



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

PROGRAMA DE CAPACITACION
PARA LOS DISTRIBUIDORES DE TELCEL

DISEÑO DE UN PROYECTO
PARA UNA ORGANIZACION
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

P R E S E N T A:

BLANCA ESTELA UGALDE LICON



ASESORA:

MTRA. MARIA ELENA FLORES BECERRIL

MEXICO, D. F.

2006



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por permitirme vivir este sueño, por darme la fortaleza y ponerme en mi camino personas buenas, valiosas y maravillosas que me ayudaron a realizar este proyecto.

A MIS PADRES:

Blanca (q.e.p.d) y Felipe (q.e.p.d) que los amo y los extraño con todo mi corazón, por que fueron mi motivación para cumplir este sueño, gracias por su inmenso e incondicional amor, por darme la mejor educación, así como las herramientas necesarias para realizarme como profesionalista y mejor ser humano cada día.

AL DR. ARTURO VILCHIS:

Por ser un excelente y queridísimo amigo, por estar conmigo en las buenas y en las malas, por apoyarme e impulsarme a superarme cada día de mi vida y por su cariño incondicional. Mil gracias.

A ANGELES:

Gracias por ser una excelente y bella amiga, un extraordinario y maravilloso ser humano, por tu cariño, consejos, paciencia, apoyo y por dedicarme de tu tiempo para que este gran sueño se haga realidad, pero sobre todo por ser mi gran amiga. Mil gracias.

A VICTOR:

Gracias por tus consejos, por escucharme, por tu tiempo, por apoyarme a realizar este gran sueño, por ser un excelente amigo, pero más por ser un maravilloso y valioso ser humano que me enorgullece de ser su amigo.

A LALO:

Por ser un excelente y extraordinario amigo y ser humano, por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas, por tus consejos, por tu tiempo y por impulsarme a crecer cada. Día. Mil gracias.

A LA LIC. MARIA ELENA FLORES:

Por ser una excelente asesora y profesionista, pero sobre todo por ser un excelente ser humano.

A MI PRIMA Y TÍAS:

A ustedes Luz Elena, María de la Luz, Maria Elena y Dolores, por ser la mejor de las primas y las mejores tías, por darme siempre su amor, su apoyo, sus consejos, por preocuparse siempre por mí, por estar conmigo en las buenas y en las malas. Mil gracias.

A DAANKA Y PALOMA

A mis adoradas y fieles compañeras, gracias por su amor incondicional y por estar siempre conmigo en las situaciones más difíciles de mi vida y por estar en mis ratos de soledad.

A DOS GRANDES INSTITUCIONES:

La Universidad Nacional Autónoma de México y TELCEL, por permitir mi desarrollo profesional.

A TODOS MIS AMIGOS:

A cada uno de ustedes mil gracias por haberme apoyado, por sus consejos y su comprensión, pero sobre todo por ser los mejores amigos y seres humanos maravillosos y por tener la gran fortuna de contar con su amistad y su cariño.

INDICE

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS DISTRIBUIDORES DE TELCEL.

	PÁGINAS
¿Por qué el proyecto?	1
Prólogo	2
Objetivo	3
CAPÍTULO 1. CAPACITACIÓN.	
1.1 Antecedentes Históricos de la Capacitación	4
1.2 Definiciones	6
1.3 Objetivo de la Capacitación	7
1.3.1 Objetivos Particulares	7
1.4 Tipos de Capacitación	7
1.5 Beneficios de la Capacitación para la Organización	9
1.6 Beneficios de la Capacitación para la Individuos	9
1.7 La Capacitación como Sistema	10
1.8 Fundamento Legal de la Capacitación en México	10
1.8.1 Artículos de Capacitación de la Ley del Trabajo	10
1.9 Concepto de Instructor o Capacitador	12
1.9.1 Características del Instructor o Capacitador	12
1.10 Modalidades en los Eventos de Capacitación	13
1.11 Conceptos de Métodos de Capacitación	13
1.11.1 Clasificación de los Métodos	14
1.- Programa de Inducción o de Orientación	14
2.- Adiestramiento	14
3.- Reuniones de trabajo	15
4.- Cursos en aula	15
5.- Rotación de puestos	16
6.- Paquetes didácticos	16
7.- Programa de lectura	16
8.- Cursos por correspondencia	16
1.12 Técnicas de Enseñanza - Aprendizaje.	17
1.12.1 Técnicas de Enseñanza -Aprendizaje de Participación Grupal	18
1.- Phillips 66	18
2.- Lectura comentada	19
3.- Foro	19
4.- Debate dirigido	19
5.- Charola de entrada	20
6.- Dinámicas de grupo	20
7.- Dramatización	21
8.- Demostrativa	21

9. – Expositiva	21
1.13 Apoyos Didácticos	21
1.13.1 Beneficios de los Apoyos Didácticos	22
1.13.2 Apoyos Didácticos más Usuales	22
1.- Pizarrón	22
2. – Pintarrón	23
3. – Rotafolio	23
4. - Manual de instrucción	24
5. – Cañón	25

CAPÍTULO 2 PROCESO DE CAPACITACIÓN.

1 PLANEACIÓN.

2.1.1 Conceptos	26
2.1.2 Detección de Necesidades de la Capacitación	26
2.1.2.1 Objetivos de la Detección de Necesidades de la Capacitación	27
2.1.2.2 Ventajas de la Detección de Necesidades de la Capacitación	27
2.1.2.3 Clasificación de las Necesidades de la Capacitación	28
2.1.2.4 Procedimientos para la Detección de Necesidades de la Capacitación	29
Fase 1. Determinación de la situación idónea	29
Fase 2. Determinación de la situación real	30
2.1.3 Programación	30
2.1.3.1 Ventajas de Programación	31
2.1.4 Establecimientos de Objetivos	31
2.1.4.1 Carta Descriptiva	31

2. ORGANIZACIÓN.

2.2.1 Conceptos	32
2.2.2 Recomendaciones para el Instructor.	33
2.2.3 El Grupo	33
2.2.3.1 Características de las Personas que Integran un Grupo	33
2.2.4 Instalaciones del Aula de Capacitación	33
2.2.5 Montaje del Mobiliario	34

3. EJECUCIÓN.

2.3.1 Concepto	35
2.3.2 Elementos para la Ejecución.	35
1. - Materiales y apoyos de instrucción	35
2. - Contratación de servicios	35
3. - Coordinación de cursos	35

4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN.

EVALUACIÓN.

2.4.1 Concepto	36
2.4.2 Tipos de Evaluación	36
2.4.3 Características de la Evaluación	36
2.4.4 Modelo de la Evaluación de Capacitación	37
2.4.5 Seguimiento	39

CAPÍTULO 3 TELCEL.

3.1 ¿Qué es Telcel?	41
3.2 Historia de Telcel	41
3.3 Misión	42
3.4 Política	42
3.5 Objetivo	42
3.5.1 Objetivos de Telcel 2005	42
3.6 ¿Qué es un distribuidor?	42
3.7 Requisitos para hacer un distribuidor	42

CAPÍTULO 4 PROYECTO.

4.1 ¿Qué es Telcel?	44
4.2 Historia de Telcel	44
4.3 Misión	45
4.4 Política	45
Objetivo	45
4.5.1 Objetivos de Telcel 2005	45
4.6 Tecnologías	46
4.7 Línea Prepago y Postpago	46
4.7.1 Línea Prepago	46
4.7.2 Línea Postpago	50
4.8 Subplanes.	50
4.9 Regiones donde existe cobertura en Telcel	51
4.10 Tecnología TDMA	52
4.10.1 Servicios	52
4.10.2 ¿Qué es un plan forzoso TDMA?	53
4.10.2.1 Subplanes de renta para planes forzosos TDMA	53
4.10.2 Requisitos de contratación para planes forzosos TDMA	55

4.10.2.3 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes forzosos TDMA?	56
4.10.2.4 Depósitos en Garantía para planes forzosos TDMA	56
4.10.2.4.1 Clasificación de Depósitos para planes forzosos TDMA	56
4.10.3 ¿Qué es un plan libre TDMA?	57
4.10.3.1 Subplanes de renta para planes libres TDMA	57
4.10.3.2 Requisitos de contratación para planes libres TDMA	59
4.10.3.3 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes libres TDMA?	60
4.10.3.4 Depósitos en Garantía para planes libres TDMA	60
4.10.3.4.1 Clasificación de Depósitos para planes libres TDMA	60
4.10.4 ¿Qué es un plan mixto TDMA?	61
4.10.4.1 Subplanes de renta para planes mixtos TDMA	61
4.10.4.2 Requisitos de contratación para planes mixtos (forzoso) TDMA	61
4.10.4.3 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes mixtos (forzoso) TDMA?	63
4.10.4.4 Depósitos en Garantía para planes mixtos (forzoso) TDMA	63
4.10.4.4.1 Clasificación de Depósitos para planes mixtos (forzoso) TDMA	63
4.10.4.5 Requisitos de contratación para planes mixtos (libres) TDMA	64
4.10.4.6 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes mixtos (libres) TDMA?	65
4.10.4.7 Depósitos en Garantía para planes mixtos (libres) TDMA	65
4.10.4.7.1 Clasificación de Depósitos para planes mixtos (libres) TDMA	65
4.10.5 Marcas y Modelos TDMA.	66
4.10.5.1 Funciones	66
4.10.5.2 Clasificación de las Marcas y Modelos TDMA	68
4.10.6 Lineamiento para el llenado de un contrato TDMA	71
4.10.6.1 Formato de contrato para TDMA	72
4.11 Tecnología GSM	74
4.11.1 Servicios	74
4.11.2 ¿Qué es un plan forzoso GSM?	75
4.11.2.1 Subplanes de renta para planes forzosos GSM	75
4.11.2.2 Requisitos de contratación para planes forzosos GSM	79
4.11.2.3 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes forzosos GSM?	80
4.11.2.4 Depósitos en Garantía para planes forzosos GSM	80
4.11.2.4.1 Clasificación de Depósitos para planes forzosos GSM	81
4.11.3 ¿Qué es un plan libre GSM?	81
4.11.3.1 Subplanes de renta para planes libres en GSM	81
4.11.3.2 Requisitos de contratación para planes libres GSM	85
4.11.3.3 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes libres GSM?	86
4.11.3.4 Depósitos en Garantía para planes libres GSM	86
4.11.3.4.1 Clasificación de Depósitos para planes libres GSM	86
4.11.4 ¿Qué es un plan mixto GSM?	87

4.11.4.1 Subplanes de renta para planes mixtos GSM	87
4.11.4.2 Requisitos de contratación para planes mixtos (forzoso) GSM	88
4.11.4.3 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes mixtos (forzoso) GSM?	89
4.11.4.4 Depósitos en Garantía para planes mixtos (forzoso) GSM	89
4.11.4.4.1 Clasificación de Depósitos para planes mixtos (forzoso) GSM	89
4.11.4.5 Requisitos de contratación para planes mixtos (libres) GSM	90
4.11.4.6 ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, con buenas referencias y con malas referencias para planes mixtos (libres) GSM?	91
4.11.4.7 Depósitos en Garantía para planes mixtos (libres) GSM	91
4.11.4.7.1 Clasificación de Depósitos para planes mixtos (libres) GSM	91
4.11.5 Marcas y Modelos GSM	92
4.11.5.1 Funciones	92
4.11.5.2 Clasificación de las Marcas y Modelos GSM	95
4.11.6 Lineamiento para el llenado de un contrato GSM	124
4.11.6.1 Formato de contrato para GSM	125
4.12 Documentos que el distribuidor debe de tener en el expediente de un usuario de Telcel	127
4.13 Carta Descriptiva	128
EVALUACIÓN FINAL	137
CONCLUSIONES	139
BIBLIOGRAFÍA	141

¿ POR QUÉ EL PROYECTO? (introducción)

El objetivo de este trabajo es diseñar un curso de capacitación a los distribuidores de TELCEL.

En virtud de que TELCEL cuenta con más de 112 distribuidores establecidos en locales ya formados y subdistribuidores en módulos o dentro de centros comerciales, de los cuáles unos ya tienen tiempo en la empresa y otros son nuevos. En base a lo anterior se realizó una visita a 30 distribuidores para saber que grado de conocimientos tienen de los productos de TELCEL que ofrece al mercado.

Cuando un distribuidor se incorpora a TELCEL, no recibe la capacitación para brindar un servicio eficaz y eficiente para sus usuarios, por que solamente el distribuidor recibe de TELCEL una capacitación de los servicios generales, sin tomar en cuenta las marcas, modelos y las funciones de cada una de éstas.

El resultado de ésta visita fue que el 70 % de los distribuidores visitados tienen dudas acerca de los productos, esto es desde el dueño hasta los empleados y el 30 % de los distribuidores visitados conocen muy bien todo lo relacionado a TELCEL, sus productos, servicios, marcas y modelos.

Este proyecto surge por la gran necesidad de conocimiento y dominio que carecen los distribuidores y empleados acerca de las características y funciones de cada uno de los productos, servicios y los requisitos de contratación, ya que es muy importante que todos los distribuidores desde los antiguos, nuevos y futuros manejen con exactitud todos los productos que existen para ofrecerlo con eficiencia y éxito al mercado.

Esto es con el fin de que todos los distribuidores y empleados conozcan todo lo relacionado a los productos y ofrezcan el mejor servicio a los actuales y futuros usuarios al igual que incrementar las ventas y las ganancias tanto de los distribuidores como de TELCEL.

El curso contiene el desglose de las características y servicios de cada uno de los productos de TELCEL.

Los productos de TELCEL que se describe en este trabajo son las tecnologías TDMA y GSM, líneas prepago y postpago, subplanes, cobertura, servicios, marcas, modelo, funciones y contratación.

Este trabajo consta de 4 capítulos; el primero se refiere a la teoría de la capacitación; en el segundo la teoría del proceso de capacitación y sus 4 etapas (planeación, organización, ejecución y evaluación y seguimiento); en el tercer capítulo encontramos la historia de TELCEL y en el cuarto capítulo se desarrolla el curso de capacitación y en la última parte se encuentra las conclusiones y la bibliografía.

PRÓLOGO

La capacitación es una de las áreas más importantes e indispensables con que cuenta una empresa para elevar el desempeño de los trabajadores, mediante los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes.

La capacitación beneficia a la empresa proporcionándole trabajadores calificados, para elevar la productividad y engrandecerla para enfrentarse a los enlaces competitivos, e incrementar sus utilidades, así también beneficia a los trabajadores para elevar su nivel de vida, de progreso individual, de satisfacción en el puesto, de lograr sus metas, de ocupar puestos superiores y de realizar con seguridad y eficiencia sus funciones.

El área de capacitación se debe de contar con instructores altamente preparados los cuáles deben de provocar a los capacitados el gusto por el aprendizaje de conocer, de aprender, de participar y aportar ideas.

TELCEL es una empresa proveedora del servicio de telefonía celular la cuál se enfrenta a una fuerte competencia que tiene con las otras compañías que otorgan el mismo servicio y la única manera de seguir manteniendo a su base de clientes y ganar clientes satisfechos que la recomienden, es a través de un servicio que supere las expectativas de los usuarios, para ello es de tal importancia que se unifiquen criterios en cuanto a procedimientos y información que deben de manejar los distribuidores los cuales originan el 95 % de las ventas de TELCEL.

Actualmente las empresas requieren de un programa de capacitación para los trabajadores, el cuál va a consistir en dar a conocer los elementos necesarios para el logro de objetivos.

Este programa de capacitación pretende ser una herramienta de trabajo para los distribuidores de la marca Telcel, para que conozcan y dominen a la perfección los productos que ofrece la compañía al mercado, los beneficios de cada producto y brindar un excelente servicio a los usuarios.

Hoy en día es necesario un alto nivel de capacitación para el personal que colabora con la empresa para la venta de un producto y/o servicio y para incrementar la productividad de la empresa, ya que cada día la competencia es más grande.

OBJETIVO

Que el distribuidor de Telcel conozca y domine perfectamente los productos que ofrece la compañía de acuerdo a las necesidades del mercado, así como las funciones de cada producto, servicios y los requisitos para su contratación.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS DISTRIBUIDORES DE TELCEL

CAPITULO 1 LA CAPACITACIÓN.

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACIÓN.

Los Talleres.

En el año 2100 a. C., la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única forma que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación, lo que familias enteras se especializaban en algún oficio o actividad en los talleres.

Los gremios constituyen la primera forma del concepto de empresa y dan origen a las agrupaciones de trabajadores creados para proteger sus intereses, que en la actualidad se conocen como SINDICATOS; dentro de ellos surgieron reglamentaciones como la limitación en el número de aprendices y la cantidad y calidad de trabajo que debía de realizar de acuerdo con el sistema básico de remuneración.

Los gremios estaban formados por grupos de personas unidas por intereses comunes y en ellos se destacaban la ayuda mutua. Para que se pudieran formar un gremio era necesario la participación de tres elementos:

- MAESTRO. Era la persona que transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa.
- APRENDICES. Eran las personas quienes recibían el entrenamiento que les proporcionaba el maestro, sin ningún beneficio económico.
- OFICIALES. Eran personas quienes ya habían recibido entrenamiento, aun cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con la eficacia que se requería.

En tiempos remotos esta forma de organización se puede ejemplificar en la forma como trabajaba Leonardo da Vinci entre los siglos XV Y XVI; él era el maestro, tenía a sus aprendices y les enseñaba el oficio, cada uno de ellos iba perfeccionando una habilidad. Algunos empezaban a preparar telas, otros pinceles, pigmentos; conforme avanzaba su conocimiento o dominio de la técnica, podrían trabajar de modo más cercano al maestro.

Con el transcurso del tiempo los mercados se expandieron, y esto obligo a adquirir más maquinaria y materiales, lo que a su vez demando mayor inversión por parte de los maestros. Esto provocó que los trabajadores que estaban limitados a convertirse en maestros fundarán sus propios talleres. Al igual tuvieron la necesidad los maestros de instalar talleres pero con la diferencia de que eran exclusivos y exigían mayor habilidad en la mano de obra. Esto dio como resultado la creación de gremios de trabajadores especializados.

Previo a la Revolución Industrial, la capacitación constituyó una forma de controlar los secretos de cada uno de los diferentes oficios con el fin de proteger los intereses económicos y sociales de los artesanos y comerciantes. Como resultado surgieron los gremios y las asociaciones cuyas metas fueron proteger a quienes ejercían algún oficio o especialidad, por lo que se establecieron mecanismos de control de privilegios económicos, sociales, estrictas reglamentaciones para la afiliación y normas de calidad en la ejecución de trabajos para poder pasar a una mayor categoría.

Con la Revolución Industrial, hubo una transformación en la capacitación con la incorporación de objetivos y métodos, se pedía la participación de las personas que pudieran trabajar en una sola actividad; las cuales tenían a su cargo una parte del proceso de fabricación y una parte de proceso de realización; lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades. Esto fue lo que provocó la Revolución Industrial.

A medida en que los empresarios fueron adquiriendo de nociones relativas a crecimiento y desarrollo, fueron entrenando a los trabajadores no sólo en la tarea que tenían que realizar; sino también en otro tipo de actividades. Aparece entonces la fabricación en serie y, en consecuencia, los especialistas en determinados tipos de actividades del proceso productivo.

Este cambio en los objetivos y métodos en la capacitación se debió a que la industrialización propició una gran demanda de mano de obra capacitada para realizar las tareas que el manejo de las nuevas máquinas exigía.

En la Primera Guerra Mundial (1914-1918) se tuvo que entrenar a las personas no sólo en la actividad que realizaban, sino se tuvo la necesidad de capacitarlas masivamente en distintos tipos de actividades y sobre todo en las bélicas.

A consecuencia de la Primera Guerra Mundial la industria y la capacitación tuvieron una transformación ya que los hombres jóvenes y en la edad productiva partieron a la guerra. Esto provocó cambios en las jornadas de trabajo, pues había toques de queda, la producción disminuía y surgió la necesidad de elaborar productos en forma clandestina.

Con el crecimiento de la industria, la capacitación adquirió importancia, paso de la etapa en que solamente compartía un secreto dentro de un proceso, a la etapa de una sistematización de enseñanza y de transmitir conocimientos. En consecuencia, surge una

nueva forma de entrenamiento representada por las escuelas industriales, entre las que se encuentran Hoe y Cía. (1872), Westinghouse (1888), General Electric e Internacional Harvester (1907).

Desde 1920 a la fecha la capacitación es un proceso fundamental para toda industria que ya que le permite una evolución continua en el ámbito laboral y en la competencia con otras organizaciones.

1.2 DEFINICIONES DE CAPACITACIÓN.

Para poder hablar de la capacitación es importante definirla, así que enseguida se presentan algunas definiciones que dan una clara idea de lo que es capacitación.

Según Javier Llanos Rete en su libro Integración de Recursos Humanos la capacitación es una estrategia, es una forma de impulsar, valorar y engrandecer a la empresa inmersa en entornos altamente competitivos e inciertos.¹

La capacitación citado en el libro de Munch Galindo y García Martínez (1999), es lograr el desenvolvimiento e incremento de las capacidades del personal, para lograr su máxima eficiencia.²

Según Méndez (1997), citado por Javier Llanos Rete la capacitación y el adiestramiento son formas efectivas de elevar la productividad, ya que conducen a la especialización y son fundamentales en los procesos productivos.¹

Para Werther y Davis (1996), la capacitación es una de las principales fuentes de bienestar para el personal y es de programación a corto plazo.¹

Para Arias (1998) citado en el libro de Javier Llanos Rete la capacitación es la asimilación y adquisición de conocimientos de carácter técnico, científico y administrativo.¹

Para que se dé la capacitación, deben de existir mínimo dos personas; una será la que transmita sus conocimientos (enseñanza) a otra a quién deberá asimilar dichos conocimientos (aprendizaje), esto permitirá que los empleados tengan una formación adecuada llegando así a especializarse en su trabajo.

Con base a las anteriores definiciones se elaboraron dos más:

¹ Llanos Rete Javier, Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México 2005.

² Munch, Galindo Lourdes Y García, Martínez José, Fundamentos de Administración, Quinta edición, Editorial Trillas, México, 1990.

La Capacitación es la actividad de enseñanza - aprendizaje que le permite a cualquier persona obtener conocimientos suficientes y/o reforzarlos en sus habilidades para mejorar el desempeño de su puesto.

La capacitación es un proceso de enseñanza - aprendizaje mediante el cual se transmite conocimientos, se desarrolla habilidades y se cambian o refuerzan actitudes en diversos campos, orientada a mejorar en desempeño de la empresa en calidad, productividad, seguridad y calidad de vida.

1.3 OBJETIVO.

El objetivo de la capacitación es perfeccionar al personal de la empresa en el desempeño de su puesto de trabajo, acrecentando sus habilidades y conocimientos para que se pueda desarrollar mejor dentro de la organización.

1.3.1 OBJETIVOS PARTICULARES:

- Lograr que los trabajadores se adapten a una función o tarea dentro de la organización, para que puedan desarrollar ciertas habilidades con los instrumentos de trabajo y usarlos de forma adecuada, para incremento de la productividad de la empresa.
- Promover la capacitación del trabajador, obrero, empleado o funcionario para que realice con eficacia su puesto.
- Proporcionar al trabajador de una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Capacitar al nuevo personal del puesto que van a desempeñar y al que ya tiene más de un año colaborando en la empresa reforzarlo de sus conocimientos.
- Capacitar al trabajador de utilizar correctamente su equipo de trabajo, para disminuir riesgos y accidentes en el trabajo.
- Lograr que los trabajadores tengan igualdad de conocimientos y habilidades para desarrollar intercambios personales y mejorar su trabajo.

1.4 TIPOS DE CAPACITACIÓN.

Existen 4 tipos de capacitación que son:

1. -Capacitación en el trabajo.

Este tipo de capacitación es para los trabajadores de nuevo ingreso, de promoción o reubicación que va a desempeñar una nueva función.

