad de la empresa".



Por Ana C Morales

**TELMEX** construye oportunidades de **desarrollo**, de **salud** y de una **mejor convivencia** entre todos los mexicanos.

¿Qué hace nuestra Empresa para el bienestar de los **telefonistas**, sus **familias** y la **sociedad**?



**Salud**

Estas acciones buscan dar una atención médica especializada y de calidad a población de escasos recursos, por ejemplo, los programas de trasplante de órganos y tejidos y la entrega de sillas de ruedas, entre otros.



**Educación**

Para contribuir en la educación digital de las nuevas generaciones, se desarrollan proyectos de acceso gratuito a las Tecnologías de Información como las Casas y Aulas Digitales TELMEX y se otorgan Becas a estudiantes en general y también a estudiantes hijos de trabajadores.



**Deporte**

Para estar saludables, alejarse de adicciones y favorecer la integración familiar, se organizan competencias como la Copa TELMEX de fútbol y se patrocinan eventos como los Juegos Panamericanos Guadalajara 2011, entre otros.



**Desarrollo Integral**

A través de Bienestar Social y su Red de Voluntarios TELMEX, se realizan diversas actividades en todo el país promoviendo el crecimiento integral de las personas y el bienestar familiar y social. A través de alianzas entre fundaciones se contribuye a reducir la pobreza.



**Cultura**

Las expresiones artísticas son parte de la formación integral del ser humano, por ello TELMEX promueve y patrocina diferentes proyectos como el Festival Internacional Cervantino o el Museo Soumaya.



**Justicia**

Apoyo a personas de escasos recursos privadas de su libertad por delitos menores y ayuda para reintegrarse a la sociedad a través de los programas Fianzas Sociales y Comunidad Terapéutica Reeducativa.



**Apoyo en Desastres Naturales**

TELMEX ha instrumentado un Plan de Ayuda mediante el cual se envían a las zonas afectadas camiones, helicópteros o lanchas que trasladan plantas potabilizadoras y víveres a los damnificados.



**Seguros con TELMEX**

Auxilio vial gratuito a todos los automovilistas en la ciudad de México y zona conurbada. En periodos vacacionales extiende sus servicios en los tramos carreteros más transitados. Sólo llama al 01 800 123 2300 o \*369 desde celular Telcel, o gratuitamente desde cualquier caseta pública de TELMEX.



**Medio Ambiente y Conservación**

Se realizan actividades de conservación y se fomenta una cultura ecológica mediante campañas como: TELMEX en línea con la ecología y la Alianza World Wild Fund.



Por Yajaira Cansino

## TELMEX es Proveedor Estrella Prosa por décimo año consecutivo

En las categorías de **Mejor Red de Transporte y Mejor Alianza Estratégica**, TELMEX recibió este 29 de marzo el reconocimiento Proveedor Estrella Prosa 2011.

Desde 1999, Prosa, líder en servicios para la realización de transacciones electrónicas, reconoce a sus mejores proveedores con el galardón Proveedor Estrella, el cual permite retroalimentar su desempeño, fortalecer la integración y generar cadenas de valor para la satisfacción de sus clientes.



## TELMEX una Empresa con Calidad Ambiental: Profepa



Nuestra Empresa recibió la Certificación de Calidad Ambiental que otorga la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Profepa), el pasado 17 de febrero, **por el uso eficiente de materias primas y servicios, así como por el cumplimiento de la normatividad y la implementación de sistemas de gestión ambiental.**

A través de esta Certificación la Profepa promueve y vigila el cumplimiento en materia ambiental de las empresas e industrias más importantes a nivel nacional. Por su parte, TELMEX, a pesar de no realizar procesos industriales de alto impacto para el medio ambiente, está inscrita desde 2007 a esta Certificación de forma voluntaria.

Colaboración de Marco Galvan Jiménez



## (Wireless Fidelity)

WiFi se ha convertido de una **tecnología de conveniencia, a una herramienta indispensable en la vida cotidiana** de la sociedad de la información.

WiFi es un grupo de tecnologías inalámbricas entre dispositivos de red basada en estándares del grupo IEEE (Instituto de Ingenieros en Electricidad y Electrónica), una asociación mundial que se dedica a la estandarización de nuevas tecnologías.

**En México, TELMEX fue el primer proveedor en incluir de manera gratuita y como parte de su servicio Infinitum la conectividad con tecnología WiFi, tanto en el domicilio del cliente como en sitios de acceso público WiFi Móvil en Infinitum. Hoy más de 8 millones de hogares y oficinas con Infinitum disfrutan de esta tecnología y sus clientes pueden usar gratuitamente más de 4 mil 500 sitios de conexión gratuita existentes.**

WiFi es extraordinaria por su conveniencia y sencillez, sin embargo tiene algunas limitaciones:

- Capta interferencias porque trabaja en frecuencias de uso libre compartidas con otros dispositivos WiFi como hornos de microondas o teléfonos inalámbricos.
- La señal puede tener obstáculos en su propagación y estar sujeta a problemas que degradan su desempeño.
- La señal se debilita con la distancia y con los obstáculos, en promedio se recibe 30% menos velocidad vía WiFi que conectado con un cable.

