



Nota de Prensa Press Release

26/02/07

TELEFÓNICA MÉXICO ÚNICO OPERADOR QUE REAFIRMA SU CALIDAD CON EL CERTIFICADO ISO 9001

- **Telefónica México es el primer y único operador de telefonía móvil en el país en certificar a toda la compañía, bajo la Norma ISO-9001:2000**
- **Esta certificación refrenda el compromiso por ofrecer estándares de calidad altamente competitivos a favor de sus clientes**

México, Distrito Federal, 26 de febrero, 2007. – Telefónica México, líder en la innovación de productos y servicios de telecomunicaciones para el mercado mexicano, recibió el Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001, versión 2000, por parte de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), lo cual enmarca el compromiso de la compañía por ofrecer estándares de calidad altamente competitivos a favor de sus clientes.

En el actual escenario competitivo, este es un paso fundamental para el desarrollo de la compañía, pues marca una ventaja diferenciadora en la que Telefónica México continúa su labor de brindar las mejores soluciones de comunicación en telefonía móvil. A través de la mejora continua, se optimizan todos los procesos de trabajo y por tanto repercute en la productividad y eficiencia de la firma en beneficio de los usuarios.

Miguel Menchén Alumbremos, Director General Ejecutivo de Telefónica México dijo: “La certificación es un refrendo de calidad que garantiza nuestra labor por ofrecer siempre lo mejor a los mexicanos, con especial enfoque en la satisfacción total del cliente. Una de las características fundamentales de Telefónica es romper paradigmas, por ello hemos sido pioneros en muchos campos y en este no podría ser la excepción. Ser los primeros en obtener la Norma ISO-9001 para toda la compañía, a nivel nacional, nos coloca como una empresa altamente enfocada a la calidad”

Con el apoyo de especialistas en cada una de las áreas, se realizaron entre otras tareas la documentación de todos los procesos y procedimientos de la empresa a nivel nacional, con el siguiente alcance:

- Gestión y explotación en México de los servicios de telefonía móvil, bajo la marca movistar.
- Diseño, desarrollo, funcionamiento, lanzamiento, distribución, promoción, activación, comercialización, venta, facturación, cobro y atención de postventa de todos los productos y servicios movistar, para clientes empresariales, institucionales, profesionales y público en general.

Más información en nuestra página web [http:// www.movistar.com.mx](http://www.movistar.com.mx)

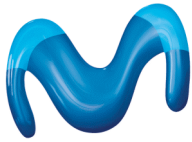
Lyssette Bravo Valero
Comunicación Corporativa

Tel: (52) 5516167586

Telefónica México

comunicacion@telefoniamexico.com.mx

Telefónica



movistar

- Planificación, diseño, construcción, explotación, operación, supervisión, mantenimiento y la interconexión de la red GSM de Telefónica México y de todos los sistemas de información asociados a las telecomunicaciones operados por la compañía.
- Procesos de gestión empresarial, como planificación estratégica, gestión financiera y contable, gestión y formación de recursos humanos, contratación de bienes y servicios con proveedores, aseguramiento de ingresos, comunicación, servicios jurídicos, inspección, auditoría y seguimiento de la actividad de la empresa.

Durante el proceso de evaluación por parte de la firma certificadora internacional AENOR, la empresa se sometió a un arduo estudio en el que se analizaron estos procesos de trabajo, así como la mejora tecnológica de la compañía.

En enero del 2006 Telefónica México inició la certificación de toda la compañía a nivel nacional, con el objetivo de garantizar que se trabaja con procesos documentados y controlados, es decir, con indicadores de desempeño para impulsar la mejora continua de la firma, “pues sólo así podemos identificar las áreas de oportunidades que tenemos para mantener un crecimiento sostenido de la empresa”, señaló Menchén.

Hoy que se cuenta con la certificación, se reafirma la idea de que Telefónica México es una firma altamente competitiva y comprometida con nuestros más de 7.4 millones de clientes en todo el país.

Cabe destacar que la política de calidad de Telefónica México obedece a un compromiso permanente de excelencia en el servicio y la atención a los clientes. Telefónica México fue la primer operadora de Latinoamérica en obtener un certificado de Gestión Ambiental ISO 14001 y también certificó su red GSM a nivel nacional, en diciembre de 2004.

###

Sobre Telefónica México

Telefónica México es líder en la innovación de productos y servicios de telecomunicaciones y unifica todas sus operaciones bajo la marca movistar. Desde su llegada al país, movistar ha destacado por brindar las mejores soluciones de comunicación para usuarios de prepago, contrato y empresariales, y actualmente cuenta con más de 7.4 millones de clientes en México.

Sobre Grupo Telefónica

Telefónica es una de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo por capitalización bursátil. Su actividad se centra fundamentalmente en los negocios de telefonía fija y telefonía móvil, con la banda ancha como herramienta clave para el desarrollo de ambos negocios.

Está presente en 23 países y cuenta con una base de clientes que supera más de 200 millones de accesos en todo el mundo. Telefónica tiene una fuerte presencia en España, Europa y Latinoamérica, donde la compañía concentra, fundamentalmente, su estrategia de crecimiento.

Telefónica es una empresa totalmente privada. Cuenta con más de 1,5 millones de accionistas directos. Su capital social está dividido en la actualidad en 4.921.130.397 acciones ordinarias que cotizan en el mercado continuo de las bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia) y en las bolsas de Londres, París, Frankfurt, Tokio, Nueva York, Lima, Buenos Aires y São Paulo.