Dentro de está se encuentran:

- A) Capacitación de preingreso: Aquí se le proporciona al nuevo personal de conocimientos necesarios y de cómo desarrollar sus habilidades para la ejecución de las actividades del puesto.
- B) Inducción: Al trabajador se le proporciona información sobre la organización, planes, objetivos y políticas, para poderlo familiarizar.
- C) Adiestramiento: Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador en su puesto.
- D) Capacitación promocional: Al trabajador se le da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel.
- E) Capacitación específica y humana: Es un proceso, a través de la cual los trabajadores adquieren conocimientos, actitudes y habilidades.

2. - Capacitación del Desarrollo.

Es la formación integral del trabajador desde los conocimientos, habilidades hasta la aptitudes dentro de la organización.

3. -Capacitación en el servicio.

En la capacitación en el servicio se adquieren los conocimientos prácticos para un empleo, y se le da la oportunidad de que el trabajador participa en la labor productiva. Las personas que se están capacitando utilizan los procedimientos, herramientas y equipo de una empresa, al mismo tiempo que trabajan de acuerdo a las condiciones de ésta.

4. - Capacitación individualizada.

Este tipo de capacitación está destinada a ajustarse a las necesidades de capacitación de una empresa o de un grupo de empresa.

Las ventajas de la capacitación individualizada, son las siguientes:

- Es una capacitación para satisfacer las necesidades de una empresa.
- Perfecciona los conocimientos técnicos de los trabajadores.
- Enseña nuevos conocimientos teóricos y prácticos a los trabajadores.
- Aumenta la confianza en sí mismos de los trabajadores.
- Proporciona a las empresas, de trabajadores calificados.

1.5 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN

Para Werther y Davis citado por Javier Llanos Rete señala que los beneficios de la capacitación para las organizaciones son:¹

- Permite el manejo de las áreas de conflicto.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Conformar una estrategia para la competitividad.
- Incrementa la productividad y la calidad de trabajo.
- Contribuye a la formación y al desarrollo de líderes dirigentes.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Proporciona información respecto de necesidades futuras en todos los niveles.
- Ayuda a comprender y adoptar políticas.
- Mejora el conocimiento y el dominio del puesto en todos los niveles.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos, valores, filosofía y personalidad corporativa de la organización.
- Genera mejor imagen.
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejora la relación de jefes y subordinados.
- Ayuda a preparar guías para el trabajo.

1.6 BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA LOS INDIVIDUOS.

- Ayuda a tomar decisiones y a solucionar problemas.
- Aumenta la confianza y el desarrollo.
- Contribuye al manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas con otras áreas.
- Eleva el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr metas individuales.
- Desarrolla un progreso individual en muchos campos.
- Ayuda a enfrentar los temores a la incompetencia individual.¹

¹ Llanos Rete Javier, Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México 2005.

1.7 LA CAPACITACIÓN COMO SISTEMA.

El área de capacitación se considera como un sistema que afecta tanto el interior como el exterior de una organización, en el cuál éste, debe de considerar y tomar en cuenta que no solamente en el medio interior de la organización establece relación con las diferentes áreas, sino también en el medio exterior que lo rodea, esto será de gran ayuda para operar y dirigir sus actividades en armonía, efectividad y congruencia para responder las exigencias del entorno.

Para Javier Llanos Rete la capacitación debe constar de:

- **Entradas.** Todos aquellos insumos necesarios para hacer procesados y generar resultados, como recursos humanos, monetarios, materiales, intelectuales y técnicos,
- **Procesamiento.** Programas de capacitación, calendarios, coordinación de eventos, entre otros.
- **Salida.** Mejoramientos de capacidades y habilidades demandadas para las funciones en los diferentes puestos, adquisición de conocimientos, disminución de errores, incremento de los niveles de productividad, efectividad de los procesos, mejoramiento de las actitudes del personal.
- **Retroalimentación.** Evaluación del impacto de la capacitación, análisis costo - beneficio, además de la evaluación del desempeño.¹

1.8 FUNDAMENTO LEGAL DE CAPACITACIÓN

Jaime A. Grados dice que en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 123, apartado A, fracción XIII, se señala que las empresas están obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo, cualquiera que sea la actividad de aquella. La Ley Federal del Trabajo puntualiza que es obligación de los patrones proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores (art. 132, fracc. XV).

1.8.1 ARTICULOS DE CAPACITACIÓN DE LA LEY DEL TRABAJO.

El artículo 153-A menciona que todo trabajador tiene el derecho que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

¹ Llanos Rete Javier, Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México 2005.

En el artículo 153-B se menciona que para dar cumplimiento a la obligación que conforme el artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto del personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión quedará a cargo de los patrones cubrir sus cuotas respectivas.

El artículo 153 - C menciona que las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

El artículo 153-D hace mención de los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, estos podrán formularse respecto a cada establecimiento, a una empresa o varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

El artículo ART. 153-E. Se refiere a la capacitación que deberá impartirse al trabajo durante las horas de su jornada de trabajo, salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo caso supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

El artículo 153-F. Menciona que la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionales información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto nuevo de creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

En el artículo 153-G. Se comenta que durante el tiempo en que el trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rigen en la empresa o a la que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Por último en el artículo 153-H, los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;

- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.³

1.9 CONCEPTO DE INSTRUCTOR O CAPACITADOR.

El capacitador o instructor es la persona indicada de transmitir y enseñar a los trabajadores de conocimientos, de que desarrollen sus habilidades y cambien o refuercen aptitudes.

El instructor debe de provocar al trabajador que se esta capacitando la necesidad de aprender, de comunicar, de escuchar, de dirigir, aportar ideas y de trabajar en grupo, así como infundir el gusto por el aprendizaje por medio de la habilidad verbal.

El instructor es una persona que esta constantemente en contacto con diferentes personas las cuáles tienen diferentes personalidades por lo que debe de tener la capacidad de adaptación que es una de las herramientas de las que tiene que echar a mano cada vez que se enfrente a un nuevo grupo.

1.9.1 CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUCTOR.

- Capacidad para trabajar bajo estrés.
- Innovador y creativo.
- Habilidad para adaptarse
- Respeto por los individuos.
- Control de emociones.
- Habilidad verbal y fluidez de pensamientos.
- Buena autoestima.
- Sensibilidad para detectar expresiones inconscientes o latentes.
- Agilidad de pensamiento.
- Capacidad rápida de respuesta.
- Buena memoria.
- Gusto por el conocimiento.
- Excelente capacidad para comunicarse.
- Manejo de métodos y técnicas de instrucción.
- Capacidad para transmitir instrucciones claras y precisas.
- Excelente dicción, potencia y claridad de voz.
- Capacidad crítica.
- Capacidad para solucionar conflictos.

³ Grados, Jaime A, Capacitación y Desarrollo de Personal, Segunda edición, Editorial Trillas, México 2001.

- Facilidad para el manejo de relaciones interpersonales.
- Características de líder.
- Excelente manejo de grupos.
- Trabajo en equipo.
- Seguridad en sí mismo.

1.10 MODALIDADES EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN.

Las modalidades es un medio por el cual se lleva a cabo el proceso de enseñanza - aprendizaje para lograr los objetivos, también se les da el nombre de **TECNICAS DIDÁCTICAS.**

Las modalidades son las siguientes:

- **Curso.** Adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes en la que se utiliza la teoría con la práctica.
- **Taller.** Es un evento que se relaciona con aspectos pragmáticos acerca de un tema.
- **Seminario.** Los participantes realizan una investigación para profundizar en los temas revisados.
- **Mesa redonda.** Es un grupo de personas (10 máximo), que argumentan y discuten, bajo diferentes puntos de vista, un tema.
- **Panel.** Es un grupo de expertos en un tema especial los cuales son reunidos para aclarar dudas y responder las inquietudes de los participantes
- **Conferencia.** Esta dirigida al nivel directivo para transmitir y comunicar información, datos, cifras y estadísticas.
- **Simposio.** Es un grupo de especialistas que exponen diferentes tópicos de un tema específico.

1.11 CONCEPTOS DE MÉTODOS.

Según Alejandro Mendoza Nuñez los métodos son formas de organización que utilizan los capacitadores o agencias capacitadoras para el logro de los objetivos de capacitación y desarrollo.⁴

Según UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento) MÉTODO es el ordenamiento lógico y secuencial de las actividades que conforman cualquier proceso, a fin de obtener un modo razonado de obrar en relación con un objetivo trazado.⁵

⁴ Mendoza Nuñez Alejandro, Capacitación para la Calidad y la Productividad, Editorial Trillas, México 2001.

⁵ UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento) Guía Técnica para la Formulación de Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento en las Empresas, México.

1.11.1 CLASIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.

Existen 8 métodos para la capacitación los cuáles son:

1. - Programa de inducción o de orientación.
2. - Adiestramiento.
3. - Reuniones de trabajo.
4. - Cursos en aula.
5. - Rotación de puestos.
6. - Paquetes didácticos.
7. - Programa de lecturas.
8. - Cursos por correspondencia.

1. - Programa de inducción o de orientación.

Para Javier Llanos Rete la inducción es lograr integrar a los nuevos empleados o trabajadores al ambiente de trabajo, así como transmitirle los valores, reglas, políticas, normas y filosofías de la organización.¹

El programa de inducción es un método que permite al personal de nuevo ingreso a que se integra y conozca por medio de la información sobre la organización, el área que se desempeñará, al igual como las responsabilidades y funciones que corresponden a su puesto.

Los programas de inducción permite adquirir conocimientos de carácter general de la organización, las condiciones laborales y los puestos de trabajo.

Los programas de inducción deben de contener:

- Los productos que fabrica la empresa y las características básicas de los mismos.
- Las áreas principales en que se estructura la empresa.
- Los derechos y obligaciones de la empresa.
- Las tareas propias del nuevo puesto.

2. -Adiestramiento.

El adiestramiento proporciona al personal, destrezas en las labores que realiza y a mejorar el desempeño en el puesto que ocupa.

¹ Llanos Rete Javier, Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México 2005.

El adiestrador enseña al personal nuevo las tareas de su puesto de manera paulatina, verifica que se vayan logrando los objetivos de aprendizaje por lo que utiliza la maquinaria, el equipo y los materiales con los que el trabajador realiza sus labores.

Este método es individual por lo que no cuenta con una duración específica.

3. - Reuniones de trabajo.

Una reunión le conforma varias clases de personas las cuáles se pueden efectuar en un grupo, comité, juntas, entre otros, y de deben de efectuarse periódicamente.

Las reuniones de trabajo tienen como objetivo:

- Difundir información relacionada a la empresa.
- Difundir las disposiciones de las gerencias.
- Introducir cambios.
- Tomar decisiones.
- Crear el trabajo de equipo.
- Fines de capacitación.
- Presentar nuevos proyecto.

Las reuniones constan de tres fases:

1. **INTRODUCCIÓN.-** Se presentan los propósitos, y la forma en que se va a llevar a cabo la reunión.
2. **EXPOSICIÓN E INTERACCIÓN.-** Se plantea uno a uno, los diferentes aspectos que se van a cubrir.
3. **CONCLUSIONES.-** Se revisa rápidamente los aspectos tratados, y se hace una aclaración final.

4. - Los cursos en aula.

Es uno de los métodos más antiguos y el que más se utiliza por los instructores debido a que puede variar más de un caso a otro y carece de un esquema uniforme. Esto se debe a la incorporación de cursos de técnicas de enseñanza y de materiales de enseñanza que introducen relaciones diferentes entre el instructor y los participantes.

Para la preparación de un curso se debe de tomar los siguientes aspectos:

- Metodología de la capacitación.
- Coordinación con el personal que participará en ellos.
- Materiales, equipos e instalaciones.

5. - Rotación de puestos.

Es una forma que utiliza la organización de ubicar temporalmente a uno o a varios trabajadores en diferentes puestos, durante lapsos definidos con la finalidad de que adquieran una visión más completa de las labores, mejoren su versatilidad y se preparen para un puesto superior.

6. - Paquetes didácticos.

Aquí el proceso de enseñanza- aprendizaje se realiza en forma individual y autodidacta a través de materiales ya elaborados con anterioridad por el instructor de la empresa o por una institución capacitadora, los cuales pueden incluir desde manuales, cuestionarios, evaluaciones y claves o hasta video, casetera, cassetes, entre otros.

7.- Programa de lecturas.

En el programa de lectura se incluyen, los folletos, instructivos, artículos de revistas, textos, los cuáles son revisadas y leídas por todos los integrantes de la organización, desde el trabajador, supervisor hasta los altos directivos, con el objeto de que adquieran, de manera autodidacta, conocimientos sobre la organización, los servicios, los procesos o su puesto.

El programa de lectura consiste en tres etapas:

- 1.PRESENTACIÓN. - Se le explica al personal las características del programa de lectura, propósitos, contenido, manejo, fuentes de ayuda, fecha, etc.
- 2.LECTURA Y CONSULTA.- Los participantes se enfrentan de manera individual a la revisión de los documentos.
- 3.EVALUACIÓN. - Se revisa de manera general el programa, se compara los propósitos que se tenía con los que se ha logrado, se discute la aplicación en la práctica laboral de los conocimientos adquiridos y se aplica un examen.

8. - Cursos por correspondencia.

Los cursos por correspondencia son un método de recepción, de familiarización y de autoestudio con el curso todo se realiza por correspondencia..

En un método en el cual el instructor no está presente físicamente con los participantes, pero está elaborado de tal forma que el personal que se está capacitando con este método perciba los estímulos, instrucciones, las actividades que debe de realizar, es decir son documentos plasmados que pueden considerarse que el instructor está presente, aunque no estén en presencia de los participantes.

1.12 TÉCNICAS DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE.

Las técnicas de enseñanza – aprendizaje, son medios o instrumentos que benefician tanto a los trabajadores de una organización como a esta misma para lograr los objetivos del grupo.

Cada técnica de enseñanza – aprendizaje ha sido creada para situaciones diferentes. El instructor tiene la opción de elegir las técnicas que más le convengan a sus objetivos.

Para llevar a cabo estos métodos se necesitan de varios elementos los cuáles son:

1. OBJETIVOS. Puede ser de:

- Intercambiar ideas, opiniones y conocimientos.
- Adquirir nuevos conocimientos.
- Integrar rápida del grupo.
- Desarrollar habilidades.

2. EXPERIENCIA DEL GRUPO. Se implanta técnicas más complejas a medida que el grupo tiene mayor experiencia las cuales exigen mayor participación. Cuando los participantes no cuentan con experiencia, estos van solamente a escuchar, más que a participar.

3. TAMAÑO DEL GRUPO. Se debe de considerar el tamaño del grupo para poder seleccionar correctamente la técnica que se va a utilizar, ya que para cada técnica hay un número de participantes lo cual garantiza su eficiencia.

4. CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES. Se determinan varios factores que determinan el comportamiento del grupo los cuáles son: edad, sexo, profesión, ocupación, lugar de origen, experiencias, nivel socioeconómico, nivel académico y nivel jerárquico. El instructor debe de observar al comportamiento del grupo y elaborar un análisis de contenido, ya que hay personas son muy participativos, alegres, agresivos, formales o críticos.

5. EXPERIENCIA DEL INSTRUCTOR. Para la elección de la técnica que se va a utilizar es necesario que el instructor tenga la madurez y la experiencia exacta para llevar con eficiencia a los objetivos planteados y así propiciar el progreso del grupo.

Las técnicas propician el ejercicio de la reflexión, crítico y la participación de los integrantes del grupo, además de enseñar a escuchar, hablar, aprender y crear responsabilidades.

1.12.1 TÉCNICAS DE ENSEÑANZA –APRENDIZAJE DE PARTICIPACIÓN GRUPAL:

1. - Phillips66.
2. - Lectura comentada.
3. - Foro.
4. - Debate dirigido.
5. - Charola de entrada.
6. - Dinámicas de grupo.
7. - Dramatización.
- 8.- Demostrativa.
- 9.- Expositiva.

1. - Phillips 66.

Según Jaime A. Grados esta técnica se denomina así por ser el apellido de J. Donald Phillips, quién la describió y divulgó en la Universidad de Michigan.³

Se divide al grupo en subgrupos de 6 personas, cada subgrupo discute un problema, tema o pregunta durante 6 minutos para llegar a una conclusión general. Es de tipo informal, es un procedimiento rápido para llegar a un acuerdo. Los grupos deben de ser de 6 a 36 participantes, su duración es de 30 minutos.

Esta técnica ofrece mejores resultados en la medida en que el nivel cultural de los participantes es mayor:

Objetivos:

- Estimular la participación de todo el grupo.
- Evitar el aburrimiento del grupo.
- Facilitar la confrontación de ideas o puntos de vista.
- Motivar y enriquecer la actividad y participación de los integrantes del grupo.
- Determinar el nivel de información que posee los participantes sobre un tema.
- Evaluar en pocos minutos alguna actividad colectiva.
- Tener opiniones y sugerencias de un grupo, sobre un tema, problema o una situación dada.
- Aprovechar correctamente el tiempo.
- Reforzar el aprendizaje del grupo, escuchando otras opiniones.
-

³Grados, Jaime A, Capacitación y Desarrollo de Personal, Segunda edición, Editorial Trillas, México 2001.

2. -Lectura comentada.

Consiste en llevar a cabo la lectura de un documento en forma grupal. Los grupos deben de ser de debe máximo de 30 personas con un tiempo de 20 a 30 minutos

Objetivos:

- Estudiar detalladamente el documento.
- Analizar un tema, un problema, etc.
- Verificar la comprensión de un tema.
- Retroalimentar constantemente al grupo sobre el documento.
- Proporcionar eficazmente información en poco tiempo.

3. - Foro.

El foro es en donde se discute un tema, hecho o problema en forma informal, la cuál es realizada por todos los miembros de un grupo. Se utiliza después de una actividad de interés general para el grupo, como la proyección de una película o conferencia. Se recomienda que sea de 10 a 35 participantes y debe de tener una duración de 90 minutos.

Objetivos:

- Unir criterios.
- Aclarar situaciones.
- Redactar resúmenes sobre el conocimiento del tema tratado.
- Que el grupo logre conclusiones generales mediante la participación de todos sus miembros.
- Facilitar al grupo la libre expresión de ideas y opiniones.
- Reforzar el aprendizaje de un tema.
- Evaluar los conocimientos del grupo sobre el tema.
- Evaluar la eficiencia y utilidad de un tema o del material audiovisual presentado.
- Agilizar la dinámica y la integración del curso.

4. - Debate dirigido.

En está técnica se divide el grupo en dos partes, las cuales podrán argumentar un tema, hecho o problema con diferentes puntos de vista por parte de dos sectores del grupo, con la finalidad de llegar a conclusiones grupales. Los grupos deben de ser de 10 a 30 participantes. El tiempo de duración para esta técnica debe de ser 50 minutos.

Objetivos:

- Ejercitar la habilidad para criticar y elaborar juicios sobre un argumento predeterminado.
- Desarrollar la habilidad de escuchar y hablar en una forma de igualdad por parte de los participantes.
- Realizar un análisis crítico sobre el argumento.
- Ampliar la información y aclarar dudas.

5. - Charola de entrada.

A cada uno de los participantes se le da una serie de situaciones típicas a resolver relativas a una actividad profesional o laboral, que es proporcionada en forma escrita: oficios, memorandos, recortes de artículos periodísticos, entre otros, para después analizar las diversas formas de abordar la situación. Los grupos deben de ser de 15 participantes. El tiempo de duración para esta técnica debe de ser 90 minutos.

Objetivos:

- Verificar el nivel de información que poseen cada uno de los participantes.
- Observar la capacidad para la toma de decisiones originales.
- Propiciar la discusión en el grupo.

6. - Dinámicas de grupo.

Es una técnica en donde participa el instructor y los participantes en una forma dinámica capacitador y los participantes interactúan, con base en el concepto de aprender – haciendo y aprender- sintiendo.

Las dinámicas son estructuradas cuando tienen un objetivo específico, en donde se debe de respetar lo estipulado en cuanto a tiempos, número de participantes, condiciones físicas, material, contenido temático y desarrollo. Son inestructuradas cuando, a pesar de contar con un objetivo específico, se permite introducir modificaciones en las especificaciones, de tal manera que la realización puede cambiarse a criterio del instructor.

Objetivos:

- Evitar la pérdida de interés por el tema.
- Llevar a los participantes a la reflexión, al análisis de un problema.
- Fomentar la cooperación y competencia del grupo.
- Permitir que afloren las emociones y los sentimientos.

7. - Dramatización.

Es la representación que hacen dos o más personas de una situación de la vida real. Su duración es de 20 minutos y es de 20 participantes.

Objetivos:

- Desarrollar habilidades de observación, análisis y síntesis.
- Lograr en el grupo una asimilación profunda de una situación a través de visualizar su caracterización.

8. - Demostrativa.

El instructor explica una tarea detallada para que después lo realicen los participantes. Los grupos deben de ser de 20 participantes. El tiempo de duración para esta técnica está en función de la tarea que se va a realizar.

Objetivos:

- Ubicar a los participantes en una situación real.
- Aplicar los conocimientos teóricos en una tarea específica.
- Adquirir una habilidad motora.

9. - Expositiva.

Consiste en la presentación verbal de un tema por parte del instructor ante un grupo de personas, el tiempo debe de ser de 30 minutos y no debe de ser mayor a 20 personas.

Objetivos:

- Introducir al participante en un tema.
- Describir la discusión de un tema.
- Favorecer la comprensión de temas difíciles.
- Integrar la información que poseen los participantes.
- Informar en poco tiempo.

1.13 APOYOS DIDÁCTICOS.

Para facilitar la comprensión de la información que imparte el instructor hacia él o los participantes, existen otros medios sensoriales que se dirigen principalmente a la vista y al oído de manera simultánea. Su importancia radica en la influencia que los estímulos externos ejercen en nuestro aprendizaje, por medio de los órganos sensoriales.

Las ventajas del uso de apoyos audiovisuales son evidentes ya que la comunicación es esencialmente un proceso educativo. El esfuerzo del instructor debe de estar dirigido en primer término a descubrir los intereses de los participantes, para así dar fuerza y contenido al mensaje.

Los apoyos didácticos son muy importantes para la capacitación ya que dan la posibilidad al instructor de transmitir los conocimientos y las experiencias de manera objetiva y atractiva, permiten al participante ponerse en contacto con la realidad, y cuando no es posible ese contacto, le dan la sensación inmediata o directa de la realidad.

1.13.1 BENEFICIOS DE LOS APOYOS DIDÁCTIVOS.

- Tienen poder de atracción.
- Mantienen el interés.
- Provocan emociones vivas.
- Graban con intensidad las imágenes en la memoria.
- Tienen poder de persuasión.
- Inducen a la acción.
- Aceleran el aprendizaje.
- Se adaptan a las necesidades de la educación.
- Modifican la percepción de los conceptos.

1.13.2 APOYOS DIDÁCTICOS MÁS USUALES.

1. - Pizarrón.
2. - Pintarrón.
3. - Rotafolio.
4. - Manual de instrucción.
5. - Cañón.

1. - Pizarrón. El pizarrón es el material más conocido y tradicional y es de uso directo. Este material forma parte del aula, no es un material visual sino un vehículo que proporciona la oportunidad de adaptarlo a numerosos usos visuales y la persona que lo utiliza lo puede desarrollar toda su habilidad e imaginación para dar un significado visual, a medida que va explicando. El pizarrón deberá tener el tamaño y colocación adecuada de manera tal que pueda ser vistoso por todos los participantes.

Ventajas.

- Es económico.
- Se pueden utilizar plantillas.

- Es versátil se pueden exhibir fotografías, láminas, mapas, esquemas, etc.

Desventajas.

- Es fijo.
- Si el participante no está en buen ángulo puede perder parte de la información, debido a los reflejos y a la posición.
- Es frecuente que el instructor no maneje la organización de la información en forma adecuada.