El uso de esta tecnología actualmente es generalizado en el mundo. Sólo en 2011 se fabricaron un mil millones de dispositivos con WiFi como teléfonos celulares inteligentes, tabletas, computadoras portátiles, lectores de libros electrónicos, cámaras fotográficas y reproductores de MP3.



# TELMEX hace más grande tu diversión

Por Yajaira Cansino

¿De qué tamaño? ¿De qué marca? ¿De Plasma, LCD o LED? Son seguramente algunas de las interrogantes que surgen al pensar en la pantalla que va a sustituir a tu antiguo televisor.

**S**i de opciones se trata, en tu Tienda TELMEX y en telmex.com encontrarás un amplio surtido de pantallas, pero... ¿cuál elegir? Tal vez has escuchado hablar de las tecnologías *LCD*, *TFT*, *Plasma* y *LED*, e incluso combinaciones como *TFT LCD*. Para saber la diferencia que hay entre ellas, te presentamos una guía sobre las tecnologías más utilizadas en pantallas y cuáles son sus ventajas.

**LCD (Liquid Crystal Display):** Es una pantalla delgada y plana que utiliza moléculas de cristal líquido colocadas en diferentes capas que las polarizan y las rotan según se quiera mostrar un color u otro. A veces esta tecnología está combinada con la **TFT (Thin Film Transistor)**, que consiste en un tipo especial de transistores con el que se mejora la calidad de la imagen.

### Ventajas

- Buena definición.
- No usa gases.
- Excelente brillo y resolución.
- Consume muy poca energía eléctrica.

### Desventajas

- Su ángulo de visión no es tan grande.
- Sus tiempos de respuesta son más lentos, lo que provoca el llamado efecto fantasma.
- No muestra los negros y blancos verdaderos.



**Plasma (Plasma Display Panel - PDP):** Estas pantallas son planas y livianas, con una capa que cubre millones de pequeños paneles que contienen neón y xenón gaseoso a baja presión. Dentro de cada panel hay tres celdas que generan los colores primarios: rojo, verde y azul (RGB, por sus siglas en inglés). Anteriormente estas pantallas tenían un corto periodo de vida, pero ahora tienen una durabilidad igual a la de una pantalla LCD, es decir, de casi 60 mil horas antes de perder su brillo.

### Ventajas

- Buen Contraste.
- Su ángulo de visión es mayor desde cualquier punto de vista.
- No contiene mercurio a diferencia de las pantallas de LCD.
- Su imagen es más fluida.
- Sus colores son más suaves al ojo humano.

### Desventajas

- Alto Consumo de Energía.

**LED (Light Emitting Diode):** Esta pantalla es una variante del LED clásico y se compone de paneles formados por diodos orgánicos emisores de luz de distintos colores.

### Ventajas

- Imagen más fluida.
- Mejor Video.
- Más delgada.
- Menor consumo de energía que la de Plasma y LCD.
- No genera el efecto fantasma como las LCD.
- Excelente resolución.

### Desventajas

- El agua puede estropear los LED.
- Su costo es más elevado.
- Los componentes orgánicos, moléculas y polímeros pueden causar un impacto negativo al medio ambiente.

### ¿LCD, Plasma o LED?

Ninguna es mejor que otra, sólo son tecnologías diferentes y la decisión depende de cuál se ajuste mejor a tus gustos y necesidades.

# El Microfiltro, básico para optimizar la conexión de Banda Ancha

La pieza fundamental para la conexión a internet Informatum es el Microfiltro, que evita el ruido o estática y mejora la velocidad de la conexión a internet.

## Instalación del Microfiltro

Desconecta de cada una de las rosetas de teléfono los aparatos que estén conectados a él y que utilicen la Línea.

Repite los pasos 1, 2 y 3 por cada roseta de teléfono que tengas hasta que el domicilio cuente con Microfiltros en cada una de sus extensiones, aún en aquellas en las que no haya aparatos conectados.

Luego conecta el módem uniendo el cable gris (telefónico) en la entrada del Microfiltro etiquetada con la leyenda DSL (Módem).

Conecta el otro extremo del cable en la entrada gris del módem etiquetada con la leyenda DSL (Módem).

**¡Listo!** Se ha concluido exitosamente la instalación de los **Microfiltros**.

### Paso

01

Conectar el cable del Microfiltro a la roseta de teléfono.

### Paso

02

Verificar que las entradas del Microfiltro etiquetadas como DSL (Módem) y PHONE (Tel) se encuentren libres.

### Paso

03

Instalar en la entrada del Microfiltro, etiquetada con la leyenda "PHONE" (Tel), el teléfono o cualquier aparato que utilice la Línea TELMEX.



# Con vocación de artista y corazón telefonista

Originario de San Luis Potosí y de padre telefonista, Daniel Ruiz Jacobo ingresó a TELMEX el 28 de abril de 2003 al departamento de Servicio a Clientes de Mercado Empresarial del Centro de Atención de Servicios (CAS) como Operador de Quejas en el estado de Querétaro.

*Ser parte de TELMEX es una gran satisfacción y un estilo de vida.*

Para Daniel, derivado de su experiencia en TELMEX y del escenario que vive hoy la Empresa, es muy importante "fomentar una sana convivencia entre compañeros y acercarse con sus familias a las actividades extramuros como el arte, una opción libre de violencia".

Esta pasión es la que ha hecho que Daniel destaque con sus obras en exposiciones colectivas e individuales, por ejemplo con sólo 20 años de edad participó en la exposición individual Visión Personal en la Facultad de Bellas Artes de la UAQ, o el Concurso de Pintura de la Feria de Celaya, Guanajuato, en el que obtuvo Mención Honorífica, o bien, la muestra colectiva Exposición Plástica Universitaria de 1992 en donde tuvo la oportunidad de exportar su talento como representante de varias universidades de nuestro país en la Galería del Rectorado de la Universidad de Sevilla, España.



**Sobre un óleo se plasma la vida de Daniel Ruiz Jacobo, un telefonista que hace del arte una expresión sensible a través de texturas, acuarelas, collages y técnicas mixtas que protagonizan su potencial creativo para innovar en las artes visuales.**

La Empresa también ha sido testigo del talento de Daniel, pues desde mediados de los años 90 y hasta el 2011, ha participado con sus obras en repetidas ocasiones en eventos realizados por TELMEX y Bienestar Social.

Daniel comenta que su inspiración proviene de sus experiencias y sueños, así como de su acercamiento con la sociedad y sus cambios. Entre sus objetivos está producir más obras y buscar foros alternos para exhibirlas e incursionar en espacios donde se incluyan otras disciplinas además de la pintura.

Por Rebeca Cortés

# Instalando Fibra Óptica

**I**rineo Sánchez Cruz y Víctor Armando Macías Morales, Técnicos de Planta Exterior del Centro Operativo Ticomán, inician su jornada a las 8 de la mañana.

Con orden de trabajo en mano, revisan el equipo y material que utilizarán en la instalación y se dirigen al domicilio de su primer cliente del día en la colonia Lindavista de la ciudad de México.

Después de saludar, revisan el inmueble para ver por dónde introducirán la Fibra Óptica. “La opción va a ser perforar”, comenta Víctor, “porque ya viene el cable de antena y de teléfono juntas y nuestra Fibra ya no pasa por ahí; además los ductos están saturados”.

Mientras Víctor se sube al poste, Irineo le pasa con una guía la delicada Fibra. “Hay que instalarla con mucho cuidado porque los conectores se echan a perder con una basurita que les caiga”, dice.

Víctor realiza la conexión en la terminal óptica del poste, mientras Irineo sujeta el cable y lo fija en el techo de la casa. “Los problemas más comunes a los que nos enfrentamos cuando se instala la Fibra son los árboles, los bajantes. Tenemos que proteger el conector y no doblar la Fibra” comentan Víctor e Irineo.

Perforan la pared y antes de introducir el cable, miden su potencia que debe estar entre -16 y -28 decibeles por segundo. Como todo se encuentra en orden, introducen la Fibra con cuidado, protegiendo el conector. Colocan la roseta lo más cercano al contacto de luz.

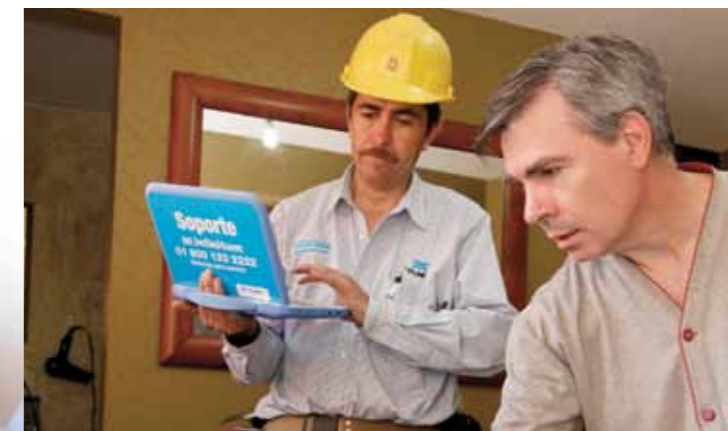


Al entregar un nuevo módem al cliente, toman los datos del aparato para que le puedan dar el servicio de Infinitem. Víctor conecta la Fibra al módem e Irineo llama al Centro de Atención a la Planta (CAP) y al Centro de Servicios Multimedia (CSM) para “cargar el módem del software y que pueda navegar en internet; esto va a ser una gestión con el CAP y con el CSM en Chapalita, Jalisco”, explica.