2. - Pintarrón. Este apoyo didáctico tiene características similares del pizarrón, algunas diferencias que tiene es que el pintarrón es una superficie blanca, lisa, enmarcada, magnetizada, cubierta por una ligera capa que lo protege y que facilita el deslizamiento del plumón. En la superficie del pintarrón solo se pueden usar plumones de tinta fugaz.

Ventajas.

- La superficie blanca permite que los colores destaquen con mayor facilidad.
- Se puede utilizar como plantilla.
- Es novedoso.

Desventajas.

- No se pueden poner pegamentos de ningún tipo, ni cintas adhesivas.
- Si la tinta permanece por más de 24 horas, es difícil eliminarla sin maltratar la superficie.

3. - Rotafolio. Este material está elaborado en hojas. Nos permite presentar varias imágenes, con un contenido desglosado que facilita la tarea de informar o instruir, es un material de uso directo elaborado en papel, con ilustraciones, textos cortos, figuras claras y concretas. Con este material es posible que el instructor muestre en forma objetiva el contenido del tema, y permite que cualquier integrante del grupo pueda manejar el material para verificar la secuencia o consultar en forma detenida elementos en las láminas.

Ventajas.

- Permite organizar las ideas conforme a la dinámica y secuencia de pensamiento.
- Estimula y sostiene la atención de los capacitandos.
- Favorece el análisis y síntesis de los contenidos informativos.
- Proporciona suspenso e impacto psicológico.

- Permite repetir la información cuantas veces sea necesario.
- Es fácil de transportar y manejar dentro del aula.
- Es económico.
- No requiere preparación técnica por parte del instructor.
- Hace participativo al grupo cuando se reparten hojas de rotafolio.

Desventajas.

- Las hojas de rotafolio suelen dañarse con facilidad.
- Si no se colocan en el orden de presentación requerido pueden causar distracción en los participantes al estar adelantando y regresando las notas.
- Se utiliza en grupos pequeños (menores a 20 personas)
- Cuando se comete un error, al corregirlo queda evidente donde esta la falla.

4. - Manual de instrucción. Se define como aquellos documentos que integran la información para el tema a tratar. Se presenta en forma escrita, donde se incluyen gráficas, datos estadísticos, mapas, esquemas, cuestionarios ejercicios y cuadros sinópticos.

Para elaborar un manual se necesita de:

PORTADA. Se debe colocar el nombre de la empresa, logotipo, título del material, nombre del autor o responsable y año en que fue realizado.

PORTADILA. Tipo de lectores a los que va dirigido, objetivo instruccional.

PAGINAS NTERIORES. Índice, introducción, objetivos específicos, desarrollo de cada tema, conclusiones y bibliografías.

USOS. El manual de instrucción es de gran utilidad para el instructor y el participante. Sirve de guía para orientarlo respecto a la secuencia del curso.

Ventajas.

- Queda como ejemplo para los participantes, de cómo pueden diseñar un buen manual.
- Puede ser empleado para otro instructor.
- Se puede hacer profundo o superficial, según el propósito del instructor.
- El índice permite ordenar la secuencia de los temas.
- Permite ver el crecimiento del grupo.
- Es un apoyo de la enseñanza programada.

- Es económico.
- El instructor puede manejar la información en el orden que le parezca más conveniente.

5. - **Cañón.** Está compuesto por rayos catódico y ópticos para simplificar el proceso de alineamiento. Permite una imagen variable de uno a seis metros; utiliza pantallas de pared, curvas o de protección en la parte posterior.

Ventajas.

- Logra un buen impacto por la presencia de imágenes proyectadas en grandes dimensiones.
- Se logra alta fidelidad en el sonido y buena definición de imagen.
- Se utiliza para audiencias grandes.
- Se puede introducir cualquier imagen de un sistema PC.
- Se tiene la opción de ampliar imagen.
- Se adapta fácilmente a una videocasetera.

Desventajas.

- Es poco usual en salas de capacitación.
- Es costoso.
- Requiere entrenamiento para su manejo.
- No es fácil de transportar.
- Para su instalación se requiere de asesoría.
- Se necesita de un mantenimiento continuo.

CAPITULO 2 PROCESO DE CAPACITACIÓN.

1 PLANEACIÓN

2.1.1 CONCEPTOS.

Según Ernest Dale citado por Munch Galindo Lourdes y García Martínez José, la planeación es la determinación del conjunto de objetivos por obtenerse en el futuro y de los pasos necesarios para alcanzarlos a través de técnicas y procedimientos definidos.²

En capacitación para Jaime A. Grados planear es determinar qué hacer e implica tres momentos:³

- A) DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.
- B) PROGRAMACIÓN.
- C) ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

2.1.2 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE LA CAPACITACIÓN.

De acuerdo con la guía técnica Elementos Técnicos y Normativos de la Capacitación de la Secretaría del Trabajo y Previsión social citado por Javier Llanos Rete define a la necesidad de capacitación como la ausencia o deficiencia de habilidades, conocimientos y aptitudes. Por tanto una persona las deberá adquirir, desarrollar, actualizar o reafirmar para desempeñar las funciones de su puesto.¹

La detección de necesidades de capacitación es la parte central de la planeación dentro de una organización.

Para determinar necesidades de capacitación, es necesario cuatro pasos:

- 1.- Establecer en qué áreas se necesita capacitación.**
- 2.- Identificar quienes son los empleados que necesitan capacitación y en que actividad.**
- 3.- Determinar la profundidad y la cantidad que requiere un empleado para que domine su especialidad.**
- 4.- Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados.**

Una ORGANIZACIÓN es una unidad social que satisface necesidades sociales y esta integrada por recursos tecnológicos, materiales, financieros y humanos.

² Munch, Galindo Lourdes Y García, Martínez José, Fundamentos de Administración, Quinta edición, Editorial Trillas, México, 1990.

³ Grados, Jaime A, Capacitación y Desarrollo de Personal, Segunda edición, Editorial Trillas, México 2001.

¹ Llanos Rete Javier, Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México 2005.

Surge la necesidad de adecuar o complementar, en pequeña o gran escala, los conocimientos, habilidades y las actitudes que una persona posee para desarrollar de manera eficiente y productiva el puesto del trabajo ya que no existe la persona ideal que se ajuste exactamente al perfil que requiere el puesto y que tenga gran cantidad y calidad de conocimientos, habilidades, aptitudes y experiencia.

Existen tres áreas de desarrollo humano:

- **ÁREA COGNOSCITIVA.**- Es de tipo intelectual, tales como atención, memoria, análisis, abstracción y reflexión que intervienen en el desempeño..
- **ÁREA PSICOMOTRIZ.**- Es el dominio de habilidades, hábitos, destrezas mentales, verbales que las personas deben de adquirir y desarrollar.
- **ÁREA AFECTIVA.**- Es un conjunto de actitudes, valores, emociones, ideales, actitudes, sentimientos y preferencias que la persona posee y que generan tendencias a actuar a favor o en contra de las personas, los hechos y las estructuras.

2.1.2.1 OBJETIVOS DE LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

- Determinar las situaciones problemáticas de una empresa,
- Investigar las causas que los originan los problemas de una empresa.
- Reunir la información necesaria de cómo debe de funcionar la empresa.
- Determinar el potencial de recursos humanos.
- Determinar la situación en que la empresa y sus colaboradores cumplen sus funciones.
- Elaborar un análisis comparativo entre los que debería de hacerse y lo que en realidad se hace.
- Clasificar las necesidades detectadas en: Financieras, materiales, tecnológicas y de los recursos humanos.
- Definir y describir quienes necesitan la capacitación, en que áreas y cuando.
- Determinar el número de participantes para cada curso o programa.
- Describir detalladamente las actividades de capacitación y adiestramiento.
- Precisar y presentar las evidencias encontradas que justifiquen la capacitación, adiestramiento o el desarrollo.
- Establecer los planes y programas para efectuar las actividades.

2.1.2.2 VENTAJAS DE LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

- Ahorra tiempo y dinero por dirigir los esfuerzo adecuadamente.
- Permite que las actividades de capacitación se inicien sobre hechos sólidas y realistas.
- Prevé los cambios que se efectuarán en el futuro para evitar problemas.
- Define los objetivos, las estrategias y las metas que hay que realizar.
- Descubre fallas del personal en los puestos de trabajo.

- Descubre problemas en los procedimientos administrativos que están afectando el funcionamiento de la empresa.
- Detecta las carencias de higiene en el trabajo y los problemas en el ambiente.
- Descubre los problemas que se tengan con la maquinaria, los equipos y los materiales.
- Actualiza los perfiles de puestos.
- Ayuda a la evaluación de puestos de trabajo.
- Establece criterios para administrar adecuadamente las promociones del personal, al conocer sus capacidades y habilidades actuales.
- Establece un programa de inducción para cada nivel ocupacional dentro de la empresa.
- Genera una actitud favorable en todo el personal de la empresa hacia las actividades.

2.1.2.3 CLASIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Necesidades manifiestas.

Son aquellas que indican un problema cuya causa se detecta a simple vista como:

- Personal de nuevo ingreso.
- Número de empleados menor a los que se requieren.
- Cuando se presentan licencia y permutas.
- Para promoción del personal.
- Cambios en procedimientos de trabajo, métodos; sistemas administrativos, políticas y reglas.

Necesidades encubiertas.

Son aquellas necesidades que indican un problema las cuales no se detecta a simple vista, por lo que se debe de realizar un minucioso análisis para encontrar lo que las originó como:

- En la productividad no se logra cumplir con la programación.
- En la empresa existe ausencia total o parcial de políticas, los objetivos no son claros, carencia de reglamento interno.
- En el comportamiento de los trabajadores: actitudes negativas, excesiva duplicidad de responsabilidades, alto índice de ausentismo, retardo, problemas interpersonales.

2.1.2.4 PROCEDIMIENTOS PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Según Jaime A. Grados la Detección de Necesidades de Capacitación se dirige al análisis de las necesidades manifiestas de capacitación, adiestramiento y desarrollo, es decir, de formación de nuevo ingreso, de promoción y de actualización, existen dos fases:³

Fase 1. Determinación de la situación idónea.

Se entiende por idónea la situación óptima de la empresa en que los recursos sean suficientes, estén aprovechados en su totalidad y de manera correcta, esto permite desarrollar las actividades de manera eficiente. Para que la empresa sea óptima se debe de identificar las necesidades de capacitación y se empieza por determinar qué es lo que debe hacerse en la empresa.

Los factores que se deben de tomar en cuenta son:

- **Recursos Materiales.**- Maquinaria, herramientas, papelería, medios de transporte, información, medios de comunicación, viáticos, etc.
- **Actividades.**- Es la descripción de cada una de las actividades que se realizan dentro de la empresa.
- **Requerimientos.**- Establece requisitos que los puestos exigen como indispensables para su desempeño (escolaridad, conocimientos, habilidad y experiencia, edad, sexo estatura, entre otros.).
- **Índice de eficiencia.**- Son todos aquellos resultados, ya sea cualitativos o cuantitativos que reflejan el estándar de eficiencia de la empresa (producción, ventas, volumen, entre otros.).
- **Ambiente laboral físico.**- Son todos aquellos medios con que cuenta la empresa y que son necesarios para el desempeño eficiente de labores, como iluminación, ventilación, mobiliario, distribución, higiene, entre otros.).
- **Medidas de seguridad.**- Son las instrucciones y equipos para la previsión de accidentes.

³ Grados, Jaime A, Capacitación y Desarrollo de Personal, Segunda edición, Editorial Trillas, México 2001.

Fase 2. determinación de la situación real.

Es la situación actual de la empresa, es decir, los que se es y lo que se hace actualmente en la organización. En la determinación de la situación real se propone diferentes técnicas que no son aplicables en cualquier ámbito ni a todos los trabajadores

Para la determinación de situación real se debe de tomar en cuenta:

- **Quejas y sugerencias.**- Las quejas es una fuente de conocimientos de los problemas que existen en la empresa.
- **Análisis de puestos.**- Estudia el puesto de trabajo, qué hace, cómo lo hace, qué requisitos exige la ejecución del trabajo y en que condiciones se desarrolla.
- **Observación.**- Observa con atención a la forma en como se realiza el trabajo, y en el lugar que se desarrolla.
- **Entrevista.**- Se obtiene información verbal sobre los elementos de trabajo y estos son proporcionados por el personal, por sus jefes directos o por ambos.
- **Encuesta.**- Se utiliza para inventariar operaciones, medir la actitud de los empleados, o bien para prevenir los efectos de planes a largo plazo.
- **Relación de recurso humanos.**- Se puede identificar a todos y a cada uno de los integrantes de la empresa, así como sus conocimientos, experiencias, habilidades, intereses y actualización en el trabajo.
- **Tarjetas.**- Se entrega un conjunto de tarjetas a cada participante, las cuales contienen una idea impresa sobre alguna necesidad de capacitación.

2.1.3 PROGRAMACIÓN

Para Javier Llanos Rete la programación de la capacitación es diseñar un plan de trabajo, estrategias y acciones pertinentes que tiene como objetivo atender a las necesidades detectadas y que se encuentran enfocadas hacia la transmisión de conocimientos, adquisición de habilidades y asimilación de actitudes para cumplir en forma efectiva las funciones, las tareas y las responsabilidades de cada puesto en la empresa.¹

La programación es un plan en donde se debe de indicar las habilidades, conocimientos, actitudes, las actividades a realizar, el tiempo que se requiere para cada actividad, los días que se va a impartir los temas, los temas que se van a ver y el lugar en donde se va a impartir el curso.

¹ Llanos Rete Javier, Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México 2005.

Para elaborar un plan de capacitación se parte de las necesidades y prioridades el DNC.

2.1.3.1 VENTAJAS DE PROGRAMACIÓN.

- Visualiza el proyecto a futuro.
- Permite seleccionar con anticipación los recursos humanos y materiales que se van a utilizar.
- Ubica la situación real de la empresa.
- Permite alcanzar una situación óptima.
- Evita impartir cursos inútiles.
- Fija estrategias.
- Optimiza recursos financieros.
- Presenta alternativas.

2.1.4 ESTABLECIMIENTOS DE OBJETIVOS.

Los objetivos se deben de redactar en función a la solución de problemas y la satisfacción de las necesidades detectadas en DNC. Para elaborar los objetivos es necesario que participen los jefes, directivos y los supervisores de la empresa del área que se va a capacitar y que deben de vigilar que se lleven a cabo correctamente.

Existen objetivos para cada programa, para cada curso y para temas específicos de un curso.

2.1.4.1 CARTA DESCRIPTIVA.

La carta descriptiva es un programa que tiene como objetivo saber qué va a suceder en cada sesión, en cada hora del curso que se vaya a realizar, así como el tiempo dedicado a cada una de las actividades.

Para el instructor contar con una carta descriptiva es básico ya que le ayuda a llevar un control al momento de impartir el curso y llevar a cabo correctamente la dinámica del grupo, en donde se indica qué apoyos debe de utilizar, en que momentos debe de haber recesos, entrega de constancias o introducir programas de evaluación, también le sirve para monitorear en cuanto tiempo y que temas se va a abordar. Este tipo de programa se elabora antes de conocer a los participantes.

Las cartas descriptivas se inician con un encabezado que contiene los datos siguientes:

- Nombre del curso.
- Tema.
- Duración y distribución del tema.

- Objetivo general.
- A quién se dirige.
- Nombre del instructor.

Una carta descriptiva esta compuesta por columnas en las que se puede incluir la información siguiente:

- **Duración.-** Se administra con eficiencia el tiempo para impartir el contenido del curso. El tiempo se divide en dos partes: cuánto la práctica y cuánto la teoría.
- **Tema.-** Se anota el nombre de los temas y subtemas.
- **Objetivo específico del tema.-** Se refiere a cómo lograr que se lleve la acción del tema y el objetivo.
- **Actividad.-** Es cómo se va a llevar a cabo los objetivos.
- **Técnica de instrucción.-** Se hace referencia a los instrumentos que se van a manejar de acuerdo con el tema y el objetivo.
- **Materiales.-** Prevé en qué momento se va a requerir ciertos apoyos, por ejemplo manual, videos, pizarrón, entre otros.
- **Evaluación.-** Se evalúa y se registra el aprovechamiento del curso, y se especifica si la evaluación se llevará a cabo en forma oral, escrita o práctica.

2 ORGANIZACIÓN

2.2.1 CONCEPTOS.

Organizar es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos.

Organizar es un proceso en donde se va a realizar y ordenar cada objeto o situación.

La organización en la capacitación es muy importante ya que nos permite cómo hacer correctamente las cosas, con la tecnología, el equipo.

El instructor se encarga de preparar habilidades específicas que le ayudan a transmitir de forma más clara y eficiente toda la experiencia y los conocimientos que posee.

2.2.2 RECOMENDACIONES PARA EL INSTRUCTOR.

- Conocer las instalaciones en donde se llevará a cabo el curso.
- Conocer las dimensiones del área en donde se implementará el curso para obtener información y realizar algún cambio.
- Investigar con que aparatos se cuenta.
- Conocer la iluminación, resonancia del aula.
- Conocer el mobiliario con que cuenta el aula y para cuantos participantes es.

2.2.3 EL GRUPO.

Todo instructor debe de conocer las características de los participantes para poder manejar las situaciones que se presentan, para poder descubrir, enfrentarlas y aprovecharlas.

2.2.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS QUE INTEGRAN UN GRUPO.

- **El participativo.** Es una persona que aporta información productiva para el desarrollo del programa, y puede enriquecer el aprendizaje del grupo.
- **El tímido.** Es una persona que se abstiene de expresar sus puntos de vista por temor al ridículo.
- **El preguntón.** Es aquel que constantemente pregunta cosas fuera de tema y sin importancia le gusta llamar la atención.
- **El sabelotodo.** Es aquel persona que sabe tanto o más que el instructor y desea exponer su opinión.
- **El desinteresado.** Es aquel que no tiene mayor interés ni por los temas que se están tratando ni por el programa. Bosteza, se duerme, se estira, se distrae.
- **El contreras.** Es una persona que esta en contra de todo y de todos; sin embargo nunca lo hace en forma personal. Simplemente no esta de acuerdo.

2.2.4 INSTALACIONES DEL AULA DE CAPACITACIÓN.

Para las instalaciones de un aula de capacitación se necesita:

- **Dimensiones.-** Se recomienda que tenga un espacio de 2m por persona.

- **Colores.**- Se deben de utilizar colores claros, principalmente el blanco ya que permite la reflexión de la luz.
- **Iluminación.**- Se debe cuidar que la luz no quede a espaldas de los participantes y del instructor, ya que se generan sombras que disminuyen la visibilidad.
- **Tipo de lámparas.**- Hay tres tipos:
 1. FLUORESCENTE. Es muy reflejante, da claridad al ambiente.
 2. LUZ AMARILLA. Proporciona mayor intimidad y personaliza.
 3. DE EMERGENCIA. En caso de falla eléctrica, la luz de emergencia permite continuar trabajando, aunque con ciertas restricciones.
- **Piso.**- Se recomienda loseta de cerámica o mosaico sin encerar, color tonos claros y diseño sencillo.
- **Paredes.**- se debe de utilizar colores claros, ya que dan la sensación de amplitud, y la refracción de luz, deben de ser lavables, lisas y debe de haber contactos con capacidad para conectar para conectar dos aparatos incluyendo un contacto de corriente trifásica.
- **Ventilación.**- Se debe de procurar que se tengan ventanas; si no se tiene, aire acondicionado o contar con ventiladores.
- **Sillas.**- Deben de ser ligeras, material lavable, cómodas, aplicables y con gomas en la base, con rejilla para que los participantes puedan colocar sus pertenencias y con paleta para que puedan recargarse al anotar alguna información.
- **Mesas.**- Tienen que ser ligeras, fáciles de mover, que respondan a la simetría de al sal para que se puedan acomodar, lavables y resistentes a quemaduras.
- **Consideraciones generales.**- Contar con ceniceros, botes de basura y jarras de agua, refrescos, cafeteras, vasos, galletitas. Se recomienda que la puerta este a espaldas o a lado de los participantes, debe de haber los materiales didácticos que el instructor va a utilizar.

2.2.5 MONTAJE DEL MOBILIARIO.

Para un montaje de mobiliario se puede realizar en varias formas de acuerdo a las técnicas o métodos que va a implantar el instructor.

- En forma de "U".
- Disposición en isla.
- En forma de "E".

- En forma de "T".
- En forma de junta de directores.
- En forma de cuadro cóncavo.
- En forma de cóncavo circular

- En forma de herradura.
- En hilera.
- De tipo auditorio.

3 EJECUCIÓN

2.3.1 CONCEPTO.

La ejecución es donde se llevan a cabo los planes establecidos.

2.3.2 ELEMENTOS PARA LA EJECUCIÓN.

Para la ejecución se necesita de 3 elementos:

1. - Materiales y apoyos de instrucción.
2. - Contratación de servicios.
3. - Coordinación de cursos.

1. - Materiales y apoyos de instrucción.

Los cursos requieren de manuales, guías de instrucción, material didáctico, visual, filmicos y apoyos que deben de programarse y proporcionarse al momento de dar el curso.

2. - Contratación de servicios.

Se necesita contratar diversos servicios de instrucción y de materiales filmicos, de apoyo didáctico o de alquiler de locales, hospedaje y de alimentación.

3. - Coordinación de cursos.

En este elemento se necesita desde acuerdos de trabajo con el instructor, invitaciones, programación y confirmación de grupos, hasta servicios de ordenamientos de aulas, materiales, diplomas, servicio de café y todas las actividades de supervisión y de asistencia de servicios, antes, durante y después del curso.

4 EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

EVALUACIÓN

2.4.1 CONCEPTO.

La evaluación es el proceso que permite colaborar o comprobar hasta que punto se ha logrado alcanzar los objetivos establecidos, y nos proporciona información para tomar medidas correctivas para determinar la efectividad de los programas de capacitación.

Toda función, actividad o proceso desarrollado debe de evaluarse para ejercer acciones de corrección si es necesario o evaluar y analizar sus resultados e inferir su nivel de eficiencia y eficacia.

La capacitación y adiestramiento del personal no terminan con la clausura del curso, es necesario establecer mecanismos de control de calidad, que deben formar parte integral de un proceso completo de la capacitación.

La evaluación de la capacitación se centra en recabar información de varias áreas laborales en los que se hayan implantado programas de capacitación y en donde los objetivos establecidos ya se haya realizado y hayan sido aplicados correctamente por los empleados capacitados, dentro de su puesto de trabajo.

2.4.2 TIPOS DE EVALUACIÓN.

1. **-Diagnóstica.-** Permite analizar la situación actual de la empresa en materia de capacitación. Identifica expectativas, aspiraciones y nivel de conocimientos de los participantes que asisten al curso.
2. **- Intermedia.-** Se efectúa con el fin de corregir errores, resolver problemas o cambiar el rumbo de los programas de capacitación al nivel de toda la empresa.
3. **- Sumaria.-** Permite analizar la eficiencia, eficacia y la calidad de las acciones con el propósito de retroalimentar al proceso, el impacto de la capacitación en la productividad, en el clima organizacional y en el rendimiento del trabajador. Al igual que el nivel de conocimientos adquiridos y el cumplimiento de los objetivos.

2.4.3 CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN.

- **Ejecutada en equipo.** Abarca diferentes puntos de vista por todos los participantes en el proceso de capacitación.

- **Integral.** Integra los procesos y objetivos de la empresa.
- **Específica.** Permite destacar las debilidades y oportunidades.
- **Personalizada.** Atiende a las diferencias individuales y proporciona los elementos de superación.
- **Continua.** Satisface continuamente las necesidades para el crecimiento y desarrollo en beneficio del individuo y de la empresa.
- **Confiable.** Identifica la validez, la consistencia y la objetividad del proceso dentro de un marco organizacional.

2.4.4 MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Para elaborar un modelo de evaluación de la capacitación, es necesario identificar qué es lo que se va a evaluar, actitudes, aprendizaje, comportamiento y resultados, así como su importancia.