Víctor barre y deja limpio el lugar de trabajo. Cuando el módem ya está funcionando se enciende el led de internet en verde fijo, así como los leds de wireless y señal inalámbrica.

El último paso es verificar que el cliente tenga la velocidad de 20 Megas; para eso piden al cliente encender su máquina y conectarse a internet. Por su parte, Víctor hace lo mismo con su laptop, su nueva herramienta de trabajo. Entran a las páginas de Telmex.com y YouTube, ambas certifican que la velocidad es la deseada y que el servicio funciona sin ningún problema.

Con esta prueba los técnicos dan por concluida su tarea y se retiran con la satisfacción de haber hecho bien su trabajo, con calidad.



Por Ana C Morales

# Reconocimientos a la Red de Voluntarios TELMEX



Red de Voluntarios Telmex

2 mil 217 miembros de la Red de Voluntarios TELMEX recibieron un reconocimiento por su labor altruista durante el año 2011, en el tradicional desayuno anual que organizó el área de Bienestar Social en diversas ciudades de la República Mexicana.



A través de este distintivo, se reconoció la labor que realizaron nuestros Voluntarios en las áreas: Asistencial, Educativa, Ecológica, Desastres Naturales, Asociación de Superación por México (Asume), así como en la aplicación de programas de Fundación TELMEX.



¡Gracias a los integrantes de la Red de Voluntarios TELMEX por su noble labor!



Los Voluntarios TELMEX son personas responsables y comprometidas que a lo largo de todo el país, ofrecen su ayuda desinteresada a diversos programas y organizaciones dedicadas a actividades de educación, medio ambiente, salud, cultura, recreación y apoyo a la comunidad. Puedes ser Voluntario, al igual que todos los telefonistas, jubilados, familiares y amigos. Te invitamos a crecer como persona formando parte de la Red de Voluntarios TELMEX ingresando al sitio [www.voluntariostelmex.org](http://www.voluntariostelmex.org)

Por Ana C Morales

# Además de la razón, el cliente tiene la voz



Hoy los clientes tienen mayor acceso a información sobre productos y servicios para elegir la mejor opción; también pueden externar su opinión sobre los que consumen.

**E**sta evolución tecnológica y de hábitos sociales tiene una influencia directa sobre nuestra manera de vivir y de consumir. Por esta razón en la actualidad todos los nichos de mercado utilizan internet como una herramienta para satisfacer sus necesidades de información, comparación de producto, generación de confianza y compra.

#### Clientes expertos

Los clientes se han vuelto más especializados; algunos incluso saben más que el propio personal de las empresas que los atienden. Por ello es preciso entender que el perfil de los usuarios es otro. En internet tienen acceso a información como características, precios y opiniones sobre productos o servicios.



Cifras contundentes (Fuente: Asociación Mexicana de Internet AMIPCI)

- **34.9 millones** de internautas en México hasta 2011.
- **86% de los internautas** mexicanos dedican 3.4 horas semanales a ver sitios de entretenimiento.
- **61% de los internautas** mexicanos accesa a alguna Red Social (6 de cada 10 acceden diariamente a alguna).

De la misma forma confían cada vez más en lo que se dice en internet sobre las marcas y cada vez menos en lo que éstas cuentan de ellas mismas, lo que va generando un proceso en el cual, a la hora de tomar una decisión sobre un producto o servicio, los clientes juntan las opiniones externas a las propias experiencias.

Además de que los clientes se informan en internet, en ese medio expresan sus opiniones para que otros consumidores decidan dónde contratar un servicio o comprar un producto.

#### Concentrarse en el cliente

Cada vez más personas utilizan internet y su confianza en lo que ahí se dice sobre productos y servicios está influyendo en su elección de compra.

Ante esta revolución de la red es muy importante desarrollar una oferta diferenciada de productos y soluciones para cada tipo de cliente, y brindarles la mejor atención y calidad en el servicio.

La capacitación, la especialización y la preparación del personal que atiende al cliente deben ser de calidad, lo que aporta ese plus que los clientes prefieren y que logra que se queden con esa empresa.

El valor que el cliente le otorga al servicio o producto es la respuesta a la interrogante de cómo satisfacer a consumidores cada día más exigentes. Este valor debe basarse en las aptitudes o habilidades que distingan a TELMEX de la competencia y que constituye el respaldo de una ventaja competitiva clara y única: la calidad en el servicio al cliente.

**Los clientes tienen voz: con Calidad en el Servicio y en la Atención hacemos que hablen bien de nosotros.**

La lealtad del cliente sólo tiene sentido real cuando se le trata como lo que es: un ser humano con nombre, apellido, gustos y preferencias y no como un mero dato estadístico.



# A 10 AÑOS DE REVITALIZACIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO



**Fundado en 1325 y declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco\*, el Centro Histórico es la parte más antigua de la ciudad de México y alberga algunos de los tesoros más apreciados de nuestro país. No obstante, con el paso de los años se fue deteriorando.**

Los variados intentos por revitalizar la belleza del Centro Histórico se materializaron el 14 de agosto de 2001 cuando se instaló el Consejo Consultivo para el Rescate del Centro Histórico de la ciudad de México. De la misma forma se nombró un Comité Ejecutivo para lograr acciones efectivas y coordinadas, el cual cuenta entre sus miembros con la colaboración del Ing. Carlos Slim Helú como Presidente.



TELMEX y Grupo CARSO también han participado de manera importante en la revitalización del Centro Histórico con estas acciones:

- Aportación de la plataforma tecnológica y el soporte técnico del Puesto de Mando del Centro Histórico creado en 2003 con tecnología de punta que incluía 110 cámaras de video, red de computadoras, radio y comunicación telefónica.
- Modernización de la infraestructura de cableado para redes de telefonía.
- Exposición de muestras culturales como "Rodin en el Centro Histórico", presentada por el Museo Soumaya, la cual en tan sólo 90 días fue visitada por 380 mil personas.
- Restauración del antiguo edificio de Nafinsa en Isabel la Católica y Uruguay para instalar el Centro de Tecnología TELMEX, ahora Instituto Tecnológico de Teléfonos de México (Inttelmex), Casa TELMEX, Biblioteca TELMEX hub y el Inttelmex IT.
- Desarrollo de la Plaza Capuchinas, de comercios, cines, estacionamiento, inmuebles y remodelación de edificios.
- Publicación en conjunto con el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta) de la Guía de murales y la Guía literaria del Centro Histórico en inglés y español.
- Remodelación de la Torre Latinoamericana, fachada oriente y la instalación de una sucursal bancaria.
- Restauración en conjunto con el World Monuments Fund del Edificio Rule ubicado en Eje Central n° 6.
- Publicación en 2011 del libro Centro Histórico 10 años de Revitalización a cargo de las Fundaciones del Centro Histórico y Carlos Slim de venta en Sanborns.

**Cada vez que visites el Centro Histórico de la ciudad de México podrás disfrutar de su belleza y saber que el trabajo coordinado por un objetivo común siempre da buenos resultados.**





## RUMBO A LA

Por Rebeca Cortés M.



**En este año la ciudad de México será la sede de la Homeless World Cup (Copa Mundial de Fútbol de la Gente sin casa), que se celebrará del 6 al 14 de octubre de 2012 en la Plaza de la Constitución en el Zócalo.**

Este evento patrocinado por Fundación TELMEX tiene confirmados a 72 equipos de más de 60 naciones del mundo en las ramas varonil y femenil, incluyendo a México como país anfitrión, a Escocia, campeón actual; los campeones de 2010: Brasil, así como las escuadras de Australia, Ghana, Japón y a las debutantes Bulgaria, Moldovia, Vietnam, Pakistán así como Bosnia y Herzegovina. México será representado por los actuales campeones de

la Copa TELMEX, el equipo varonil Barcelona Tacámbaro de Michoacán y en la rama femenil la escuadra del estado de México.

*La Homeless World Cup se realiza desde 2003 siendo la ciudad de Graz en Austria la primer sede del torneo, que fue fundado por el inglés Mel Young cuya finalidad es realizar un cambio radical en las personas excluidas socialmente, sin hogar y que viven en la pobreza a través de un mundial de fútbol.*



Por Yajaira Cansino

# vuelta MÉXICO 2012



Presentado por

Durante los últimos 100 kilómetros dominó el colombiano Juan Esteban Arango, pero el triunfo se lo llevó el español Óscar Sevilla, quien consiguió su segundo título en esta Vuelta Ciclista que en esta ocasión repartió dos millones de pesos a los ganadores de las diversas etapas, así como a los líderes de montaña, metas volantes, sub 23 y mejor mexicano.



**Inició el pasado 18 de marzo en Acapulco, Guerrero, con un recorrido total de 915 kilómetros a lo largo de seis estados de la República Mexicana. Su cierre triunfal se celebró este 25 de marzo en la ciudad de México con el tradicional circuito sobre Paseo de la Reforma.**

Como parte del compromiso que TELMEX tiene con el deporte en nuestro país, también se entregaron 200 bicicletas a niños de primaria en los estados donde ésta justa fue protagonista.



Por Rebeca Cortés

## Condecora la Cruz Roja al Ing. Carlos Slim Helú y al Lic. Héctor Slim Seade



Por su gran trayectoria humanitaria, el Ingeniero Carlos Slim Helú recibió en emotiva ceremonia la **medalla de la Gran Cruz de Honor y Mérito** de parte de la Cruz Roja Mexicana

Esta distinción fue entregada al Ing. Slim Helú por el Presidente de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Sr. Tadateru Konoe, y por el Presidente Nacional de la Cruz Roja Mexicana, Daniel Goñi Díaz.