Evaluación de actitudes

Determina el comportamiento de los empleados con el programa de capacitación para así proporcionar una retroalimentación.

Para elaborar una evaluación de actitudes se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Determinar que información se requiere.
- Elaborar preguntas que permitan obtener la información que se requiere.
- Diseñar la evaluación de tal manera que las actitudes puedan ser reportadas en términos cuantitativos.
- Propiciar a los participantes a que realicen comentarios por escrito.
- Invitar a los participantes a que expongan sus percepciones acerca de cómo obtuvieron seguridad y confianza en el programa para la aplicación en su trabajo

Evaluación de aprendizaje

Permite identificar las habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes que fueron adquiridos o mejorados como resultado del programa, al igual permite medir el alcance de los conocimientos, la seguridad y la eficacia de los participantes.

Existen dos opciones para evaluar el aprendizaje:

Opción 1. Identificar las habilidades de cada participante en un curso para ubicar su caso en relación con los objetivos de capacitación, ya que no todos los participantes tienen el mismo nivel de conocimientos y habilidades para participar en un programa de capacitación.

Opción 2. Introducir en un programa de capacitación una serie de tareas y proyectos de trabajo por desarrollar, en donde los participantes deben de demostrar seguridad y confianza de acuerdo con los conocimientos y habilidades adquiridas.

Evaluación del comportamiento.

En esta evaluación los participantes deben de realizar su trabajo de acuerdo con los conocimientos, la seguridad y las capacidades adquiridas en el programa de capacitación y deben de desarrollar nuevos comportamientos los cuales fueron adquiridas en el programa.

Este tipo de evaluación se realiza después de la capacitación recibida en aulas o en talleres.

Los siguientes factores son para cambios conductuales o de comportamiento:

- Los empleados deben de tener el deseo de mejorar su propio desempeño.
- Las especificaciones de la capacitación deben de ser correctas y acordes con las necesidades de trabajo.
- El ambiente de la capacitación debe de ser adecuada.
- Dar a conocer a los participantes que la capacitación es una de las prioridades de la empresa en el desarrollo de los recursos humanos.
- Se debe de elaborar planes de incentivos para gratificar el mejoramiento del desempeño individual y del grupo.

Evaluación posterior a la capacitación.

En esta evaluación se recomienda que se deba realizar de 3 a 6 meses después del programa de capacitación. Esta evaluación también se le conoce como seguimiento.

Para una evaluación posterior a la capacitación se debe de considerar dos principios:

1. Si un programa de capacitación fue creado para responder a las necesidades de una empresa y esto no se logró, se debe de elaborar mecanismos de control para que esto no vuelva a suceder.

2. Realizar visitas de seguimiento de los instructores a los supervisores y participantes que están involucrados para determinar sus percepciones de qué tan efectivo fue el programa.

Evaluación de los resultados.

La evaluación de los resultados se concentra en actividades o eventos claves que permitan responder a las necesidades de capacitación identificadas, ya que la capacitación tiene el compromiso de subsanar algunas deficiencias que impiden que las organizaciones funcionen con eficiencia y productivamente.

Para evaluar los resultados de la capacitación el equipo debe de:

- Especificar claramente lo que se necesita y cómo se va hacer.
- Establecer indicadores de desempeño para monitorear los resultados.
- Desarrollar un diagrama de evaluación de acuerdo con los eventos y las actividades reales.

El costo de la evaluación.

El costo de la evaluación permite calcular cuanto dinero se invirtió en el proceso de capacitación y en cuánto tiempo será recuperable, así como las ganancias que generara al contar con el personal mejor preparado.

2.4.5 SEGUIMIENTO

Se evalúa en forma general el impacto que tuvo el curso en el escenario laboral. Se recomienda que se realice de tres a seis meses después de haber terminado el curso.

Se deben de utilizar técnicas de seguimiento que son herramientas que ayuda a evaluar los cambios de conducta de los capacitados. Deben de practicarse permanentemente con el objeto de que se convierta en una actividad diaria.

Las técnicas de seguimiento más conocidas son:

Tutorías.

Se nombra a una o varias personas de la empresa con el fin de que supervisen la correcta aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación. Estas personas deben de brindar asesorías a los trabajadores en su función, evitando no influir en la iniciativa y creatividad de los capacitados.

Reuniones de seguimiento programadas.

Se realiza reuniones anticipadas con la finalidad que los participantes de un curso expresen sus experiencias y conocimientos aplicados que puedan intercambiar entre sí para un mejor crecimiento y eficacia en su puesto. Se le debe de informar a los capacitados de los temas que se van a tratar para que la reunión resulte más productiva.

Entrevistas individuales o colectivas con participantes.

Las entrevistas puede ser formales e informales, pero es necesario considerar la percepción personal de los participantes con respecto a los temas tratados, los temas que se incluirán en cursos futuros y la aplicación de los conocimientos adquiridos y por adquirir.

Entrevista individual o colectivas con usuario o clientes.

Se realizan entrevista a los usuarios o clientes acerca de un servicio. Los participantes no deben de saber que se van a evaluar a los usuarios o clientes ya que cambiaría su conducta durante el periodo de evaluación.

Revisión de estándares de desempeño antes del programa de entrenamiento y después.

Es excelente para los trabajadores con puestos operativos en donde los estándares de medición están perfectamente determinados, sobre todo que permite redefinir con estudios de tiempos y movimiento de nuevos estándares.

Entrevistas y cuestionarios con jefes inmediatos.

Se realiza entrevistas formales e informales o con cuestionarios para conocer la opinión de los jefes, acerca de la calidad y oportunidad del trabajo de sus subordinados, después de los cursos de capacitación.

Control de calidad en la participación.

Para llevar un control de calidad en la participación, los directores, dueños, o jefes de la empresa que requieren o solicitan capacitación, desean conocer el alcance de la misma y lo que se puede lograr con ella, con resultados reflejados en la productividad.

Para asegurar la calidad en los altos niveles de capacidad en el desempeño de las funciones del personal capacitado, se necesita adquirirla dentro de un curso, y generar confianza y seguridad, esenciales para que las personas capacitadas puedan improvisar.

CAPÍTULO 3 TELCEL.

3.1 ¿QUÉ ES TELCEL?

Es la marca comercial bajo la cual opera el sistema de telefonía en las ciudades más importantes de nuestro país, ofreciendo a los usuarios un servicio integral de comunicación.

3.2 HISTORIA DE TELCEL.

Actualmente Telcel cubre a nueve regiones celulares en las cuales esta dividido el país, ofreciendo sus servicios en más de 100 mil poblaciones y 30 mil ejes carreteros.

En 1984 se obtiene la concesión para explotar la red de servicio radiotelefónico móvil en el área metropolitana de la ciudad de México, bajo la denominación de "RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V."

En el año de 1989 surge la marca TELCEL ofreciendo servicios de telefonía celular en la ciudad de Tijuana B.C., al autorizar la Secretaría de Comunicaciones y Transportes la introducción de la telefonía celular en nuestro país.

A partir de 1990 los servicios de telefonía celular se expanden en el Distrito Federal y su zona metropolitana y paulatinamente se ofrece el servicio a nivel nacional.

A partir de 1996 surge un sistema de prepago "Amigo". Lo cual incrementó considerablemente la población de usuarios, de tal forma que actualmente son más del 90 % de nuestros clientes.

En el 2000 Telcel incursiona al fascinante mundo del Internet con su servicio "Internet Móvil" poniéndose a la vanguardia en cuanto a telefonía digital.

Y en el 2002 Telcel implementa la novedosa tecnología de GSM (Global System for Mobile Communication) que es el estándar de comunicación móvil de mayor crecimiento y el más utilizado en el mundo, el cual abarca más de 180 países y más de 780 millones de usuarios.

Al día de hoy, Radiomóvil Dipsa es parte de uno de los grupos empresariales más importantes del país, Grupo Carso. A través de una asociación empresarial estratégica con las compañías Southwestern Bell y France Telecom, dentro del Carso Global Telecom, se ha construido una sólida empresa en los aspectos técnicos y financieros.

3.3 MISIÓN.

Mantener el liderazgo en el mercado nacional de las comunicaciones inalámbricas, con el fin de alcanzar y exceder los objetivos financieros y de crecimiento de nuestros accionistas.

3.4 POLÍTICA DE TELCEL.

Satisfacer permanentemente los requisitos de nuestros clientes, a través del trabajo en equipo y dentro de un proceso de mejora continua.

3.5 OBJETIVO DE TELCEL.

Ofrecer a nuestros clientes los mejores productos en tecnologías, marcas y modelos y dar el un excelente servicio.

3.5.1 OBJETIVOS DE TELCEL DEL 2005.

- Crecer más de 5,000,000 de usuarios netos.
- Mantener el liderazgo en la participación del mercado de telecomunicaciones.
- Continuar el crecimiento GSM/GPRS,EDGE.
- Mejorar el margen de EBITDA a un 45%.
- Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, de un 82 %.
- Mantener el programa de reducción de gastos en un 15%.
- Incrementar la participación de ingresos de SVA a un 15 %.
- Mantener el Top of Mind en niveles de 62 %.

3.6 ¿QUÉ ES UN DISTRIBUIDOR?

Es una persona o grupo de personas que son intermediarias para la adquisición y ventas de productos entre Telcel y el usuario.

Es una persona o grupo de personas que deben de tener una absorbencia económica fuerte y debe de cumplir con los requisitos que establece Telcel.

3.7 REQUISITOS PARA SER DISTRIBUIDOR.

Toda persona que desee ser autorizado por Telcel como Distribuidor Directo deberá cubrir los siguientes requisitos:

1. Ser Persona Moral (ya sea Sociedad Anónima o Capital Variable).
2. Contar con un capital comprobable que avale la inversión de su proyecto de ventas (punto 6).
3. Contar con oficinas corporativas.
4. Experiencia comprobable en la comercialización de productos y/o servicios.
5. Presentar los siguientes documentos:

- Copia certificada por Notario del Acta Constitutiva que deberá incluir el Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Poder notarial en donde se establezca quién es el representante legal de la sociedad y verificar que tenga facultados para ejercer Actos de Administración y en caso de otorgamientos de garantías facultades para suscribir títulos de crédito. (En caso de ser una empresa de reciente creación y no cuente con el registro público de la propiedad, debe presentar el documento notarial que avale que éste se encuentra en trámite).
- Copia del Alta de Hacienda y Cédula Fiscal.
- Copia de la Identificación Oficial y comprobante de domicilio particular del representante legal no mayor a tres meses de antigüedad.
- En original tres referencias comerciales como mínimo. (clientes o proveedores).
- En original de una a tres referencias bancarias.
- Copia de Estados Financieros del ejercicio inmediato anterior.
- Copia de pagos provisionales de impuestos del año en curso.
- Curriculum de la Empresa (en hoja membretada y con firmas del apoderado y/o representante legal). De preferencia debe de mencionar a los 10 principales clientes y proveedores.

En caso de ser una Empresa de reciente creación también deberá cubrir dichos puntos excepto:

- Estados Financieros.
- Referencias Bancarias (se deben de presentar como Personas Físicas).
- Pagos Provisionales de Impuestos.
- Referencias Comerciales (se deben de presentar como Personas Físicas).
- Curriculum de la Empresa.

6. Proyectos de ventas, el cual debe de contener:

- a) Pronósticos de ventas a doce meses.
- b) Motivos y circunstancias por las que se desea incursionar en este negocio.
- c) Canales de Venta (telemarketing, subdistribuidores, tiendas propias, entre otros).
- d) Número de Puntos de Venta y zonas a trabajar.
- e) Inversión disponible que soporte el proyecto.

PROYECTO

CAPÍTULO 4 TELCEL

4.1 ¿QUÉ ES TELCEL?

Es la marca comercial bajo la cual opera el sistema de telefonía en las ciudades más importantes de nuestro país, ofreciendo a los usuarios un servicio integral de comunicación. Actualmente Telcel cubre a nueve regiones celulares en las cuales está dividido el país, ofreciendo sus servicios en más de 100 mil poblaciones y 30 mil ejes carreteros..

4.2 HISTORIA DE TELCEL.

En 1984 se obtiene la concesión para explotar la red de servicio radiotelefónico móvil en el área metropolitana de la ciudad de México, bajo la denominación de "RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V."

En el año de 1989 surge la marca TELCEL ofreciendo servicios de telefonía celular en la ciudad de Tijuana B.C, al autorizar la Secretaría de Comunicaciones y Transportes la introducción de la telefonía celular en nuestro país.

A partir de 1990 los servicios de telefonía celular se expanden en el Distrito Federal y su zona metropolitana y paulatinamente se ofrece el servicio a nivel nacional.

A partir de 1996 surge un sistema de prepago "Amigo". Lo cual incrementó considerablemente la población de usuarios, de tal forma que actualmente son más del 90 % de nuestros clientes.

En el 2000 Telcel incursiona al fascinante mundo del Internet con su servicio "Internet Móvil" poniéndose a la vanguardia en cuanto a telefonía digital.

Y en el 2002 Telcel implementa la novedosa tecnología de GSM (Global System for Mobile Communication) que es el estándar de comunicación móvil de mayor crecimiento y el más utilizado en el mundo, el cual abarca más de 180 países y más de 780 millones de usuarios.

Al día de hoy, Radiomóvil Dipsa es parte de uno de los grupos empresariales más importantes del país, Grupo Carso. A través de una asociación empresarial estratégica con las compañías Southwestern Bell y France Telecom, dentro del Carso Global Telecom, se ha construido una sólida empresa en los aspectos técnicos y financieros.

4.3 MISIÓN.

Mantener el liderazgo en el mercado nacional de las comunicaciones inalámbricas, con el fin de alcanzar y exceder los objetivos financieros y de crecimiento de nuestros accionistas.

En esta misión de la empresa no estoy de acuerdo ya que solo abarca lo económico y la misión debe de abarcar tanto lo económico como lo social.

Para mí la Misión quedaría:

Mantener el liderazgo en el mercado nacional de las telecomunicaciones inalámbricas, con el fin de alcanzar las necesidades y preferencias de nuestros usuarios y exceder los objetivos financieros y el crecimiento de nuestros accionistas.

4.4 POLÍTICA DE TELCEL.

Satisfacer permanentemente los requisitos de nuestros clientes, a través del trabajo en equipo y dentro de un proceso de mejora continua.

4.5 OBJETIVO DE TELCEL.

Ofrecer a nuestros clientes los mejores productos en tecnologías, marcas y modelos y dar el un excelente servicio.

4.5.1 OBJETIVOS DE TELCEL DEL 2005.

- Crecer más de 5,000,000 de usuarios netos.
- Mantener el liderazgo en la participación del mercado de telecomunicaciones.
- Continuar el crecimiento GSM.
- Mejorar el margen de EBITDA a un 45%.
- Mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, de un 82 %.
- Mantener el programa de reducción de gastos en un 15%.
- Incrementar la participación de ingresos de SVA a un 15 %.
- Mantener el Top of Mind en niveles de 62 %.

CURSO DE CAPACITACIÓN.

TELCEL para lograr sus objetivos, cuenta con una gran variedad de productos para cubrir las diferentes necesidades del mercado, iniciando la explicación con:

4.6 TECNOLOGÍAS.

Existen dos tipos de tecnología que son TDMA y GSM.

- TDMA.- Tecnología para sistemas inalámbricos de comunicaciones celulares, que cuenta con una serie electrónica llamada (ESN) que tiene un equipo celular.
- GSM.- Es el estándar de comunicaciones más usado en el mundo. Presente en 180 países, comunica a más de 1000 millones de personas suscritas a 390 operadores móviles. Tecnología para sistemas inalámbricos de comunicaciones celulares, cuenta con un SIM CARD, que es una tarjeta diminuta en la cual se almacenan los datos del usuario, un IMSI, número de identificación internacional del usuario que se asigna en cada SIM CARD, el ICCID, número de folio externo de la tarjeta SIM CARD y el IMEI, número de serie del teléfono celular y se conforma de 15 dígitos.

4.7 LÍNEAS PREPAGO Y POSTPAGO.

En TELCEL existen 2 tipos de líneas que el usuario puede contratar que pueden ser prepago o postpago. A continuación se mencionan las diferencias.

4.7.1 LÍNEA PREPAGO:

SISTEMA AMIGO.

El sistema amigo es otra opción que ofrece TELCEL a los usuarios para que puedan adquirir los servicios de telefonía celular de una manera rápida y fácil. Tiene cobertura nacional, cuenta con buzón, identificador de llamadas, mensajes de dos vías, rescate básico y roaming automático nacional, el usuario no necesita de firmar un contrato. Puede ser en TDMA o en GSM. Se divide en 4 productos que son:

1) AMIGO KIT.- Es un paquete que esta conformado por un teléfono celular que esta previamente activado, batería y cargador y un instructivo de las funciones del equipo, una vez que el usuario ha adquirido un Amigo Kit, el vendedor deberá llenar a mano el siguiente formato de garantía:



SISTEMA DE COMUNICACION PERSONAL AMIGO
 RADIOMOVIL DIPSA, S.A DE C.V.
 LAGO ALBERTO No. 366, COL. ANAHUAC, MEXICO, D.F., C.P. 11320



CONDICIONES PARA HACER EFECTIVA LA GARANTIA ANEXA A ESTE PRODUCTO

FOLIO 8950703

GSM: <input type="checkbox"/> No. IMEI:		No. ICCID (SIM CARD):		No. CEL:	
TDMA: <input type="checkbox"/> No. DE SERIE:		No. HEXADECIMAL:			
NOMBRE DEL CUENTE:					
DIRECCION CALLE: _____ No. EXT. _____ INT. _____ COL. _____					
C.R. _____ EDO. _____		TELEFONO: _____		TELEFONO OFICINA: _____	
FOLIO 8950703		MARCA Y MODELO DEL TELEFONO		VERSION: 300 <input type="checkbox"/> 700 <input type="checkbox"/> 500 <input type="checkbox"/> 1900 <input type="checkbox"/> 600 <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL DISTRIBUIDOR:			FECHA DE ENTREGA:		
TIPO DE IDENTIFICACION: PASAPORTE <input type="checkbox"/> LICENCIA <input type="checkbox"/>		CREDENCIAL DE ELECTOR <input type="checkbox"/> OTRA <input type="checkbox"/>		NUMERO O FOLIO DE LA IDENTIFICACION: _____	
FIRMA DEL CUENTE:					
SELLO Y FIRMA DEL DISTRIBUIDOR:					

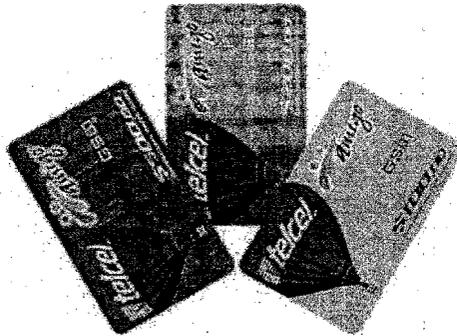
Garantía por un año en todas sus partes y mano de obra contra cualquier defecto de fabricación y funcionamiento siempre y cuando el mismo sea operado bajo condiciones de uso normales.
 El plazo de un año comienza a partir del momento en que fue adquirido el Amigo Kit.

TELCEL

2) FICHAS AMIGO.- Son tarjetas que tienen un código impreso el cuál se forma de varios dígitos, los cuáles se introducen al equipo marcando *333 para que el usuario pueda seguir realizando llamadas, mandar mensajes, este código tiene un saldo programado que puede ser de \$100.00, \$260.00, \$450 y \$900.00.

En fichas amigo consta de varias etapas a introducir una ficha:

1. Del día 0 al 60 el usuario puede recibir y hacer llamadas
2. Del día 61 al 180 el usuario solo puede hacer llamadas locales.
3. Del día 181 al 300 el usuario ni podrá hacer ni recibir llamadas.
4. Después del día 300 el usuario pierde automáticamente su línea, en caso de no haber ingresado una ficha por lo que pierde su número telefónico.



3) AMIGO CHIP.- El usuario puede comprar un SIM CARD previamente activada para que la pueda colocar en cualquier equipo GSM TELCEL.

4) AMIGO NORMAL.- El usuario que desee activar una línea en Amigo Normal ya sea en la tecnología GSM o TDMA, lo podrá realizar siempre y cuando cuente con un equipo celular y este sea compatible con el sistema de TELCEL.

Tanto en Amigo Chip como en Amigo Normal, se deberá llenar el siguiente formato una vez que se ha activado la línea:



SISTEMA DE COMUNICACION PERSONAL AMIGO
HOJA DE REGISTRO DE CLIENTES
RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V.
LAGO ALBERTO No. 388 COL. ANAHUAC C.P. 91329 MEXICO, D.F.
COMPUTADOR 85833483



FAVOR DE LLENAR EN GRANDE

No. TELEFONICO CELULAR ASIGNADO _____

E.S.N. EN HEXADECIMAL _____

E.S.N. EN DECIMAL _____

No. IMEI _____

ICCID (SIM CARD) _____

DATOS DEL DISTRIBUIDOR

NUMERO DEL DISTRIBUIDOR _____ SUBDISTRIBUIDOR _____

CLAVE DEL DISTRIBUIDOR _____ LUGAR _____ FECHA DE INICIAR _____

DATOS DEL CLIENTE

APELLIDO PATERNO _____ APELLIDO MATERNO _____ NOMBRE(S) _____

DOMICILIO (CALLE Y No.) _____ COLONIA _____

CIUDAD Y ESTADO _____ C.P. _____ TELEFONO PARTICULAR _____ TELEFONO ORIGINA _____

EDAD _____ SEXO _____ ESTE TELEFONO SERA USADO PRINCIPALMENTE POR (MARCAR SOLO UNO)

YO MISMO MI COMPAÑE MIS HIJOS MIS EMPLEADOS OTRO

TIPO DE IDENTIFICACION: PASAPORTE CREDENCIAL DE ELECTOR NUMERO O FOLIO DE LA IDENTIFICACION _____

LICENCIA OTRA _____

DATOS DEL EQUIPO

EQUIPO NUEVO EQUIPO USADO SI EL EQUIPO ES USADO, ANOTAR CON QUE COMPAÑIA ESTIVO ACTIVADO ANTES

MARCA DEL TELEFONO _____ MODELO DEL TELEFONO _____

(SOLICION DE FICHAS VENDEDORAS)

Estimado Cliente:

Bienvenido al Sistema Amigo de Telcel. Nuestro Compromiso Total en Comunicación Personal significa que siempre nos esforzaremos al máximo para ofrecerte lo mejor en tecnología y los mejores servicios, siempre con una actitud amable y positiva.

Te pedimos que por favor leas con detenimiento la siguiente información:

- Este documento no es un contrato, su fin es únicamente de carácter informativo y por lo tanto no implica ningún compromiso u obligación para ninguna de las partes.
- El costo por trámite administrativo es de \$ _____ pesos + IVA. El importe de las fichas Amigo es de \$ 100.00, 200.00 y 500.00 pesos y tu decides cuantas quieres comprar.
- La información que nos has proporcionado en este documento será utilizada únicamente con fines estadísticos y de nuevas promociones. Será manejada con toda confidencialidad y no será compartida con nadie.
- Las condiciones que norman el servicio de telefonía celular a través del Sistema Amigo de Telcel, se especifican en el folleto que acompaña a cada una de las fichas Amigo. Te recomendamos que las leas cuidadosamente y te recordamos que al adquirir tus fichas estás aceptando dichas condiciones de manera implícita.

RECUERDA COMPRAR TUS FICHAS AMIGO EN ESTABLECIMIENTOS AUTORIZADOS.

FIRMA DE ENTERADO DEL CLIENTE

NOMBRE Y FIRMA DEL VENDEDOR

NOMBRE Y FIRMA CLAVE DIPSA

ORIGINAL: TELCEL

COPIA AZUL: DISTRIBUIDOR

COPIA VERDE: USUARIO

4.7.2 LÍNEA POSTPAGO:

PLANES TARIFARIOS.