En esa mismo evento, efectuado en la ciudad de México el 21 de febrero, el Licenciado Héctor Slim Seade, Director General de Teléfonos de México, fue condecorado también con la Medalla de Oro por su cooperación humanitaria con esa institución.

## Si te duermes, puedes tener **apnea del sueño**

Por Rebeca Cortés M.

Quando duermes ¿roncas intensamente y sientes que tu respiración se detiene? ¡Cuidado!, tu vida puede estar en peligro ya que podrías padecer **apnea del sueño, un trastorno grave en el cual la respiración se detiene entre 10 y 20 segundos y hasta 30 o más veces por hora.**



Según una investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), casi 30 millones de mexicanos padecen Apnea del Sueño, misma que afecta al 98% de las personas con exceso de peso.

La Apnea se produce porque al dormir se relajan los músculos de la garganta e impiden que el aire fluya.

Normalmente, la parte superior de la garganta permanece lo suficientemente abierta durante el sueño para permitir el paso del aire. Sin embargo, algunas personas tienen la garganta más estrecha y cuando los músculos de la parte superior de la garganta colapsan la respiración puede detenerse durante más de 10 segundos, provocando Apnea. Las respiraciones normales se reinician con un sonido parecido al que una persona hace cuando se atraganta.

Las personas con Apnea del Sueño suelen roncar fuertemente y no duermen bien; su sueño se interrumpe constantemente, por lo que sufren consecuencias como:

- Somnolencia durante el día, que genera mayor riesgo de sufrir accidentes de tránsito y de trabajo.
- Padecimientos del corazón y el sistema nervioso, con el desarrollo de cardiopatías, arritmias, hipertensión arterial y pulmonar, entre otros.
- Malhumor, impaciencia o irritabilidad.
- Olvidos.
- Dolores de cabeza difíciles de tratar.

- Depresión creciente.
- Comportamiento hiperactivo, especialmente en niños.
- Falta de concentración.
- Hinchazón de las piernas.

Si tienes algunos de estos síntomas acude a tu clínica del IMSS, con tu médico particular o directamente a la Clínica de Trastornos del Sueño de la UNAM, Hospital General de México: Dr. Balmis No. 146, Col. Doctores, México D.F. Tel.: 56-23-26-85 al 90.

webmaster@clinicadeldormirunam.com

**Seguro**  
yo me cuido

# Alianza en favor de la Biodiversidad en México

Por Yajaira Cansino

ALIANZA



FUNDACIÓN Carlos Slim

A través de una Alianza entre la Fundación Carlos Slim y World Wildlife Fund (WWF) se trabaja conjuntamente en **19 proyectos que contribuyen a la conservación de la biodiversidad y en la promoción del desarrollo sustentable en seis regiones prioritarias del país.**

Algunos proyectos en esas zonas son:

**Golfo de California**, donde se busca preservar especies en extinción como la Vaquita Marina y la Totoaba, así como 1,050 especies de macroinvertebrados marinos y 230 de peces, 131 de aves, 5 de reptiles marinos y 13 de mamíferos marinos.



**El desierto de Chihuahua**, donde se encuentran los pastizales de Chihuahua que son hogar de especies prioritarias de fauna silvestre, como el berrendo, el águila real y el halcón aplomado, o como el llamado Big Bend, que es una de las regiones más biodiversas a nivel mundial.



**La Reserva de la Biósfera de la Mariposa Monarca**, con más de 56 mil hectáreas de bosques de pino, oyamel y pino-encino en el estado de México y Michoacán, donde hibernan colonias de mariposas Monarca que cada año migran más de 4,500 kilómetros desde Canadá y Estados Unidos a México.



**Oaxaca**, donde se encuentran los Valles Centrales con una extensión de más de 330 mil hectáreas, con una amplia variedad de montañas y bosques. Es, además, una región que cuenta con las regiones hidrológicas más importantes en la vertiente del Golfo de México.



**Chiapas**, que es una de las áreas de mayor biodiversidad en México, comparable con las de la Amazonia, y último refugio de varias especies y que sin embargo se encuentra amenazada por deforestación, la cacería y obras que deterioran los ambientes acuáticos.



**Los Sistemas Arrecifales Mesoamericanos**, Yum Balam y Banco Chinchorro, que albergan bancos de coral; y el corredor Calakmul-Sian Ka'an, que es un área prioritaria para la conservación de aves y mamíferos en peligro de extinción, entre ellos el jaguar, el tapir, el pavo ocelado, y el pecarí de labios blancos.



Asimismo, desde 2009 la Fundación Carlos Slim y la World Wildlife Fund operan el proyecto México-Cambio Climático conjuntamente con instituciones públicas y privadas en México y con los tres niveles de gobierno, comunidades locales, líderes conservacionistas y organizaciones ambientalistas nacionales e internacionales. Con enfoques innovadores, se orientan a la adaptación y mitigación al cambio climático.

Detalles de la información de cada proyecto pueden consultarse en: <http://www.wwf.org.mx/wwfmex/> y <http://www.carlosslim.com/>



Más de 4 mil personas participaron en este evento organizado por TELMEX para impulsar la Cultura Digital, facilitar el intercambio de conocimiento y la colaboración, así como la adquisición de habilidades digitales.

La sede fue el Centro Cultural Universitario en la ciudad de México, del 21 al 24 de abril pasado, donde los visitantes experimentaron conectividad a Internet en Infinitum de 2 Gbps y participaron en torneos de videojuegos y concursos para el desarrollo de aplicaciones.



La Gira TELMEXhub visitará pronto más ciudades de nuestro país. Consulta [www.telmexhub.mx/gira](http://www.telmexhub.mx/gira)

## DÍA DEL INTERNET I [Wi-Fi] YOU EN **infinitum**



En el año 2005 la Organización de las Naciones Unidas (ONU), designó al 17 de Mayo como el Día Mundial de Internet y desde entonces, este día se celebra con numerosos eventos en todo el mundo.

El objetivo del Día Mundial de Internet es dar a conocer las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar el nivel de vida de los pueblos y de sus ciudadanos.

TELMEX se sumó a esta celebración lanzando atractivas ofertas comerciales de sus productos y servicios en telecomunicaciones. Sin olvidar la mejor conexión a internet con Infinitum en más de 4 mil 500 sitios públicos en todo el país.

Además en TELMEXhub de la ciudad de México realizó el Hubbers hack day y el Reto de desarrollo de soluciones tecnológicas para mejorar la ciudad. En Redes sociales la cuenta @Sabias Que Telmex dio una extensa difusión a la celebración y en Casas y Aulas Digitales TELMEX se realizaron actividades para festejar el día.

## Teléfonos de México lamenta la pérdida del **Lic. Sergio Francisco Medina Noriega**, fallecido el pasado 8 de mayo de 2012

El Lic. Medina Noriega se desempeñó como Director Jurídico y Secretario del Consejo de Administración de esta Empresa. Fue ejecutivo del Grupo Carso por más de treinta años. Ingresó a TELMEX en 1995. Dentro de sus principales contribuciones a la empresa destacan su colaboración en los proyectos de Constitución de América Móvil, Expansión a Estados Unidos de Norteamérica y América Latina, Tarjeta Cuenta con Telmex y Gobierno Corporativo.

Durante sus años de servicio atendió con rectitud, integridad y lealtad cada una de las responsabilidades asignadas.

Sus restos fueron velados en el Panteón Francés de Legaría en la ciudad de México. Descanse en paz.



## Simulacros de evacuación en **TELMEX**

Por Rebeca Cortés M.



El 11 de mayo se realizó con éxito un simulacro de evacuación por sismo en los edificios de Parque Vía 190 y 198, Centro de Operadoras Rojo Gómez, Centro de Operadoras Lindavista, Centro Telefónico San Juan, Corporativo Cuicuilco y Central Nextengo.

El simulacro forma parte del procedimiento del plan de emergencia en caso de sismo que se aplica en TELMEX y los simulacros sectoriales tienen la finalidad de que la ciudadanía, empleados y funcionarios de las diversas instancias que en ellos participan, estén preparados para saber qué hacer y cómo reaccionar antes, durante y después de un evento de este tipo.

La participación del personal de los edificios fue fundamental para contribuir a una cultura de prevención en beneficio de quienes laboramos en TELMEX. Muchas gracias a todos por su participación.



# ¡Sergio Pérez hace historia en el automovilismo mexicano!

El automovilismo nacional está de fiesta. Luego de 41 años, Sergio Pérez es el primer piloto mexicano que sube a un podio de la máxima categoría, la Fórmula Uno, lo que además de hacer historia, demuestra que en este país hay talento de sobra y en un futuro, de acuerdo con la opinión de los expertos, Checo es un serio prospecto para correr con la Scudería Ferrari, que ha tenido entre sus filas a los mejores pilotos del mundo.



## ¡Que sigan los triunfos!

### Segundo lugar de Checo Pérez en el GP de Malasia



¡Sí se puede! Sergio Checo Pérez, el piloto mexicano de la Escudería TELMEX en el Sauber F1 Team, subió este 25 de marzo al podio en el Gran Premio de Malasia, al ubicarse segundo de la justa, sólo por detrás del español Fernando Alonso, Bicampeón del mundo, quien ganó esta carrera. Este fue un resultado histórico para el automovilismo de nuestro país, ya que desde 1971 ningún mexicano había celebrado en un podio de F1. El último fue Pedro Rodríguez con el equipo BRM en el GP de Holanda.