TELCEL ofrece al mercado 3 tipos de planes tarifarios, los cuáles se ajustan a las necesidades del cliente, los cuáles son:

- **PLAN FORZOSO.-** Es un plan que el usuario se compromete a pagar el servicio en un plazo determinado que puede ser de 6,12 y 18 meses, y de no cumplir pagará penalización.
- **PLAN LIBRE.-** Es un plan que el usuario firma un contrato pero no esta comprometido a terminar por lo que no se le penaliza.
- **PLAN MIXTO.-** Es un plan que el usuario puede o no contratar en plan forzoso o libre con la diferencia de que paga solamente la renta y cuando termina sus minutos puede introducir a su celular una ficha amigo.

4.8 SUBPLANES.

Existe una gran variedad de subplanes que el usuario puede contratar.

SUBPLANES TELCEL		
<ul style="list-style-type: none">• Protección• Mixto• Antro• GSM Virus• GSM Virus Mix• Clásico• Clásico Mix• GSM 100• GSM 100 Mix• Intenso 1• Intenso 2• Intenso3• Digital• Digital 90	<ul style="list-style-type: none">• GSM 150• GSM 150 Mix• Junior 2• Junior Mix• Tarifa Única 100• Tarifa Única 200• Tarifa Única 400• Tarifa Única 1000• TUN GSM 100• TUN GSM 200• TUN GSM 400• Diamante• Diamante Mix	<ul style="list-style-type: none">• TUN GSM 100• Plan 10• Plan 20• Integral• GSM 300• GSM 300 Mix• GSM 600• GSM 600 Mix• GSM 1200• GSM 1200 Mix• Digital 300• Global• Global Mix• Oro

4.9 REGIONES DONDE EXISTE COBERTURA EN TELCEL.

La tecnología TDMA opera en la **BANDA B** cubre a las nueve regiones celulares en las cuales esta dividido el país, ofreciendo sus servicios en más 100 mil poblaciones y 30 mil ejes carreteros.

La tecnología GSM opera en la **BANDA D** en el rango de los 1900 mhz en las 9 regiones celulares, cabe destacar que actualmente la cobertura GSM Nacional tiene presencia en 50,000 poblaciones a nivel nacional y 140 ejes carreteros.



4.10 TECNOLOGÍA TDMA.

TDMA.- Tecnología para sistemas inalámbricos de comunicaciones celulares, que cuenta con una serie electrónica llamada (ESN) que tiene un equipo celular.

El usuario puede contratar el plan forzoso, libre o mixto.

4.10.1 SERVICIOS.

En la tecnología TDMA se ofrece varios servicios, los cuáles unos viene ya incluidos y otros el cliente los solicita.

- Rescatel básico - es un servicio de seguridad integral siendo que el usuario podrá solicitar servicios de remolque, asistencia mecánica básica, asistencia legal y servicio médico, los servicios que solicite el usuario tendrán costo y se le informarán al usuario en el momento que pida la asistencia.
- Llamada en espera.- Permite contestar una segunda llamada sin perder la primera.
- Transferencia de llamadas.- Tiene la posibilidad de que tu número celular sea contestado en casa, en la oficina o donde se desee enrutar, siempre y cuando sea hacia un teléfono directo, ya sea celular o convencional.
- Conferencia tripartida.- Pueden estar en comunicación 3 personas a la vez.
- Seguro celular.- Seguro en caso de robo con violencia.
- Identificador de llamadas.- Permite visualizar el número celular de quién esta llamando.
- Detalle de llamadas.- Desglose de todas las llamadas realizadas y recibidas, así como el total de minutos en tiempo aire utilizados cada mes.
- Buzón.- Es un tipo de contestadora en caso de que el celular este apagado o la llamada no es contestada.
- Mensajes escritos.- Es una comunicación escrita que sustituye a las llamadas.
- Roaming.- Permite recibir y realizar llamadas de otras ciudades o países.
- Marcaciones de emergencia.- Son números de emergencia que ya están asignados para comunicarse directamente.

- Mensajes escritos con servicios de información.- Es la combinación de dos servicios: mensajes escritos y servicios de información, las cuáles puede recibir información actualizada de noticias.

4.10.2 ¿QUÉ ES UN PLAN FORZOSO TDMA?

Es un plan que el usuario se compromete a pagar el servicio en un plazo determinado que puede ser de 6,12 y 18 meses, y de no cumplir pagará penalización.

4.10.2.1 SUBPLANES DE RENTA PARA PLANES FORZOSOS TDMA.

SUBPLANES DIGITALES TDMA FORZOSOS							
CONCEPTO	CLÁSICO 2005	DIGITAL 90 2005	JUNIOR 2005	INTEGRAL 2005	DIGITAL 300 2005	GLOBAL 2005	ORO 2005
RENDA BÁSICA MENSUAL	\$240.00	\$329.00	\$409.00	\$539.00	\$669.00	\$950.00	\$1,099.00
MINUTOS INCLUIDOS DURANTE LAS 24 HRS	140	195	245	340	420	600	800
COSTO POR MINUTO ADICIONAL UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS A OTRAS COMPAÑAS DE TELEFONÍA CELULAR	\$2.57	\$2.30	\$2.00	\$1.80	\$1.80	\$1.70	\$1.55
COSTO POR MINUTO AL LLAMAR A UN USUARIO TEL.CEL. O TELEFONÍA Fija LOCAL	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
PLAZO FORZOSO	12 MESES						
SERVICIOS INCLUIDOS	RP, IL, BI, LE, CT, TL						

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES INTENSO			
CONCEPTO	INTENSO 1	INTENSO 2	INTENSO 3
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$299.00	\$599.00	\$999.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO TELCEL - TELCEL	350.00	750	1300
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL	\$1.00	\$1.00	\$1.00
COSTO POR MINUTO A TELEFONIA FIJA DE LARGA DISTANCIA	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO A OTRAS COMPAÑIAS DE TELEFONIA CELULAR	\$3.50	\$3.50	\$3.50
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS DE TELCEL - TELCEL	50	100	150
PLAZO FORZOSO	18 MESES	12 MESES	12 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:
 RP: Rescatel Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES TARIFA UNICA				
CONCEPTO	TUN 100	TUN 200	TUN 400	TUN 1000
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$449.00	\$649.00	\$999.00	\$1,890.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	160	325	520	1,100
COSTO POR MINUTO DE TELCEL A OTRAS COMPAÑIAS DE TELEFONIA CELULAR, O TELEFONIA DE LARGA DISTANCIA UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$2.50	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS	10	20	30	40
PLAZO FORZOSO	12 MESES	12 MESES	12 MESES	12 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	LE, CT, TL, RP			
PENALIZACION	14 RENTAS	10 RENTAS	7 RENTAS	3 RENTAS

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:
 RP: Rescatel Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

4.10.2.2 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES FORZOSOS TDMA.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos)
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos)
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja)
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago)

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente)
- Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente)
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja)
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago)
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membreado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales)

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.10.2.3 ¿CUÁNDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y CON MALAS REFERENCIAS PARA PLANES FORZOSOS TDM?

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.10.2.4 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES FORZOSOS TDMA.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea de acuerdo al plan contratado, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- **CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.-** Se le pide depósito siempre y cuando sea la única forma de pago.
- **CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- **CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.10.2.4.1 CLASIFICACIÓN DE DEPOSITOS PARA PLANES FORZOSOS TDMA.

SUBPLAN	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.
ANTRO	\$2000.00	\$2500.00
CLÁSICO	\$2000.00	\$2500.00
INTENSO 1	\$2000.00	\$2500.00
DIGITAL 90	\$2000.00	\$2500.00
JUNIOR 2	\$2000.00	\$2500.00
TARIFA ÚNICA 100	\$2000.00	\$2500.00

PLAN 10	\$2000.00	\$2500.00
INTEGRAL	\$2000.00	\$2500.00
INTENSO 2	\$2000.00	\$2500.00
TARIFA ÚNICA 200	\$2000.00	\$2500.00
DIGITAL 300	\$2000.00	\$2500.00
PLAN 20	\$3000.00	\$3500.00
GLOBAL	\$3000.00	\$3500.00
TARIFA ÚNICA 400	\$3000.00	\$3500.00
INTENSO 3	\$3000.00	\$3500.00
ORO	\$3000.00	\$3500.00
DIAMANTE	\$3000.00	\$3500.00
TARIFA ÚNICA 1000	\$3000.00	\$3500.00

4.10.3 ¿QUÉ ES UN PLAN LIBRE TDMA?

Es un plan que el usuario firma un contrato pero no esta comprometido a terminar por lo que no se le penaliza.

4.10.3.1 SUBPLANES DE RENTA PARA PLANES LIBRES TDMA.

SUBPLANES DIGITALES TDMA LIBRES								
CONCEPTO	CLÁSICO 2005	DIGITAL 90 2005	JUNIOR 2005	INTEGRAL 2005	DIGITAL 300 2005	GLOBAL 2005	ORO 2005	DIAMANTE 2005
RENDA BÁSICA MENSUAL	\$240.00	\$329.00	\$408.00	\$539.00	\$669.00	\$950.00	\$1,099.00	\$1,536.00
MINUTOS INCLUIDOS DURANTE LAS 24 HRS	140	195	245	340	420	600	800	1,155
COSTO POR MINUTO ADICIONAL UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$2.57	\$2.30	\$2.00	\$1.80	\$1.80	\$1.70	\$1.55	\$1.35
COSTO POR MINUTO AL LLAMAR A UN USUARIO TELECEL LOCAL O TELEFONÍA Fija	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
SERVICIOS INCLUIDOS	RP, IL, BI, LE, CT, TL							

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES INTENSO TDMA LIBRES			
CONCEPTO	INTENSO 1	INTENSO 2	INTENSO 3
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$299.00	\$599.00	\$999.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO TELCEL - TELCEL	350.00	750	1300
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL	\$1.00	\$1.00	\$1.00
COSTO POR MINUTO A TELEFONIA FIJA DE LARGA DISTANCIA	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR	\$3.50	\$3.50	\$3.50
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS DE TELCEL - TELCEL	50	100	150
SERVICIOS INCLUIDOS	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia
Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES TARIFA UNICA TDMA LIBRES				
CONCEPTO	TUN 100	TUN 200	TUN 400	TUN 1000
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$449.00	\$649.00	\$999.00	\$1,890.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	160	325	520	1,100
COSTO POR MINUTO DE TELCEL A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR, O TELEFONIA DE LARGA DISTANCIA UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$2.50	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS	10	20	30	40
SERVICIOS INCLUIDOS	LE, CT, TL, RP	LE, CT, TL, RP	LE, CT, TL, RP	LE, CT, TL, RP

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia
Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

4.10.3.2 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES LIBRES TDMA.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos).
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos).
- Depósito en Garantía (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja)
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago)

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente) Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente)
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja)
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago)
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membretado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales)

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.10.3.3 ¿CUÁNDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y CON MALAS REFERENCIAS PARA PLANES LIBRES TDM?

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.10.3.4 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES LIBRES TDMA.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.- No se le pide depósito.
- CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.- No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.- Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.10.4.4.1 CLASIFICACIÓN DE DEPÓSITOS PARA PLANES LIBRES TDMA

SUBPLAN	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.
ANTRO		\$2500.00
CLASICO		\$2500.00
INTENSO 1		\$2500.00
DIGITAL 90		\$2500.00
JUNIOR 2		\$2500.00
TARIFA ÚNICA 100		\$2500.00
PLAN 10		\$2500.00
INTEGRAL		\$2500.00
INTENSO 2		\$2500.00

TARIFA ÚNICA 200	\$2500.00
DIGITAL 300	\$2500.00
PLAN 20	\$3500.00
GLOBAL	\$3500.00
TARIFA ÚNICA 400	\$3500.00
INTENSO 3	\$3500.00
ORO	\$3500.00
DIAMANTE	\$3500.00
TARIFA ÚNICA 1000	\$3500.00

4.10.4 ¿QUÉ ES UN PLAN MIXTO TDMA?

Es un plan que el usuario puede o no contratar en plan forzoso o libre con la diferencia de que paga solamente la renta y cuando termina sus minutos puede introducir a su celular una ficha amigo.

4.10.4.1 SUBPLANES DE RENTA PARA PLANES MIXTOS TDMA.

SUBPLANES MIX TDMA FORZOSO				
CONCEPTO	CLÁSICO 2005 MIX	JUNIOR 2005 MIX	GLOBAL 2005 MIX	DIAMANTE 2005 MIX
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$240.00	\$409.00	\$950.00	\$1,536.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	140	245	600	1,155
COSTO POR MINUTO UNA VEZ AGOTADO EL CREDITO	\$3.25	\$3.25	\$3.25	\$3.25
PLAZO FORZOSO	12 MESES	12 MESES	12 MESES	12 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	RB, IL, BI	RB, IL, BI	RB, IL, BI	RB, IL, BI
MULTA POR CANCELACIÓN	20 RENTAS	14 RENTAS	7 RENTAS	5 RENTAS

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescatel Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

4.10.4.2 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES MIXTOS (FORZOSOS) TDMA.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos).
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja)
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago)

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente).
- Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente)
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja)
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago)
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membreado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales)
-

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.10.4.3 ¿CUÁNDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y CON MALAS REFERENCIAS PARA PLANES MIXTOS TDM?

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.10.4.4 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES MIXTOS (FORZOSOS) TDMA.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea de acuerdo al plan contratado, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- **CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.-** Se le pide depósito siempre y cuando sea la única forma de pago.
- **CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- **CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.10.4.4.1 CLASIFICACIÓN DE DEPÓSITOS PARA PLANES MIXTOS LIBRES TDMA.

SUBPLAN	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL
MIXTO 1	\$1500.00	\$2500.00
CLÁSICO MIX	\$1500.00	\$2500.00
JUNIOR MIX	\$1500.00	\$2500.00
GLOBAL MIX	\$1500.00	\$2500.00
DIAMANTE MIX	\$1500.00	\$2500.00

4.10.4.5 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES MIXTOS (LIBRE) TDMA.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos).
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos).
- Depósito en Garantía (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente).
- Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membreteado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales).

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.10.4.6 ¿CUÁNDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y CON MALAS REFERENCIAS PARA PLANES MIXTOS (LIBRE) TDM?

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.10.4.7 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES MIXTOS (LIBRES) TDMA.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- **CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.-** No se le pide depósito.
- **CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- **CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.10.4.7.1 CLASIFICACIÓN DE DEPÓSITOS PARA PLANES MIXTOS (LIBRE) TDMA.

SUBPLAN	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.
MIXTO I		\$2500.00
CLÁSICO MIX		\$2500.00
JUNIOR MIX		\$2500.00
GLOBAL MIX		\$2500.00
DIAMANTE MIX		\$2500.00

4.10.5 MARCAS Y MODELOS.

TELCEL cuenta con varias marcas y modelos de equipos celulares los cuales tienen diferentes funciones.

4.10.5.1 FUNCIONES.

- Agenda.- Es un directorio.
- Alerta vibratoria.- Con esta modalidad el teléfono vibrará cuando reciba una llamada o un mensaje.
- Altavoz integrada.- Altavoz manos libres incorporado al celular.
- Texto predictivo.- Anticipa la palabra que se está escribiendo, por lo que simplifica la escritura de mensajes 2 vías o de otros modos de edición.
- Juegos. Variedad de juegos Stuntman y Monopoly. Dart, Fighters, SC-PT, Super Real Tennis
- Java.- Soporta aplicaciones.
- Mensaje de 2 vías.- Envía y recibe mensajes.
- Calculadora y convertidor de divisas.- Realizar operaciones básicas.
- Convertidor de divisas.- convertir en divisas las cantidades.
- Calendario.- Se puede programar el calendario por día, semana o mes.
- Reloj despertador con alarma.- Despertador con alarma AM y PM.
- Álbum fotográfico.- Permite visualizar las fotografías tomadas.
- Atajos.- Esta función permite acceder de manera más rápida a los menús que más utilizas.
- Alarma.- Se puede usar como despertador.
- Bloqueo de llamadas.- Con esta función se podrá bloquear todas las llamadas ya sea salientes o entrantes.

- Bloqueo de teclado.- Permite bloquear el teclado para evitar el auto marcado.
- Cámara.- Cámara digital integrada.
- Carátulas.- Puedes cambiar la apariencia de tus equipos con las carátulas.
- Chat móvil.- Permite chatear.
- E- mail.- Consultar correos electrónicos desde tu teléfono.
- Compositor de tonos personales.- Se tiene la opción de componer los tonos deseados.
- Fondos de pantalla.- Opción para personalizar hasta 36 imágenes predeterminadas.
- Grabadora de video.- Grabar video continuo.
- Reproductor de video.- Permite ver lo que se grabo en el video.
- Grabadora de voz.- Permite grabar recordatorios, conversación durante llamada o el ambiente de algún salón o lugar.
- Joystick.- Es una tecla con 5 posiciones, para acceso rápido.
- Marcación por voz.- Permite grabar los nombres del directorio.
- Marcación rápida.- Automáticamente al directorio le pone un número para facilitar la marcación.
- Mensajes multimedia.- Permite el fácil y rápido envío de mensajes.
- Menú en varios idiomas.- El menú cuenta con varios idiomas Inglés, Portugués y Español.
- Perfiles personalizados.- Permite personificar el perfil que se desea.
- Temporizador. Permite programar un tiempo con alarma de alguna actividad.
- Tonos premium.- tonos de timbrado.
- Tarjeta de negocios.- Con esta función podrás crear tu tarjeta de negocios.
- Modem.- Función que se puede conectar a su PC.

4.10.5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS MARCAS Y MODELOS TDMA.

EQUIPOS NOKIA		
MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS
NOKIA 1220	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de 84 x 48 píxeles. • Mensajes. • Capacidad para logos (plantilla para 5 mensajes gráficos). • Directorio con capacidad para 200 números. • Texto predictivo. • Juegos. • Reloj despertador con alarma. • 35 tonos originales y 10 personalizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOKIA 1221	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla de 84 x 48 píxeles • Directorio con capacidad hasta 200 números. • Juegos. • Mensajes telcel 2 vías. • Reloj despertador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual
NOKIA 2220	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio con capacidad hasta 200 números. • Juegos. • Mensajes telcel 2 vías. • Calculadora. • Reloj despertador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual
NOKIA 3520	<ul style="list-style-type: none"> • Directorio con capacidad hasta 250 números. • Menú de acceso rápido • Marcación por voz. • Reconocimiento y grabación de voz. • Personalización de usuarios. • Texto predictivo. • Juegos. • Mensajes telcel 2 vías. • Calculadora. • Reloj despertador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOKIA 6560	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla a color de alta resolución 128 x 128 píxeles. • Agenda con capacidad hasta 500 números. • Alerta vibratoria. • Menú • Texto predictivo. • Juegos. • Mensajes telcel 2 vías. • Calculadora y convertidor de divisas. • Reloj despertador con alarma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPO MOTOROLA		
MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS
MOT V60I	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla 96 x 64 píxeles. • 3 juegos pre-cargados: black jack, números cayendo y video poker. • Idiomas: inglés, portugués, español y francés. • Alerta vibratoria. • Marcación por voz. • Mensaje telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT V60 T	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla 96 x 64 píxeles Agenda hasta de 400 contactos. • Calculadora.. • Alerta vibratoria. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT C150	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda hasta de 100 contactos. • Calculadora. • Juego. • Alerta vibratoria. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT C 151	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Altavoz integrado. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Mensajes telcel 2 vías. • Menú varios idiomas: Inglés, Portugués y Español. • Atajos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT C340	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda hasta de 500 contactos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Altavoz integrado. • Calculadora y convertidor de divisas. • Calendario. • Reloj en pantalla principal. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. • Menú varios idiomas: Inglés, Portugués y Español. • Atajos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS SAMSUNG.		
MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS
SAM A 225	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Melodías 20 tonos. • Juegos. • Calculadora. • Mensajes telcel 2 vías. • Menú. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SAM A 325	<ul style="list-style-type: none"> • 1 juego. • Melodías 18 tonos. • Agenda. • Calculadora. • Menú. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SAM N 375	<ul style="list-style-type: none"> • Melodías 18 tonos. • Agenda. • Calculadora. • Menú. • Grabadora de notas digital. • Juegos. • Mensajes telcel 2 vías. • Alarma. • Contesta sin abrir la tapa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SAM A 255	<ul style="list-style-type: none"> • Melodías 18 tonos. • Agenda. • Calculadora. • Menú. • Grabadora de notas digital. • Mensajes telcel 2 vías. • Juegos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Calendario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

La diferencia que distingue a cada marca y modelo son sus funciones y sus accesorios, además del precio.

4.10.6 LINEAMIENTO A SEGUIR PARA UN CONTRATO TDMA

- 1) El contrato debe ser llenado con letra impresa de acuerdo a lo establecido y no deberá presentar errores.
- 2) Deberá anotarse forzosamente el NOMBRE Y FIRMA DEL VENDEDOR, en el espacio correspondiente, así como los datos de la FIRMA DIPSA.
- 3) El contrato debe venir con sello del distribuidor en la parte inferior izquierda o en el recuadro de observaciones, el cual debe de contener la siguiente información:
 - Nombre o razón social sin abreviaturas.
 - Registro Federal de Contribuyentes completo.
 - Domicilio Fiscal.
- 4) Deberá anotarse el EQUIPO Y MODELO TELEFÓNICO en el contrato.
- 5) No se aceptan números celulares, radiolocalizadores y líneas virtuales como teléfonos de contacto para el usuario así como el de la referencia personal, por lo que sólo se aceptan líneas convencionales.
- 6) En caso de detectarse líneas convencionales falsas, se procederá a suspender el servicio al usuario.
- 7) Los tres números telefónicos que aparecen en el contrato deben ser diferentes entre sí y el nombre de la referencia deberá ser distinto al del usuario.

Los datos personales y de dirección contenidos en el contrato deben ser los mismos que aparecen en el comprobante de domicilio e identificación del usuario.