Para la tercera fecha del campeonato de la F1 del 15 de abril en Shanghái, China, Sergio sufrió con el tráfico y las estrategias planteadas por el equipo Sauber y tras 58 vueltas de competencia, se quedó en el onceavo puesto, a un paso de los puntos. La cuarta fecha del 22 de abril en el GP de Bahrain, Checo concluyó igualmente en la undécima plaza luego de 57 vueltas al circuito de Sakhir de 5.412 kilómetros de longitud, prueba ganada por el actual Campeón, Sebastian Vettel.

### ¡Tercer Podio consecutivo de Esteban Gutiérrez!



La bandera mexicana ondeó en la GP2 Series con el tercer podio consecutivo del piloto TELMEX/TELCEL en el Lotus GP, Esteban Gutiérrez, quien tras una verdadera cátedra de manejo, logró imponer sus condiciones para obtener su tercer podio consecutivo en cuatro carreras disputadas, del Campeonato 2012 de la GP2 Series, antesala de la Fórmula Uno, donde Esteban es, sin lugar a dudas, un serio aspirante al título de Campeón.



### Rubén Rovelo se lleva el primer lugar en la regia 200 de Monterrey

Otro gran triunfo fue la magnífica carrera disputada por Rubén el 25 de marzo, quien llevó su stock car # 5 hacia la primera victoria de la NASCAR Toyota Series



### Toño Pérez se impone en la Potosina 200

Y para completar las primeras dos fechas de NASCAR México ganadas por dos pilotos de Escudería TELMEX, Antonio Pérez consiguió este 15 de abril la victoria en la fecha dos del campeonato que a pesar de que en la parte final tuvo problemas de frenos, una última bandera amarilla ayudó al tapatío a reencontrar el triunfo.



### Pódium para Luis Chapulín Díaz en Long Beach

El pasado 14 de abril el Chapulín terminó en la tercera posición de la categoría LMP2 de la American Le Mans Series en el Gran Premio de Long Beach, EUA, después de una carrera en la cual el piloto mexicano tuvo que batallar con problemas de frenos, sin embargo al final se llevó el primer podio de la temporada.

# Seguros con TELMEX®

Si alguna vez tu auto ha sufrido un desperfecto en las horas de mayor tránsito y no sabes quién puede ayudarte en ese momento, esta información te interesa, ya que **Seguros con TELMEX** cumple con esa tarea de forma **gratuita**.



Pero no sólo eso, **Seguros con TELMEX** participa también en las acciones que realizan la Empresa y Fundación TELMEX de ayuda a la población en casos de desastre, colaborando con la entrega de despensas y movilización de personas hacia zonas seguras.

Recientemente en la Vuelta Ciclista México TELMEX, elementos de este equipo junto con la Policía Federal escoltaron durante toda la competencia a los deportistas para evitar percances a lo largo del trayecto.

**Para contar con la ayuda gratuita de Seguros con TELMEX sólo debes llamar al 01 800 123 2300, la llamada es gratuita desde cualquier caseta pública de TELMEX, o marcando \*369 desde celulares Telcel**

pasar corriente a la batería de un carro o ayudar con una llanta pinchada, hasta primeros auxilios y el servicio de grúa para mover vehículos que bloquean el tránsito en una avenida primaria.

En temporada de vacaciones, como Semana Santa, los elementos de Seguros con TELMEX brindan asistencia en los tramos carreteros México-Toluca, México Puebla y México-Cuernavaca-Chilpancingo ofreciendo a los vacacionistas auxilio gratuito ante fallas mecánicas, arrastre con grúa a la caseta o poblado más cercano, información de destinos turísticos y canalización de servicios de emergencia.

**A** sí es, desde hace varios años, el equipo **Seguros con TELMEX** recorre las calles de la Ciudad de México, así como las principales salidas a carretera desde la capital del país apoyando a todas las personas que requieran asistencia vial, desde

**Seguros con**  
  
**TELMEX®**

Por **undécimo año consecutivo**  
Teléfonos de México recibe el distintivo  
**Empresa Socialmente Responsable**

que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), por la vocación social de su actividad empresarial y el compromiso con el desarrollo de sus trabajadores y del país.



Este reconocimiento es resultado de los valores corporativos con los que **TELMEX** rige su operación cotidiana.



súmale  
**LADA MUNDIAL  
ILIMITADA**



por sólo **\$299**  
adicionales al mes. Impuestos incluidos

a tu **Paquete**

**TELMEX**



**Personaliza tu Paquete** como quieras con

MÁS LLAMADAS LOCALES • A CELULAR • MÁS VELOCIDAD EN **infinitem**.



Más de **40 mil** técnicos e ingenieros  
te **respaldan** con su **experiencia** y **capacidad**

**Tiendas TELMEX**  
01 800 123 2222  
telmex.com

Términos y condiciones en telmex.com

 **TELMEX**<sup>®</sup>  
está contigo