GUIA DE LLENADO PARA EL FORMATO

PASO	ACCION
1	DATOS GENERALES
1.1	Nombre del distribuidor: La razón o denominación social del distribuidor
1.2	Número celular: Se registra el número asignado por el área de activaciones
1.3	Número de MIN: Con el que se programa el teléfono y es asignado por activaciones
1.4	Lugar y fecha: En que se celebra el contrato
1.5	Fuerza de Venta: Este espacio irá en blanco hasta nuevo aviso
1.6	¿Ha sido usuario?: Colocará la respuesta del usuario. Si en caso de contar o haber contado con una línea celular, en caso contrario indicar no
2	PENALIZACIÓN E INFORMACION DE EQUIPO CELULAR
2	En el párrafo de penalización, indicar el número de meses en rentas que el usuario se comprometa a pagar en caso de cancelación anticipada del servicio.
2.2	En información del equipo se asignará la marca, modelo, para los equipo TDMA se deberá indicar el ESN HEXADECIMAL (8 dígitos) y ESN DECIMAL (11 dígitos), para los equipos GSM el IMEI (15 dígitos), y el ICCID (19 dígitos)
3	INVESTIGACION CREDITICIA
3.1	El cliente autoriza que se le realice un monitoreo sobre su comportamiento crediticio a través de su firma
4	OBSERVACIONES
4.1	En este se estampará el sello correspondiente al distribuidor autorizado, en caso de PLAN MIX se el usuario deberá escribir "RECIBI POLITICAS DE OEPERACION DE PLAN MIXTO"
5	COPIA DE TARJETA DE CREDITO
5.1	Planchar la tarjeta del cliente o en caso de pago con cheque indicará el monto, el número de cheque y el banco emisor del mismo.
6	FORMA DE PAGO
6.1	El plan que está contratando y su modalidad
6.2	El número de meses correspondientes al plan mínimo forzoso, en caso de ser plan libre únicamente se indica este punto
6.3	El número de minutos incluidos dentro del plan forzoso contratado
6.4	El costo por minuto adicional pico y no pico, (En plan digital en ambos horarios se indica el mismo costo)
6.5	Costo de minuto Roaming saliente en plan tarifario = \$ 3.4\$ + IVA
6.6	Costo de la fianza (\$ 173.91 + IVA), primer año gratis
6.7	El límite de consumo: El que determine el Departamento de Activaciones, en caso de Plan Mix el límite de crédito será siempre de \$0.00
6.8	El costo de la programación de Plan Protección Digital
6.9	Los servicios adicionales con su costo según lo solicite el cliente
6.10	En caso de que se haya contratado Rescate! Plus, se deberá indicar el nombre del asegurado de dicho servicio, pudiendo ser el mismo usuario de la línea celular u otra persona (Sólo puede haber un asegurado por contrato)
6.11	En la forma de pago indicar si es por tarjeta de crédito ó pago en ventanilla
6.12	El monto del depósito en garantía que asigne activaciones en caso de que lo amerite
6.13	Gerencia Comercial emite la tabla de promoción autorizada en donde se indican las claves. E'em. TVD70
6.14	En este espacio se anotará el costo de la renta mensual correspondiente al plan seleccionado por el usuario.
7	INFORMACION DE FACTURACION
7.1	La denominación razón social del cliente corresponde a una persona moral (empresa)
7.1.1	El nombre completo (Apellido paterno, materno y nombre (s)) en caso de ser persona física
7.2	RFC (Registro Federal de Contribuyentes)
7.3	En la acreditación de la persona moral señalar el número de la notaría y número de la escritura del acta constitutiva ó del testimonio notarial de la empresa (estos datos se encuentran en la primera hoja del acta).
7.4	Dirección fiscal (Domicilio establecido para fines jurídicos y fiscales)
7.5	Como mínimo 2 números telefónicos distintos, en caso contrario será motivo de rechazo
7.6	El nombre del representante legal completo (Apellido paterno, materno y nombre (s)) en caso de ser persona moral
7.7	Si el cliente lo requiere domicilio de correspondencia distinto al fiscal, en caso de ser igual
7.8	La referencia personal (nombre y teléfono), la cual funcionará como contacto para pagos.
7.9	En correspondencia de la tarjeta de crédito, deben especificar la dirección donde la llega el estado de cuenta bancario en caso de que pague con tarjeta de crédito.
7.10	El tipo de identificación así como clave o folio: Ejem. Credencial IFE, clave de elector MTARES70081232G201
8	CARTA DE AUTORIZACION PARA CARGO DE TARJETA DE CREDITO
8.1	El nombre del banco con quien tiene celebrado el contrato de su tarjeta de crédito.
8.2	El número de la tarjeta de crédito
8.3	El código de validación de la tarjeta, que son los 3 últimos números que están en el reverso de la tarjeta de crédito.
8.4	La fecha en que se celebra el contrato
8.5	El emisor de la tarjeta de crédito y el vencimiento del plástico
9	AUTORIZACION DE LA FIANZA
9.1	En esta el cliente se compromete a sujetarse a una fianza para garantizar el cumplimiento del contrato aceptando el cargo de la misma.
10	FIRMAS Y SELLO
	La firma debe ser autógrafa
	Firma Dipsa: Nombre, clave y firma, la cual se estampará encima del sello
	Vendedor: Nombre y Firma
	Usuario: Nombre y Firma

En esta sección deberá firmar tanto la persona moral como la física y por ningún motivo se deberá de desprender del contrato

4.11 TECNOLOGÍA GSM.

Es una Tecnología para sistemas inalámbricos de comunicaciones celulares, cuenta con un SIM CARD, que es una tarjeta diminuta en la cual se almacenan los datos del usuario, un IMSI, número de identificación internacional del usuario que se asigna en cada SIM CARD, el ICCID, número de folio externo de la tarjeta SIM CARD y el IMEI, número de serie del teléfono celular.

El usuario puede contratar el plan forzoso, libre o mixto.

4.11.1 SERVICIOS.

En la tecnología GSM se ofrece varios servicios, los cuáles unos viene ya incluidos y otros el cliente los solicita.

- Rescatel básico - es un servicio de seguridad integral siendo que el usuario podrá solicitar servicios de remolque, asistencia mecánica básica, asistencia legal y servicio médico, los servicios que solicite el usuario tendrán costo y se le informarán al usuario en el momento que pida la asistencia.
- Llamada en espera.- Permite contestar una segunda llamada sin perder la primera.
- Transferecia de llamadas.- Tiene la posibilidad de que tu número celular sea contestado en casa, en la oficina o donde se desee enrutar, siempre y cuando sea hacia un teléfono directo, ya sea celular o convencional.
- Conferencia tripartida.- Pueden estar en comunicación 6 personas a la vez.
- Seguro celular.- Seguro en caso de robo con violencia.
- Identificador de llamadas.- Permite visualizar el número celular de quién esta llamando.
- Detalle de llamadas.- desglose de todas las llamadas realizadas y recibidas.
- Buzón.- Es un tipo de contestadora en caso de que el celular este apagado o no contestaron la llamada pueden dejar recado.
- Mensajes escritos.- Es una comunicación escrita que sustituye a las llamadas.
- Roaming.- Permite recibir y realizar llamadas de otras ciudades o países, siempre y cuando TELCEL tenga convenio con las empresas del extranjero.

- Marcaciones de emergencia.- Son números de emergencia que ya están asignados para comunicarse directamente.
- Mensajes escritos con servicios de información.- Es la combinación de dos servicios: mensajes escritos y servicios de información, las cuáles puede recibir información actualizada de noticias.

4.11.2 ¿QUÉ ES UN PLAN FORZOSO GSM?

Es un plan que el usuario se compromete a pagar el servicio en un plazo determinado que puede ser de 6,12 y 18 meses, y de no cumplir pagará penalización

4.11.2.1 SUBPLANES DE RENTA PLANES FORZOSOS GSM.

SUBPLANES BASICOS GSM FORZOSOS					
CONCEPTO	GSM 100	GSM 150	GSM 300	GSM 600	GSM 1200
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$299.00	\$399.00	\$599.00	\$999.00	\$1,699.00
MINUTOS INCLUIDOS DURANTE LAS 24 HRS	170	240	410	800	1,400
COSTO POR MINUTO ADICIONAL AL HABLAR A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR	\$2.60	\$2.30	\$2.00	\$1.70	\$1.40
MINUTO ADICIONAL LOCAL, LLAMADAS DE TELCEL-TELCEL O TELEFONIA FIJA, LOCAL	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS, DE TELCEL-TELCEL	10	20	30	40	50
PLAZO FORZOSO	12 MESES				
SERVICIOS INCLUIDOS	RB, IL, BI, LE, TL, CT				
PENALIZACIÓN	18 RENTAS	14 RENTAS	8 RENTAS	5 RENTAS	3 RENTAS

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES ANTROSGSM FORZOSO	
CONCEPTO	ANTRO
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$199.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO DE 6:00 AM A 9:59 PM (APLICA EN LLAMADAS A TELÉFONOS Fijos, DE TELCEL A TELCEL Y A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR)	30
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO DE 10:00 PM A 5:59 AM DE TELCEL A TELCEL (NO APLICA EN LLAMADA A TELÉFONOS Fijos U OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR).	200
TOTAL MINUTOS INCLUIDOS	230
COSTO POR MINUTO EN HORARIO DE 6:00 AM A 9:59 PM; APLICA EN LLAMADA A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR.	\$3.00
COSTO MINUTO EN HORARIO DE 10:00 PM A 5:59 AM, UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS (APLICA EN LLAMADAS A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR)	\$2.00
COSTO POR MINUTO LLAMADAS DE TELCEL - TELCEL O TELEFONIA CONVENCIONAL LOCAL UNA VEZ AGOTADO LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$1.00
ENVÍOS DE 2 VÍAS EN HORARIO DE 10:00 PM A 5:59 AM DE TELCEL A TELCEL	200
PLAZO FORZOSO	18 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	RE, IL, BI, LE, CT, TL
PENALIZACIÓN	20 RENTAS

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:
 RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES 10 Y 20 GSM FORZOSOS		
CONCEPTO	10	20
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$499.00	\$899.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	10	20
COSTO POR MINUTO LOCAL, UNA VEZ AGOTADO LOS MINUTOS, APLICA EN LLAMADA A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR	\$2.00	\$1.70
MINUTO ADICIONAL LOCAL, TELCEL-TELCEL O TELCEL-TELEFONIA FIJA	\$1.00	\$1.00
PLAZO FORZOSO	12 MESES	12 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	RB, IL, BI, LE, TL, CT	RB, IL, BI, LE, TL, CT
PENALIZACIÓN	10 RENTAS	8 RENTAS

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:
 RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

PLAN GSM VIRUS FORZOSO	
CONCEPTO	COSTOS
Renta Mensual	\$199.00
Minutos Incluidos Indistintos	100
Costo del Minuto Adicional Local Telcel-Telcel o a Telefonía Fija	\$1.00
Costo del Minuto Adicional no local Telcel-Telcel o a Telefonía Fija	\$2.00
Costo del Minuto Adicional Local a Teléfonos Celulares de la competencia	\$3.00
Mensajes de 2 vías	20
Plazo Forzoso	18 meses
Penalización	20 Meses
Servicios Adicionales Incluidos	RB, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLAN CON TODO	
CONCEPTO	TARIFAS / MINUTOS
Renta Básica Mensual	\$399.00
Minutos Incluidos a cualquier destino en horario pico (7:00 a 21:59)	40
Minutos Incluidos a cualquier destino en horario no pico (22:00 a 6:59)	25
Minuto Adicional Local Telcel-Telcel o Telefonía Convencional Local	\$1.00
Costo del minuto a Telefonía Convencional NO Local	\$2.00
Minuto Adicional Telcel - Otros Operadores Móviles	\$3.00
Costo minuto entrante	\$2.00
Plazo Forzoso	12 Meses
Multa Por Cancelación	14 Meses
Llamadas Ilimitadas Telcel - Telcel Local, Nacional y Roaming (a)	10 números Telcel postpago o prepago dados de alta previamente. Los primeros 5 minutos gratis
Servicios Incluidos	RB, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES INTENSO GSM FORZOSO			
CONCEPTO	INTENSO 1	INTENSO 2	INTENSO 3
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$299.00	\$599.00	\$999.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO TELCEL - TELCEL	350.00	750	1300
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL	\$1.00	\$1.00	\$1.00
COSTO POR MINUTO A TELEFONIA FIJA DE LARGA DISTANCIA	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO A OTRAS COMPAÑIAS DE TELEFONIA CELULAR	\$3.50	\$3.50	\$3.50
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS DE TELCEL - TELCEL	50	100	150
PLAZO FORZOSO	18 MESES	12 MESES	12 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:
 RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES TARIFA UNICA GSM FORZOSO				
CONCEPTO	TUN 100	TUN 200	TUN 400	TUN 1000
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$449.00	\$649.00	\$999.00	\$1,890.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	160	325	520	1,100
COSTO POR MINUTO DE TELCEL A OTRAS COMPAÑIAS DE TELEFONIA CELULAR, O TELEFONIA DE LARGA DISTANCIA UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$2.50	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS	10	20	30	40
PLAZO FORZOSO	12 MESES	12 MESES	12 MESES	12 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	LE, CT, TL, RP			
PENALIZACION	14 RENTAS	10 RENTAS	7 RENTAS	3 RENTAS

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:
 RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

4.11.2.1 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES FORZOSOS GSM.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos).
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente).
- Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membreado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales).

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.11.2.3 ¿CUÁNDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y MALAS REFERENCIAS PLANES FORZOSOS GSM?

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.11.2.4 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES FORZOSOS GSM.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea de acuerdo al plan contratado, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- **CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.**- Se le pide depósito siempre y cuando sea la única forma de pago.
- **CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.**- No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- **CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.**- Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.11.2.4.1 CLASIFICACIÓN DE DEPÓSITOS PARA PLANES FORZOSOS GSM.

SUBPLAN	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.
ANTRO	\$2000.00	\$2500.00
GSM VIRUS		\$2500.00
GSM100	\$2000.00	\$2500.00
INTENSO 1	\$2000.00	\$2500.00
GSM150	\$2000.00	\$2500.00
TUN GSM 100	\$2000.00	\$2500.00
PLAN 10	\$2000.00	\$2500.00
GSM 300	\$2000.00	\$2500.00
INTENSO 2	\$2000.00	\$2500.00
TUN GSM 200	\$2000.00	\$2500.00
PLAN 20	\$3000.00	\$3500.00
GSM 600	\$3000.00	\$3500.00
TUN GSM 400	\$3000.00	\$3500.00
INTENSO 3	\$3000.00	\$3500.00
GSM 1200	\$3000.00	\$3500.00

4.11.3 ¿QUÉ ES UN PLAN LIBRE GSM?

4.11.3.1 SUBPLANES DE RENTA PARA PLANES LIBRES EN GSM.

Es un plan que el usuario firma un contrato pero no esta comprometido a terminar por lo que no se le penaliza.

CONCEPTO	SUBPLANES BASICOS GSM LIBRE				
	GSM 100	GSM 150	GSM 300	GSM 600	GSM 1200
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$299.00	\$399.00	\$599.00	\$999.00	\$1,699.00
MINUTOS INCLUIDOS DURANTE LAS 24 HRS	170	240	410	800	1,400
COSTO POR MINUTO ADICIONAL AL HABLAR A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR	\$2.60	\$2.30	\$2.00	\$1.70	\$1.40
MINUTO ADICIONAL LOCAL, LLAMADAS DE TELCEL-TELCEL O TELEFONIA FIDA, LOCAL	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS, DE TELCEL-TELCEL	10	20	30	40	50
SERVICIOS INCLUIDOS	RB, IL, BI, LE, TL, CT	RB, IL, BI, LE, TL, CT	RB, IL, BI, LE, TL, CT	RB, IL, BI, LE, TL, CT	RB, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES ANTRO GSM LIBRE	
CONCEPTO	ANIRO
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$199.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO DE 6:00 AM A 9:59 PM (APLICA EN LLAMADAS A TELÉFONOS FIJOS, DE TELCEL A TELCEL Y A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR)	30
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO DE 10:00 PM A 5:59 AM DE TELCEL A TELCEL (NO APLICA EN LLAMADA A TELÉFONOS FIJOS U OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR)	200
TOTAL MINUTOS INCLUIDOS	230
COSTO POR MINUTO EN HORARIO DE 6:00 AM A 9:59 PM, APLICA EN LLAMADA A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR	\$3.00
COSTO MINUTO EN HORARIO DE 10:00 PM A 5:59 AM, UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS (APLICA EN LLAMADAS A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR)	\$2.00
COSTO POR MINUTO LLAMADAS DE TELCEL - TELCEL O TELEFONIA CONVENCIONAL LOCAL UNA VEZ AGOTADO LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$1.00
MENSAJES DE 2 VÍAS EN HORARIO DE 10:00 PM A 5:59 AM DE TELCEL A TELCEL	200
SERVICIOS INCLUIDOS	RB, IL, BI, LE, CT, TL

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:
 RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES 10 Y 20 GSM LIBRES		
CONCEPTO	10	20
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$499.00	\$899.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	10	20
COSTO POR MINUTO LOCAL, UNA VEZ AGOTADO LOS MINUTOS, APLICA EN LLAMADA A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR	\$2.00	\$1.70
MINUTO ADICIONAL LOCAL, TELCEL-TELCEL O TELCEL -TELEFONIA FIJA	\$1.00	\$1.00
SERVICIOS INCLUIDOS	RB, IL, BI, LE, TL, CT	RB, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:
 RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

PLAN GSM VIRUS LIBRE	
CONCEPTO	COSTOS
Renta Mensual	\$199.00
Minutos Incluidos Indistintos	100
Costo del Minuto Adicional Local Telcel-Telcel o a Telefonía Fija	\$1.00
Costo del Minuto Adicional no local Telcel-Telcel o a Telefonía Fija	\$2.00
Costo del Minuto Adicional Local a Teléfonos Celulares de la competencia	\$3.00
Mensajes de 2 vías	20
Servicios Adicionales Incluidos	RB, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:

RP: Rescatel Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLAN CON TODO GSM LIBRE	
CONCEPTO	TARIFAS / MINUTOS
Renta Básica Mensual	\$399.00
Minutos Incluidos a cualquier destino en horario pico (7:00 a 21:59)	40
Minutos Incluidos a cualquier destino en horario no pico (22:00 a 6:59)	25
Minuto Adicional Local Telcel-Telcel o Telefonía Convencional Local	\$1.00
Costo del minuto a Telefonía Convencional NO Local	\$2.00
Minuto Adicional Telcel - Otros Operadores Móviles	\$3.00
Costo minuto entrante	\$2.00
Llamadas Ilimitadas Telcel - Telcel Local, Nacional y Roaming (a)	10 números Telcel postpago o prepago dados de alta previamente. Los primeros 5 minutos gratis
Servicios Incluidos	RB, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:

RP: Rescatel Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES INTENSO GSM LIBRE			
CONCEPTO	INTENSO 1	INTENSO 2	INTENSO 3
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$299.00	\$599.00	\$999.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO TELCEL - TELCEL	350.00	750	1300
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL	\$1.00	\$1.00	\$1.00
COSTO POR MINUTO A TELEFONIA FIJA DE LARGA DISTANCIA	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR	\$3.50	\$3.50	\$3.50
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS DE TELCEL - TELCEL	50	100	150
SERVICIOS INCLUIDOS	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT	RP, IL, BI, LE, TL, CT

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:

RP: Rescatel Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia
Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

SUBPLANES TARIFA UNICA GSM LIBRE				
CONCEPTO	TUN 100	TUN 200	TUN 400	TUN 1000
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$449.00	\$649.00	\$999.00	\$1,890.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	160	325	520	1,100
COSTO POR MINUTO DE TELCEL A OTRAS COMPAÑÍAS DE TELEFONIA CELULAR, O TELEFONIA DE LARGA DISTANCIA UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$2.50	\$2.50	\$2.50	\$2.50
COSTO POR MINUTO DE TELCEL-TELCEL LOCAL O TELEFONIA FIJA LOCAL UNA VEZ AGOTADOS LOS MINUTOS INCLUIDOS	\$1.00	\$1.00	\$1.00	\$1.00
MENSAJES DE 2 VÍAS INCLUIDOS	10	20	30	40
SERVICIOS INCLUIDOS	LE, CT, TL, RP	LE, CT, TL, RP	LE, CT, TL, RP	LE, CT, TL, RP

SIGNIFICADO DE LAS ABBREVIACIONES:

RP: Rescatel Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT:
Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

4.11.3.2 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES LIBRES GSM.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos).
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos).
- Depósito en Garantía (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente).
- Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membreteado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales).

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.11.3.3 ¿CUÁNDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y MALAS REFERENCIAS PARA PLANES LIBRES GSM?.

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.11.3.4 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES LIBRES GSM.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea de acuerdo al plan contratado, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- **CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.-** No se le pide depósito.
- **CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- **CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.10.3.4.1 CLASIFICACIÓN DEPÓSITOS PARA PLANES LIBRES GSM.

SUBPLAN	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.
ANTRO		\$2500.00
GSM VIRUS		\$2500.00
GSM100		\$2500.00
INTENSO 1		\$2500.00
GSM150		\$2500.00
TUN GSM 100		\$2500.00
PLAN 10		\$2500.00
GSM 300		\$2500.00
INTENSO 2		\$2500.00

TUN GSM 200		\$2500.00
PLAN 20		\$3500.00
GSM 600		\$3500.00
TUN GSM 400		\$3500.00
INTENSO 3		\$3500.00
GSM 1200		\$3500.00

4.11.4 ¿QUÉ ES UN PLAN MIXTO GSM?.

Es un plan que el usuario puede o no contratar en plan forzoso libre con la diferencia de que paga solamente la renta y cuando termina sus minutos puede introducir a su celular una ficha amigo.

El usuario puede contratar en plan libre o forzoso.

4.11.4.1 SUBPLANES DE RENTA PLANES MIXTOS GSM.

SUBPLANES MIX GSM FORZOSO					
CONCEPTO	GSM VIRUS MIX	GSM 100 MIX	GSM 150 MIX	GSM 300 MIX	GSM 600 MIX
RENTA BÁSICA MENSUAL	\$199.00	\$299.00	\$399.00	\$599.00	\$999.00
MINUTOS INCLUIDOS EN HORARIO INDISTINTO	100	170	240	410	800
COSTO POR MINUTO ADICIONAL UNA VEZ AGOTADO EL CREDITO	\$3.25	\$3.25	\$3.25	\$3.25	\$3.25
PLAZO FORZOSO	18 MESES	12 MESES	12 MESES	12 MESES	12 MESES
SERVICIOS INCLUIDOS	RP, IL, BI	RP, IL, BI	RP, IL, BI	RP, IL, BI	RP, IL, BI
PENALIZACIÓN	20 RENTAS	18 RENTAS	14 RENTAS	8 RENTAS	5 RENTAS

SIGNIFICADO DE LAS ABREVIACIONES:

RP: Rescate Plus, IP: Identificador de Llamadas, BI: Buzón Inteligente, LE: Llamada en Espera, CT: Conferencia Tripartita, TL: Transferencia de Llamada

4.11.4.2 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES MIXTOS (FORZOSO) GSM.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos).
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente).
- Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membreado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales).

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.11.4.3 ¿CUÁNDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y MALAS REFERENCIAS PARA PLANES MIXTOS (FORZOSO) GSM?.

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL l y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.11.4.4 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES MIXTOS (FORZOSO) GSM.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea de acuerdo al plan contratado, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- **CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.-** Se le pide depósito siempre y cuando sea la única forma de pago.
- **CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- **CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.-** Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.11.4.4.1 CLASIFICACIÓN DE DEPÓSITOS PARA PLANES MIXTOS (FORZOSO) GSM.

SUBPLANES	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.
GSM VIRUS MIX	\$1500.00	\$2500.00
GSM 100 MIX	\$1500.00	\$2500.00
GSM 150 MIX	\$1500.00	\$2500.00
GSM 300 MIX	\$1500.00	\$2500.00
GLOBAL MIX	\$1500.00	\$2500.00
GSM 600 MIX	\$1500.00	\$2500.00
GSM 1200 MIX	\$1500.00	\$2500.00

4.11.4.5 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN PARA PLANES MIXTOS (LIBRE) GSM.

Los requisitos que debe de cubrir una persona física, moral y/o institución gubernamental que contrate un plan son los siguientes;

Personas Físicas:

- Identificación oficial con foto y firma vigente (credencial de elector, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional, FM2 Y FM3 (en caso de ser extranjero) y estados de cuenta de bancos).
- Comprobante de Domicilio vigente (recibo telefónico, de agua, predio, de luz, y estado de cuenta de bancos).
- Depósito en Garantía (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito a nombre de la persona que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).

Personas Morales y Gubernamentales:

- Identificación oficial del Representante Legal con foto y firma (vigente).
- Comprobante de Domicilio a nombre de la Institución que contrata el Servicio (vigente).
- Depósito en Garantía de acuerdo al plan contratado (en caso de que se requiera, puede ser en efectivo o con cheque certificado o de caja).
- Tarjeta de Crédito Corporativa o Empresarial a nombre de la Institución que contrate el servicio (en caso de que se requiera o sea la única forma de pago).
- Registro Federal de Contribuyentes.
- Cheque membreteado de la Empresa por el importe de la primera renta más IVA, expedido a Nombre de Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V. y con antigüedad máxima de 10 días naturales.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial en donde contenga la siguiente información:
 - Nombre de la Institución que contrate el servicio y duración de la misma.
 - Nombramiento del Representante Legal, el cual deberá de tener poderes para Actos de Administración.
 - Sello del Registro Público de la Propiedad.
- Nombramiento del Coordinador General de Administración (En caso de Entidades Gubernamentales).

NOTA : Toda la documentación debe ser original.

4.11.4.6 ¿CUANDO SE CONSIDERA A UN USUARIO SIN REFERENCIAS, CON BUENAS REFERENCIAS Y MALAS REFERENCIAS PARA PLANES MIXTOS (LIBRE) GSM?.

Sin referencias.- Nunca a tenido un historial con TELCEL.

Con buenas referencias.- Cuando no tiene adeudos en TELCEL y que tenga 6 meses en la compañía.

Malas referencias.- Cuando tiene adeudos en TELCEL y tiene etiquetas de cliente moroso.

4.11.4.7 DEPÓSITOS EN GARANTÍA PARA PLANES MIXTOS (LIBRE) GSM.

Los depósitos en garantía es una cantidad que podría o no pagar el usuario al contratar una línea, dependiendo de las referencias obtenidas en la Base de Datos de Clientes de TELCEL.

A continuación se menciona cuándo se le debe de pedir un depósito a un usuario:

- **CLIENTES SIN REFERENCIAS EN TELCEL.**- No se le pide depósito.
- **CLIENTES CON BUENAS REFERENCIAS EN TELCEL.**- No se le pide tarjeta de crédito ni depósito.
- **CLIENTES CON MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.**- Aparte de la forma de pago se le debe de pedir forzosamente el depósito.

El pago de dicho depósito sólo se realizarán en las cajas de TELCEL y no se devolverán hasta que el usuario termine toda relación con TELCEL.

4.11.4.7.1 CLASIFICACIÓN DEPÓSITOS PARA PLANES MIXTOS (LIBRE) GSM.

SUBPLANES	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO NO TIENE REFERENCIAS EN TELCEL	DEPÓSITO CUANDO EL USUARIO TIENE MALAS REFERENCIAS EN TELCEL.
GSM VIRUS MIX		\$2500.00
GSM 100 MIX		\$2500.00
GSM 150 MIX		\$2500.00
GSM 300 MIX		\$2500.00
GLOBAL MIX		\$2500.00
GSM 600 MIX		\$2500.00
GSM 1200 MIX		\$2500.00

4.11.5 MARCAS Y MODELOS GSM.

TELCEL cuenta con varias marcas y modelos los cuales cada equipo tiene diferentes funciones.

4.11.5.1 FUNCIONES.

- Agenda.- Es un directorio.
- Alerta vibratoria.- Con esta modalidad el teléfono vibrara cuando reciba una llamada o un mensaje.
- Altavoz integrada.- Altavoz manos libres incorporado al celular.
- Texto predictivo.- Anticipa la palabra que se está escribiendo, por lo que simplifica la escritura de mensajes 2 vías o de otros modos de edición.
- Juegos. Variedad de juegos Stuntman y Monopoly. Dart, Fighters, SC-PT, Super Real Tennis
- Java.- Soporta aplicaciones.
- Mensaje.- Envía y recibe mensajes.
- Calculadora y convertidor de divisas.- Realizar operaciones básicas.
- Convertidor de divisas.- convertir en divisas las cantidades.
- Calendario.- Se puede programar el calendario por día, semana o mes.
- Reloj despertador con alarma.- Despertador con alarma AM y PM.
- Álbum fotográfico.- Permite visualizar las fotografías tomadas.
- Atajos.- Esta función permite acceder de manera más rápida a los menús que más utilizas.
- Alarma.- Se puede usar como despertador.

- Bloqueo de llamadas.- Con esta función se podrá bloquear todas las llamadas ya sea saliente o entrante.
- Bluetooth.- Conexión inalámbrica con gran capacidad de transmisión y recepción de datos la cual te permite conectarte con otros dispositivos Bluetooth como otro teléfono, PDA o Laptop, que se encuentren a una distancia máxima de 10 m.
- Bloqueo de teclado.- Permite bloquear el teclado para evitar el auto marcado.
- Cámara.- Cámara digital integrada.
- Carátulas.- Puedes cambiar la apariencia de tu equipos con las carátulas "Style Up" de Sony Ericsson.
- Chat móvil.- Permite chatear.
- Conectividad.- Podrás conectarte a tu PC por medio de cable USB y sincronizar tus herramientas.
- Navegador PDA.- Es un organizador personal las actividades.
- E- mail.- Consultar correos electrónicos desde tu teléfono.
- Compositor de tonos personales.- Se tiene la opción de componer los tonos deseados.
- Fondos de pantalla.- Opción para personalizar hasta 36 imágenes predeterminadas.
- Grabadora de video.- Grabar video continuo.
- Reproductor de video.- Permite ver lo que se grabo en el video.
- Grabadora de voz.- Permite grabar recordatorios, conversación durante llamada o el ambiente de algún salón o lugar.
- Luz de pantalla.- Tendrás una mejor visión de la pantalla de tu equipo aún en condiciones extremas de iluminación.
- Puerto Infrarrojo.- Para conectividad con otros dispositivos como PC, PDA o teléfonos.
- Plantillas de Mensajes.- Textos predefinidos para tus mensajes.
- Joystick.- Es una tecla con 5 posiciones, para acceso rápido.
- Marcación por voz.- Permite grabar los nombres del directorio.

- Marcación rápida.- Automáticamente al directorio le pone un número para facilitar la marcación.
- Mensajes multimedia.- Permite el fácil y rápido envío de mensajes.
- Menú en varios idiomas.- El menú cuenta con varios idiomas Inglés, Portugués y Español.
- Perfiles personalizados.- Permite personificar el perfil que se desea.
- Temporizador. Permite programar un tiempo con alarma de alguna actividad.
- Tonos premium.- tonos de timbrado.
- Tarjeta de negocios.- Con esta función podrás crear tu tarjeta de negocios.
- Modem.- Función que se puede conectar a su PC.
- PTT.- Su función es de un radio.

4.11.5.2 CLASIFICACIÓN DE LAS MARCAS Y MODELOS GSM.

EQUIPOS GSM NOKIA		
MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS
NOK 3120	<ul style="list-style-type: none"> • Internet. • Pantalla a color. • Servicios de mensajería. • Servicios inalámbricos. • Juegos java. • Tonos con mejor calidad. • Calendario. • Mensajes telcel 2 vías. • Calculadora. • Agenda. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 3200	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla a color. • Mensajes multimedia. • Tonos premium. • Cámara digital. • Puerto infrarrojo. • Juegos java. • Navegador para Internet. • Radio FM. • Calculadora. • Mensajes telcel 2 vías. • Agenda. • Calendario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 3220	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara digital. • Capacidad para grabar video.. • Juegos java. • Navegador para Internet. • Pantalla de colores. • Calculadora. • Agenda. • Calendario. • Alerta vibratoria. • Mensajes telcel 2 vías. • Alta voz. • Alarma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM NOKIA		
MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS
NOK 365	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara digital. • Capacidad para grabar video.. • Juegos java. • Navegador para Internet. • Calculadora. • Agenda. • Calendario. • Alerta vibratoria. • Bluetooth. • Editor de tonos. • Marcación por voz. • Memoria. • Puerto infrarrojo. • Texto predictivo. • Tonos. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 5140	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara digital. • Juegos. • Radio FM. • Pantalla de colores. • Calculadora. • Agenda. • Calendario. • Brújula. • Recubrimiento de goma prueba de salpicaduras. • Alarma. • Mensajes telcel 2 vías. • Álbum fotográfico. • Altavoz integrado. • Fondos de pantalla. • Temporizador. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM NOKIA

MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS		
NOK6020	<ul style="list-style-type: none"> • Pantalla a color. • Servicios de mensajería. • Servicios inalámbricos. • Juegos java. • Tonos con mejor calidad. • Calendario. • Calculadora. • Agenda. • Cámara digital. • Reproductor de video. • Mensajes telcel 2 vías. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Mensaje multimedia. • Multilenguaje. • Álbum fotográfico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. 		
NOK 6100	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario. • Calculadora convertidor de divisas. • Agenda. • Cámara digital. • Marcación automática. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Mensaje multimedia. • Altavoz. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. 		
NOK 617	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> <ul style="list-style-type: none"> • Calendario. • Calculadora. • Agenda. • Alarma. • Altavoz integrado. • Bloqueo de teclado. • Fondos de pantalla Grabadora de voz. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Juegos </td> <td style="width: 50%; border: none;"> <ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Temporizador. • Texto predictivo. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria.. • Cámara digital. </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario. • Calculadora. • Agenda. • Alarma. • Altavoz integrado. • Bloqueo de teclado. • Fondos de pantalla Grabadora de voz. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Juegos 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Temporizador. • Texto predictivo. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria.. • Cámara digital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
<ul style="list-style-type: none"> • Calendario. • Calculadora. • Agenda. • Alarma. • Altavoz integrado. • Bloqueo de teclado. • Fondos de pantalla Grabadora de voz. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Juegos 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Temporizador. • Texto predictivo. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria.. • Cámara digital. 			

EQUIPOS GSM NOKIA			
MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS	
NOK 6230	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario. • Calculadora. • Agenda. • Alarma. • Altavoz integrado. • Bloqueo de teclado. • Fondos de pantalla • Grabadora de voz. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Juegos • Radio FM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara digital. • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Temporizador. • Texto predictivo. • Alerta vibratoria. • Bluetooth. • Mensajes multimedia. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 6260	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Bloqueo de teclado. • Fondos de pantalla. • Juegos. • Mensajes telcel 2 vías. • Cámara digital. • Reproductor de música. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envío y recepción de correos electrónicos. • Temporizador. • Puerto infrarrojo • Texto predictivo. • Alerta vibratoria. • Bluetooth. • Radio FM. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 6600	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Memoria. • Juegos. • Cámara digital. • Video. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envío y recepción de correos electrónicos. • Puerto infrarrojo • Texto predictivo. • Alerta vibratoria. • Mensajes telcel 2 vías. • Bluetooth. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM NOKIA			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
NOK 6800	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma. • Agenda. • Altavoz integrado. • Bloqueo de teclado. • Fondos de pantalla. • Luz de pantalla. • Marcación por voz. • Protector de pantalla. • Juegos. • Joystick • Mensajes telcel 2 vías.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envío y recepción de correos electrónicos. • Temporizador. • Texto predictivo. • Alerta vibratoria. • Bluetooth. • Mensajes multimedia. • Radio FM. • Tonos. • Calculadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 6820	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma. • Agenda. • Altavoz integrado. • Bloqueo de teclado. • Marcación por voz. • Protector de pantalla. • Juegos. • Joystick. • Calculadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara. • Grabadora de voz. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. • Alerta vibratoria. • Bluetooth. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 6822	<ul style="list-style-type: none"> • Álbum fotográfico. • Agenda. • Altavoz integrado. • Bloqueo de teclado. • Marcación por voz. • Protector de pantalla. • Juegos. • Calculadora. • Calendario. • Cronómetro. • Cámara. • Grabadora de videos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reproductor de video. • Grabadora de voz. • Fondos de pantalla. • Envío y recepción de correos electrónicos. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. • Alerta vibratoria. • Puerto infrarrojo. • Luz de pantalla. • Perfiles del usuario. • Mensaje multimedia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM NOKIA			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
NOK 7250	<ul style="list-style-type: none"> • • Agenda. • Altavoz integrado. • Juegos. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. • Alerta vibratoria. 		<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 7610	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Álbum fotográfico. • Audio. • Altavoz integrado. • Grabadora de voz. • Juegos • Cámara digital. • Grabadora de video. • Reproductor de video. 	<ul style="list-style-type: none"> • Envío y recepción de correos electrónicos. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. • Alerta vibratoria. • Bluetooth.. • Tonos. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
NOK 9300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alarma. • Altavoz integrado. • Atajos. • Bluetooth.. • Bloqueo de teclado. • Grabadora de voz. • Calculadora. • Juegos • Joystick. • Luz de pantalla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Memoria. • Multilinguaje. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tarjeta de negocios. • Java • Texto predictivo. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM MOTOROLA.		
MODELO	FUNCIONES	ACCESORIOS
MOT C115	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Calculadora. • Calendario. • Convertidor de divisas. • Cronómetro. • Tonos. • Juegos. • Protector de pantalla. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Bateria. • Cargador. • Manual.
MOT C195	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Convertidor de divisas. • Tonos. • Mensajes telcel 2 vías. • Juegos. • Plantillas de mensajes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bateria. • Cargador. • Manual.
MOT C205	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Texto predictivo. • Calendario. • Convertidor de divisas. • Tonos. • Mensajes telcel 2 vías. • Juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bateria. • Cargador. • Manual.
MOT C350	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Texto predictivo. • Marcación por voz. • Perfiles del usuario. • Calendario. • Mensajes telcel 2 vías. • Convertidor de divisas. • Tonos. • Juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bateria. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM MOTOROLA.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
MOT C384	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Alarma. • Álbum fotográfico. • Alta voz integrado. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Calculadora. • Calendario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Radio FM. • Texto predictivo. • Marcación por voz. • Perfiles del usuario. • Calendario. • Mensajes telcel 2 vías. • Convertidor de divisas. • Tonos. • Juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT C650	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Alarma. • Álbum fotográfico. • Alta voz integrado. • Bloqueo de llamadas. • Calculadora. • Calendario • Cámara. • Chat móvil. • Compositor de tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Radio FM. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Plantillas de mensajes. • Perfiles del usuario. • Reproductor de video. • Calendario.. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres
MOT C698P	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Alarma. • Álbum fotográfico. • Alta voz integrado. • Bloqueo de llamadas. • Calculadora. • Calendario • Cámara. • Chat móvil. • Convertidor de divisas. • Mensajes telcel 2 vías. • Compositor de tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondos de pantalla. • Joystick. • Grabadora de voz. • Radio FM. • Texto predictivo. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Plantillas de mensajes. • Perfiles del usuario. • Reproductor de video. • PTT. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM MOTOROLA.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
MOT E380	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juegos. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT V172	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Chat móvil. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. • Cronómetro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondos de pantalla. • Juegos. • Luz de pantalla. • Menú en varios idiomas. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Texto predictivo. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT V180	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Bloqueo de llamadas. • Calculadora. • Chat móvil. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. • Marcación por voz. • Memoria interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modem. • Juegos. • Plantillas de mensaje. • Mensajes telcel 2 vías. • Radio FM. • Menú en varios idiomas. • Protector de pantalla. • Texto predictivo. • Tecnología java. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT V220	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda. • Alarma. • Álbum fotográfico. • Altavoz integrado. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Chat móvil. • Compositor de tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Marcación por voz. • Mensajes multimedia. • Mensajes telcel 2 vías. • Modem. • Juegos. • Radio FM. • Tecnología java. • Texto predictivo. • Reproductor de video. • Cámara 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM MOTOROLA.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
MOT V300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Altavoz. • Cámara. • E-mail. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Java. • Juegos. • Memoria. • Mensajes telcel 2 vías. • Marcación por voz. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT V400P	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Altavoz. • Cámara. • E-mail. • Convertidor de divisas. • Java. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juegos. • Memoria. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. • PTT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
MOT V555	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alarma. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria. • Altavoz. • Bloqueo de llamadas. • Bluetooth. • Cámara. • Chat móvil. • E-mail. • Compositor de tonos. • Fondos de pantalla. • Joystick. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convertidor de divisas. • Java. • Mensajes telcel 2 vías. • Luz de pantalla. • Juegos. • Menú en varios idiomas. • Modem. • Marcación por voz. • Radio FM. • Reproductor de video. • Texto predictivo • PTT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargadora anual.
MOT V600	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma. • Agenda. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria. • Altavoz. • Bloqueo de llamadas. • Bluetooth. • Cámara. • Chat móvil. • E-mail. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. • Java. • Juegos. • Menú en varios idiomas. • Modem. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM MOTOROLA.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
MOT V3	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma. • Agenda 1000 números. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria. • Altavoz. • Bloqueo de llamadas. • Bluetooth. • Cámara. • Chat móvil. • Mensajes telcel 2 vías. • E-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. • Java. • Juegos. • Marcación por voz. • Mensajes multimedia. • Radio. • Reproductor de video. • Modem. • 24 tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM SAMSUNG.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SAM S100	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Juegos. • Puerto infrarrojo. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. 		<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SAM SGH-N707	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 2000 números. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de teclado. • Convertidor de divisas. • Juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menú en varios idiomas. • Modem. • Mensajes telcel 2 vías. • Tonos. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SAM X426	<ul style="list-style-type: none"> • Alarma • Agenda para 500 números. • Alerta vibratoria. • E-mail. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes telcel 2 vías. • Java. • Juegos. • Texto predictivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM SAMSUNG.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SAM SGH-C207	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda para 1000 números. • Álbum fotográfico. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cronómetro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de pantalla. • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Multilenguaje. • Mensajes telcel 2 vías. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tecnología java. • Juegos. • Texto predictivo. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
SAM SGH-E630	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda para 1000 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Actualización de fecha y hora. • Alta voz integrado. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cronómetro. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz. • Memo de códigos. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondo de pantalla. • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Multilenguaje. • Modem. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tecnología java. • Juegos. • Texto predictivo. • Cámara. • Compositor de tonos. • Tonos premium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SAM E316	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 2000 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • E-mail. • Convertidor de divisas. • Cámara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Grabadora de voz. • Reproductor de video.. • Fondos de pantalla. • Mensajes telcel 2 vías. • Multilenguaje. • Modem. • Perfiles del usuario. • Tecnología java. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM SAMSUNG.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SAME715	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 1000 números. • Alerta vibratoria. • Cámara. • Juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puerto infrarrojo. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SAM SGH-S300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números. • Alerta vibratoria. • Alarma. • Fondos de pantalla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juegos. • Modem. • Texto predictivo. • Tecnología java. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM LG			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
LG G1500	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 200 números. • Alerta vibratoria. • Convertidor de divisas. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Juegos. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
LG C1300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 255 números. • Alerta vibratoria. • Conectividad. • Marcación rápida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología java. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
LG MG101	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 255 números. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Grabadora de voz. • Fondo de pantalla. • Luz de pantalla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles del usuario. • Modem. • Juegos. • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Tonos premium. • Texto predictivo. • Tecnología java. • Tarjeta de negocios 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM LG			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
LG MG150	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 255 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Calculadora. • Cámara.. • Convertidor de divisas. • Grabadora de voz • Intercambio de tarjeta de visitas. • Luz de pantalla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de pantalla. • Mensajes telcel 2 vías. • Perfiles del usuario. • Juegos. • Mensajes multimedia. • Marcación rápida. • Modem. • Tonos premium. • Texto predictivo. • Tarjeta de negocios. • Tecnología java. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
LG MG191	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 255 números. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Luz de pantalla. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Juegos. • Marcación rápida. • Tonos premium. • Texto predictivo. • Tecnología java. • Mensajes telcel 2 vías. • Calendario. • Carátulas 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
LG MG200	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 255 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Calculadora. • Cámara.. • Luz de pantalla. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Mensajes telcel 2 vías. • Juegos. • Marcación rápida. • Marcación por voz. • Modem. • Tonos premium. • Texto predictivo. • Temporizador.. • Grabadora de voz • Intercambio de 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres

EQUIPOS GSM LG			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
LG L1400	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 255 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Cámara.. • Convertidor de divisas. • Grabadora de voz • Intercambio de tarjeta de visitas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Luz de pantalla. • Fondo de pantalla. • Puerto infrarrojo. • Juegos. • Marcación rápida. • Marcación por voz. • Modem. • Tonos premium. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. • Temporizador. • Tecnología java. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM ALCATEL			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
ALCA 332	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Altavoz. • Juegos. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. 		<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
ALCA OT557	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 300 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Cámara. • Compositor de tonos personales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes telcel 2 vías. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Juegos. • Marcación por voz • Menú en varios idiomas.. • Modem. • Tonos premium. • Texto predictivo • Convertidor de divisas. • Grabadora de voz.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM ALCATEL			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
ALCA OT756	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 800 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Cámara. • Compositor de tonos personales. • Convertidor de divisas. • E-mail. • Grabadora de video. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Juegos. • Marcación por voz • Mensaje multimedia. • Menú en varios idiomas.. • Mensajes telcel 2 vías. • Modem. • Reproductor de video. • Tonos polifónicos. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM BENQ			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
BENQ M100	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números. • Actualización de fecha y hora. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Intercambio de sonido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Joystick. • Juegos. • Menú de idiomas. • Multilenguaje. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tarjeta de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
BENQ M300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números. • Actualización de fecha y hora. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de tarjeta de visitas. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondos de pantallas. • Joystick. • Juegos. • Marcación rápida. • Menú de idiomas. • Multilenguaje. • Protector de pantalla. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM PANTECH			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
PANTECH G510	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Cámara. • Conectividad. • Java. • Juegos. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías • 		<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
PANTECH G700	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria • Agenda. • Bloqueo de llamadas. • Chat móvil. • E-mail. • Compositor de tonos personales. • Perfiles del usuario. 		<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
PANTECH GF260	<ul style="list-style-type: none"> • Texto predictivo • Agenda para 800 números. • Actualización de fecha y hora. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Cronómetro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondos de pantallas. • Joystick. • Juegos. • Grabadora de video. • Grabadora de voz. • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Mensajes multimedia. • Modem. • Protector de pantalla. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tonos premium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM SIEMENS			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SIEM C65	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 100 números. • Actualización de fecha y hora. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Conectividad. • Convertidor de divisas. • E-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Joystick. • Juegos. • Marcación rápida. • Menú de idiomas. • Mensajes multimedia • Grabadora de voz. • Protector de pantalla. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tarjeta de negocios. • Mensajes telcel 2 vías. • Tonos premium. • Intercambio de sonido. • Fondos de pantallas. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres
SIEM CF62	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 100 números. • Actualización de fecha y hora. • Altavoz.. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario. • Cámara. • Conectividad. • Cronómetro. • Compositor de tonos personales. • Juegos. • Luz de pantalla. • Perfiles del usuario. • Tecnología java. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM SAGEM			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SAGEM MY X-7	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Juegos. • Reproductor de video. • Puerto infrarrojo. • Tecnología java. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. • Tonos premium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. Manos libres.
SAGEM MY-X-6	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Altavoz. • Alerta vibratoria. • Cámara. • Convertidor de divisas. • Grabadora de video. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juegos. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Puerto infrarrojo. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM PANASONIC.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
PAN A 100	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda para 250 números. • Altavoz integrado. • Atajos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Calendario. • Cronómetro. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. • Fondo de pantalla. • Luz de pantalla. • Mensajes telcel 2 vías. • Perfiles del usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. Manos libres.
PAN G51	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Convertidor de divisas. • Juegos. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
PAN G60	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Cámara. • Compositor de tonos. • Juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Marcación por voz. • Perfiles del usuario. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM PANASONIC.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
PAN VS2	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda para 500 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Chat móvil. • Cronómetro. • E-mail. • Grabadora de video. • Temporizador 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz. • Intercambio de sonidos de timbres. • Fondo de pantalla. • Juegos. • Joystick. • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Protector de pantalla. • Puerto infrarrojo. • Reproductor de video. • Tecnología java. • Texto predictivo. • Tonos premium. • Mensajes telcel 2 vías.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
PAN VS3	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Agenda para 500 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Chat móvil. • Cronómetro. • Tonos premium • Grabadora de video. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz. • Fondo de pantalla. • Juegos. • Joystick. • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Puerto infrarrojo. • Tecnología java. • Texto predictivo. • Carátulas. • E-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres

EQUIPOS GSM PANASONIC.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
PAN X100	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 200 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Compositor de tonos. • Cronómetro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad. • Grabadora de voz. • Fondo de pantalla. • Juegos. • Joystick. • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Texto predictivo. • Tonos premium. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
PAN X300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara. • Compositor de tonos. • Conectividad. • Grabadora de video. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
PAN X500	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 300 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria. • Atajos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Grabadora de voz. • Memoria interna. • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Texto predictivo. • Tecnología java. • Temporizador. • Tonos 10 tonos. • Tonos premium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM PANASONIC.			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
PAN X700	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Alerta vibratoria. • Atajos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Bluetooth. • Calculadora. • Cámara. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. • Cronómetro. • E-mail. • Tonos premium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Joystick. • Juegos. • Marcación rápida. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Modem. • Fondos de pantalla. • Luz de pantalla. • Protector de pantalla. • Texto predictivo. • Tecnología java. • Temporizador. • Grabadora de video. • Grabadora de voz 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM SONY-ERICSSON			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SONY J300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 510 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Compositor de tonos. • Carátulas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chat móvil. • E-mail. • Grabadora de voz. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Tonos premium. • Convertidor de divisas. • Texto predictivo. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM SONY-ERICSSON			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SONY K300I	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 510 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Actualización de fecha y hora. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Compositor de tonos. • Chat móvil. • E-mail. • Grabadora de voz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Memo de códigos. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Tarjetas de negocios. • Tonos premium. • Tecnología java. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SONY K500I	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 510 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Cámara.. • Compositor de tonos. • Carátulas. • Convertidor de divisas. • Conectividad. • Chat móvil. • E-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Modem. • Tonos premium. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM SONY-ERICSSON			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SONY K700I	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 510 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Bluetooth. • Calculadora. • Calendario. • Compositor de tonos. • Cámara. • Cronómetro. • Grabadora de voz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Mensajes telcel 2 vías. • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Menú en varios idiomas. • Radio FM. • Tonos premium. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
SONY K750I	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Bluetooth. • Calculadora. • Cámara. • Calendario. • Compositor de tonos. • Carátulas. • Convertidor de divisas. • Chat móvil. 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail. • Grabadora de voz. • Grabadora de video • Reproductor de video. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario • Puerto infrarrojo • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Marcación rápida • Modem.. • Tonos premium. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM SONY-ERICSSON			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SONY S700I	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 510 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Cámara.. • Compositor de tonos. • Carátulas. • Convertidor de divisas. • Conectividad. • Chat móvil. 	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail. • Grabadora de voz • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Modem. • Tonos premium. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
SONY S710	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Audífonos. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Bluetooth. • Calculadora. • Cámara.. • Compositor de tonos. • Convertidor de divisas. • Conectividad. • Cronómetro. • Chat móvil. • E-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Joystick. • Juegos. • Java. • Marcación por voz. • Marcación rápida. <p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modem. • Tonos premium. • Texto predictivo. • Tarjeta de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM SONY-ERICSSON			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SONY T106	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Editor de tonos. • Juegos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfiles del usuario. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SONY T610	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta vibratoria. • Bluetooth. • Cámara. • Grabadora. • Juegos. • Marcación por voz. 	<ul style="list-style-type: none"> • Modem, • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SONY Z200	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda 300 números. • Alerta vibratoria. • Cámara. • Compositor de tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juegos. • Puerto infrarrojo. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SONY Z500I	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 510 números. • Altavoz integrado. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Cámara.. • Compositor de tonos. • Carátulas. • Chat móvil. • E-mail. • Grabadora de voz 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Reproductor de video. • Fondo de pantalla. • Perfiles del usuario. • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Marcación rápida. • Modem. • Menú en varios idiomas. • Tonos premium. • Texto predictivo. • Temporizador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.
SONY Z600	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda. • Alerta vibratoria. • Audífonos. • Bluetooth. • Cámara.. • Compositor de tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes telcel 2 vías. • E-mail. • Grabadora de voz • Juegos. • Puerto infrarrojo. • Texto predictivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM BIRD			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
BIRD S1186	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Joystick. • Juegos. • Mensajes en varios idiomas. • Mensajes telcel 2 vías. • Perfiles del usuario. • Texto predictivo. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual.

EQUIPOS GSM HAIER			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
HAIER Z3000B	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 500 números • Álbum fotográfico. • Altavoz. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Cronómetro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondos de pantallas. • Joystick. • Juegos. • Marcación por voz. • Marcación rápida. • Menú en varios idiomas. • Perfiles del usuario. • Texto predictivo. • Mensajes telcel 2 vías. • Tonos. • Tarjeta de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM HAIER			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SENDO S601	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 250 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Chat mail. 	<ul style="list-style-type: none"> • Convertidor de divisas. • Fondos de pantallas. • Joystick. • Juegos. • Mensajes multimedia. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Perfiles del usuario. • Tecnología java. • Texto predictivo. • Tonos premium. • Tarjeta de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM SKYSEN			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
SKYSEN EZ 200	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 200 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Convertidor de divisas. • Cronómetro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de voz. • Mensajes telcel 2 vías. • Fondos de pantallas. • Juegos. • Marcación rápida. • Mensajes multimedia.. • Protector de pantalla. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tecnología java. • Texto predictivo. • Tonos premium. • Tarjeta de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
SKYSEN EZ 300	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Bocina. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Convertidor de divisas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cronómetro. • Fondos de pantallas. • Juegos. • Marcación rápida. • Mensajes multimedia. • Mensajes telcel 2 vías. • Protector de pantalla. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Tecnología java. • Texto predictivo. • Tonos premium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM ZONDA			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
ZONDA ZMMG1840	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda para 1000 números. • Álbum fotográfico. • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. • Cámara. • Convertidor de divisas. • Cronómetro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • Fondos de pantallas. • Joystick. • Juegos. • Marcación rápida. • Mensajes multimedia.. • Perfiles del usuario. • Puerto infrarrojo. • Reproductor de video. • Mensajes telcel 2 vías. • Texto predictivo. • Tonos premium. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.

EQUIPOS GSM BLACKBERRY			
MODELO	FUNCIONES		ACCESORIOS
BLACKBERRY 7100g	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Álbum fotográfico. • Atajos. • Altavoz. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Bluetooth. • Calculadora. • Calendario. • Convertidor de divisas. • Texto predictivo. • Tonos 	<ul style="list-style-type: none"> • Grabadora de video. • E-mail. • Fondos de pantallas. • Joystick. • Juegos. • Multilenguaje. • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Mensajes telcel 2 vías. • Mensajes multimedia.. • Visores de archivos adjuntos de e-mail.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
BLACKBERRY 7280	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Calculadora. • Calendario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conectividad. • E-mail. • Juegos. • Visores de archivos adjuntos de e-mail.. • Tonos. • Mensajes telcel 2 vías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres.
BLACKBERRY 7290	<ul style="list-style-type: none"> • Agenda • Atajos. • Alarma. • Alerta vibratoria. • Bloqueo de llamadas. • Bloqueo de teclado. • Bluetooth. • Calculadora. • Calendario. • Conectividad. • E-mail. • Fondos de pantallas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juegos. • Luz de pantalla. • Marcación rápida. • Multilenguaje. <p>FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes telcel 2 vías. • Visores de archivos adjuntos de e-mail.. • Texto predictivo. • Tecnología Java. • Tonos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Batería. • Cargador. • Manual. • Manos libres. <p>ACCESORIOS</p>

4.11.6 LINEAMIENTO PARA EL LLENADO DE UN CONTRATO GSM.

- 1)El contrato debe ser llenado con letra impresa de acuerdo a lo establecido y no deberá presentar errores.
- 2)Deberá anotarse forzosamente el NOMBRE Y FIRMA DEL VENDEDOR, en el espacio correspondiente, así como los datos de la FIRMA DIPSA.
- 3)El contrato debe venir con sello del distribuidor en la parte inferior izquierda o en le recuadro de observaciones, el cual debe de contener la siguiente información:
 - Nombre o razón social sin abreviaturas.
 - Registro Federal de Contribuyentes completo.
 - Domicilio Fiscal.
- 4)Deberá anotarse el EQUIPO Y MODELO TELEFÓNICO en el contrato.
- 5)No se aceptan números celulares, radiocalizadores y líneas virtuales como teléfonos de contacto para el usuario así como el de la referencia personal, por lo que sólo se aceptan líneas convencionales.
- 6)En caso de detectarse líneas convencionales falsas, se procederá a suspender el servicio al usuario.
- 7)Los tres números telefónicos que aparecen en el contrato deben ser diferentes entre sí y el nombre de la referencia deberá ser distinto al del usuario.
- 8)Los datos personales y de dirección contenidos en el contrato deben ser los mismos que aparecen en el comprobante de domicilio e identificación del usuario.

GUIA DE LLENADO PARA EL FORMATO

PASO	ACCIÓN
1	DATOS GENERALES
1.1	Nombre del distribuidor: La razón o denominación social del distribuidor
1.2	Número celular: Se registra el número asignado por el área de activaciones
1.3	Número de MIN: Con el que se programa el teléfono y es asignado por activaciones
1.4	Lugar y fecha: En que se celebra el contrato
1.5	Fuerza de Venta: Este espacio irá en blanco hasta nuevo aviso
1.6	¿Ha sido usuario?: Colocará la respuesta del usuario: Si en caso de contar o haber contado con una línea celular, en caso contrario indicar no
2	PENALIZACIÓN E INFORMACIÓN DE EQUIPO CELULAR
2	En el párrafo de penalización, indicar el número de meses en rentas que el usuario se comprometa a pagar en caso de cancelación anticipada del servicio.
2.2	En información del equipo se asignará la marca, modelo, para los equipo TDMA se deberá indicar el ESN HEXADECIMAL (8 dígitos) y ESN DECIMAL (11 dígitos), para los equipos GSM el IMEI (15 dígitos), y el ICCID (19 dígitos)
3	INVESTIGACIÓN CREDITICIA
3.1	El cliente autoriza que se le realice un monitoreo sobre su comportamiento crediticio a través de su firma
4	OBSERVACIONES
4.1	En este se estampará el sello correspondiente al distribuidor autorizado, en caso de PLAN MIX se el usuario deberá escribir "RECIBI POLITICAS DE OEPERACION DE PLAN MIXTO"
5	COPIA DE TARJETA DE CRÉDITO
5.1	Planchar la tarjeta del cliente o en caso de pago con cheque indicará el monto, el número de cheque y el banco emisor del mismo.
6	FORMA DE PAGO
6.1	El plan que está contratando y su modalidad
6.2	El número de meses correspondientes al plan mínimo forzoso, en caso de ser plan libre únicamente se indica este punto
6.3	El número de minutos incluidos dentro del plan forzoso contratado
6.4	El costo por minuto adicional pico y no pico. (En plan digital en ambos horarios se indica el mismo costo)
6.5	Costo de minuto Roaming saliente en plan tarifario = \$ 3.48 + IVA
6.6	Costo de la fianza (\$ 173.91 + IVA), primer año gratis
6.7	El límite de consumo: El que determine el Departamento de Activaciones, en caso de Plan Mix el límite de crédito será siempre de \$0.00
6.8	El costo de la programación de Plan Protección Digital
6.9	Los servicios adicionales con su costo según lo solicite el cliente
6.10	En caso de que se haya contratado Rescate! Plus, se deberá indicar el nombre del asegurado de dicho servicio, pudiendo ser el mismo usuario de la línea celular u otra persona (Sólo puede haber un asegurado por contrato)
6.11	En la forma de pago indicar si es por tarjeta de crédito ó pago en ventanilla
6.12	El monto del depósito en garantía que asigne activaciones en caso de que lo amerite
6.13	Gerencia Comercial emite la tabla de promoción autorizada en donde se indican las claves. Ejem. TVD70
6.14	En este espacio se anotará el costo de la renta mensual correspondiente al plan seleccionado por el usuario.
7	INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN
7.1	La denominación razón social del cliente corresponde a una persona moral (empresa)
7.1.1	El nombre completo (Apellido paterno, materno y nombre (s)) en caso de ser persona física
7.2	RFC (Registro Federal de Contribuyentes)
7.3	En la acreditación de la persona moral señalar el número de la notaría y número de la escritura del acta constitutiva ó del testimonio notarial de la empresa (estos datos se encuentran en la primera hoja del acta).
7.4	Dirección fiscal (Domicilio establecido para fines jurídicos y fiscales)
7.5	Como mínimo 2 números telefónicos distintos, en caso contrario será motivo de rechazo
7.6	El nombre del representante legal completo (Apellido paterno, materno y nombre (s)) en caso de ser persona moral
7.7	Si el cliente lo requiere domicilio de correspondencia distinto al fiscal, en caso de ser igual.
7.8	La referencia personal (nombre y teléfono), la cual fungirá como contacto para pagos.
7.9	En correspondencia de la tarjeta de crédito, deben especificar la dirección donde le llega el estado de cuenta bancario en caso de que pague con tarjeta de crédito.
7.10	El tipo de identificación así como clave o folio: Ejem. Credencial IFE, clave de elector MTARES70061232G201
8	CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA CARGO DE TARJETA DE CRÉDITO
8.1	El nombre del banco con quien tiene celebrado el contrato de su tarjeta de crédito.
8.2	El número de la tarjeta de crédito
8.3	El código de validación de la tarjeta, que son los 3 últimos números que están en el reverso de la tarjeta de crédito.
8.4	La fecha en que se celebra el contrato
8.5	El emisor de la tarjeta de crédito y el vencimiento del plástico
9	AUTORIZACIÓN DE LA FIANZA
9.1	En ella el cliente se compromete a sujetarse a una fianza para garantizar el cumplimiento del contrato aceptando el cargo de la misma.
10	FIRMAS Y SELLO
	La firma debe ser autógrafa
	Firma Dipsa: Nombre, clave y firma, la cual se estampará encima del sello
	Vendedor: Nombre y Firma
	Usuario: Nombre y Firma
11	INVESTIGACIÓN CREDITICIA

En esta sección deberá firmar tanto la persona moral como la física y por ningún motivo se deberá de desprender del contrato

4.12 DOCUMENTOS QUE EL DISTRIBUIDOR DEBE DE TENER EN EL EXPENDIENTE DE UN USUARIO DE TECEL.

- Original y copia del contrato de servicio debidamente requisitado.
- Identificación del usuario por ambos lados.
- Identificación del representante legal por ambos lados.
- Copia de la tarjeta de crédito por ambos lados.
- Registro Federal de Causantes RCF, esto es para personas morales.
- Comprobante de domicilio fiscal y de correspondencia.
- Copia de la factura del equipo, a nombre de quién contrata la línea.
- Hojas del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial el cuál debe de contener la siguiente información:
 - Nombre de la Empresa y duración.
 - Nombramiento del Representante Legal y/o Consejo de Administración, los cuáles deberán tener poderes para actos administrativos.
 - Sello del Registro Público de Propiedad.

4.13 CARTA DESCRIPTIVA.

- Nombre del curso: **Programa de Capacitación para los Distribuidores de Telcel.**
- Tema: **Conociendo Tú Empresa.**
- Duración: 2 semanas
- Objetivo general: **Que el distribuidor conozca desde la historia de Telcel, sus tecnologías, planes, suplanes, funciones, servicios y línea**
- A quién se dirige: **Distribuidores de Telcel.**
- Nombre del instructor: **Blanca Estela Ugalde Licón.**

Primera Semana
Lunes 9:00 AM a 3:00 PM.

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
10'	Bienvenida. Presentación del instructor.	Que los participantes conozcan a su instructor.	El instructor repartirá una pequeña lectura a los participantes.	Lectura comentada	Pintarrón Lectura	Lectura
20'	Presentación del grupo	Integrar al grupo para que se conozca entre sí.	Dividir al grupo en subgrupos de 6 participantes, y que cada participante elija a un representante, el cual se aprenderá el nombre, puesto y área de cada uno y cada representante presentará a su grupo ante todos. Diciendo su nombre, área en la que elabora y su puesto, esto es en 6 minutos	Phillips 66.	Pintarrón	Expositiva
30'	Historia de Telcel.	Que los participantes conozcan como se	Los participantes por medio de tarjetas impresas tienen que.	Phillips 66.	Video. Tarjetas. Pintarrón.	Cuestionario

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
		Fundó Telcel y su crecimiento a través de los años.	relacionar las fechas exactas.			
1 hora	Curso de Capacitación Tecnología TDMA y GSM. Líneas Prepago y Postpago.	Los participantes conocerán brevemente los conceptos de las tecnologías TDMA y GSM, y las Las líneas prepago y postpago.	Se formarán subgrupos, los cuáles tendrán que acomodar un rompecabezas dibujos y letras para que puedan acomodarlas de acuerdo a las tecnologías TDMA y GSM, las líneas prepago y postpago.	Phillips	Pintarrón. Rompecabezas.	Demostrativa.

Receso de 30'

3 horas 30'	Garantía y formato de sistema amigo. Subplanes. Cobertura	Que los participantes aprendan el llenado de una la garantía y del formato de sistema amigo. -Que conozcan los subplanes. -Que conozcan la cobertura.	Se formarán subgrupos, los cuáles se les entregarán garantías y formatos para que lo llenen.	Phillips 66	Video. Garantía. Formato. Pintarrón	Dramatización
-------------	---	---	--	-------------	-------------------------------------	---------------

Martes 9:00 AM a 3:00 PM.

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
3 horas	-Tecnología TDMA Servicios. Plan forzoso. Subplanes. Requisitos. ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, buenas y malas referencias?.	Que los participantes conozcan el concepto de tecnología TDMA y los servicios, el plan forzoso, subplanes, requisitos y referencias de los usuarios.	Se formarán subgrupos, los cuáles tendrán varias tarjetas con dibujos y letras para que relacionen los servicios, los subplanes forzoso, los requisitos y referencias	Phillips 66	Video. Celular. Tarjetas. Pintarrón.	Dramatización

Receso de 30'

2 horas con 30'	Depósito en garantía para TDMA.. Clasificación de depósitos. Plan libre. Subplanes. Requisitos. ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, buenas y malas referencias?. Depósitos y clasificación.	Que los participantes aprendan cuando se le debe de pedir un depósito y el concepto de plan libre, los subplanes, requisitos y referencias de los usuarios.	Se formarán grupos, los cuáles tendrán varias tarjetas con dibujos y letras para que relacionen los depósitos, los subplanes libres, los tipos de usuarios, los requisitos y referencias.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización
-----------------	--	---	---	--------------------	-------------------------	---------------

Miércoles 9:00 AM a 3:00 PM.

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
3 horas	Plan mixto (forzoso y libre). Subplanes. Requisitos. ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, buenas y malas referencias?. Depósitos y clasificación	Que los participantes aprendan el Concepto de plan mixto tanto forzoso como libre, los subplanes, requisitos y referencias de los usuarios los diferentes tipos de usuarios y Cuando se le debe de pedir un depósito y	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirá varias tarjetas con dibujos y letras para que relacionen los depósitos, los subplanes mixtos, los tipos de usuarios, los requisitos y referencias.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización

Receso de 30'

2 horas con 30'	Marcas y Modelos TDMA. Concepto de funciones.	Que los participantes conozcan y aprendan las diferentes las funciones de cada una de las marcas y modelos.	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirán varias tarjetas con dibujos y letras de las funciones.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas. Celular.	Dramatización
-----------------	--	---	--	--------------------	-------------------------------------	---------------

Jueves 9:00 AM a 3:00 PM.

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
3 horas	Clasificación de las Marcas y Modelos	Que los participantes conozcan y aprendan las diferentes marcas y modelos y las funciones de cada una de ellas	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirán varias tarjetas con dibujos y letras de las marcas y modelos para que los relaciones con las funciones.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización

Receso de 30'

2 horas con 30'	Lineamiento para un contrato TDMA. Formato de llenado para un contrato.	Que los participantes conozcan el lineamiento de un contrato y como llenar un formato.	A cada participante se le entregará un formato.	Charola de entrada	Pintarrón Formato.	Demostrativa.
-----------------	--	--	---	--------------------	-----------------------	---------------

Viernes 9:00 AM a 3:00 PM.

5 horas	Repaso de la tecnología TDMA.	Que los participantes hayan aprendido la tecnología TDMA.	Hacer ejercicios	Dinámicas de grupo.	Pintarrón.	Dramatización.
---------	-------------------------------	---	------------------	---------------------	------------	----------------

Receso de 30'

Segunda Semana

Lunes 9:00 AM a 3:00 PM.

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
3 horas	Tecnología GSM Servicios. Plan forzoso. Subplanes. Requisitos. ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, buenas y malas referencias?.	Que los participantes conozcan el concepto de tecnología GSM y los servicios, el plan forzoso, subplanes, requisitos y referencias de los usuarios.	Se formarán subgrupos, los cuáles tendrán varias tarjetas con dibujos y letras para que relacionen los servicios, los subplanes forzosos, los requisitos y referencias	Phillips 66	Video. Celular. Tarjetas. Pintarrón.	Dramatización

Receso de 30'

2 horas con 30'	Depósito en garantía para GSM.. Clasificación de depósitos. Plan libre. Subplanes. Requisitos. ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, buenas y malas referencias?. Depósitos y clasificación	Que los participantes aprendan cuando se le debe de pedir un depósito y el concepto de plan libre, los subplanes, requisitos y referencias de los usuarios.	Se formarán grupos, los cuáles tendrán varias tarjetas con dibujos y letras para que relacionen los depósitos, los subplanes libres, los tipos de usuarios, los requisitos y referencias.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización
-----------------	--	---	---	--------------------	-------------------------	---------------

Martes 9:00 AM a 3:00 PM.

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
3 horas	Plan mixto (forzoso y libre). Subplanes. Requisitos. ¿Cuándo se considera un usuario sin referencias, buenas y malas referencias?. Depósitos y clasificación	Que los participantes aprendan el Concepto de plan mixto tanto forzoso como libre, los subplanes, requisitos y referencias de los usuarios los diferentes tipos de usuarios y Cuando se le debe de pedir un depósito y	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirá varias tarjetas con dibujos y letras para que relacionen los depósitos, los subplanes mixtos, los tipos de usuarios, los requisitos y referencias.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización

Receso de 30'

2 horas con 30'	Marcas y Modelos GSM. Conceptos de funciones.	Que los participantes conozcan y aprendan las diferentes las funciones de cada una de las marcas y modelos.	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirán varias tarjetas con dibujos y letras de las funciones.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas. Celular.	Dramatización
-----------------	--	---	--	--------------------	-------------------------------------	---------------

Miércoles 9:00 AM a 3:00 PM.

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
3 horas	Clasificación de las Marcas y Modelos	Que los participantes conozcan y aprendan las diferentes marcas y modelos y las funciones de cada una de ellas	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirán varias tarjetas con dibujos y letras de las marcas y modelos para que los relaciones con las funciones.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización

Receso de 30'

2 horas con 30'	Clasificación de las Marcas y Modelos	Que los participantes conozcan y aprendan las diferentes marcas y modelos y las funciones de cada una de ellas	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirán varias tarjetas con dibujos y letras de las marcas y modelos para que los relaciones con las funciones.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización
-----------------	---------------------------------------	--	---	--------------------	----------------------	---------------

Jueves 9:00 AM a 3:00 PM.

3 horas	Clasificación de las Marcas y Modelos	Que los participantes conozcan y aprendan las diferentes marcas y modelos y las funciones de cada una de ellas	Se formarán 2 grupos, los cuáles se le repartirán varias tarjetas con dibujos y letras de las marcas y modelos para que los relaciones con las funciones.	Dinámica de grupo.	Pintarrón. Tarjetas.	Dramatización
---------	---------------------------------------	--	---	--------------------	----------------------	---------------

Receso de 30'

DURACIÓN	TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICA DE INSTRUCCIÓN	MATERIALES	EVALUACIÓN
2 horas con 30'	Lineamiento para un contrato GSM. Formato de llenado para un contrato. Documentos que el distribuidor debe de tener en el expediente.	Que los participantes conozcan el lineamiento de un contrato y como llenar un formato.	A cada participante se le entregará un formato.	Charola de entrada	Pintarrón Formato.	Demostrativa.

Viernes 9:00 AM a 3:00 PM.

3 horas	Repaso de la tecnología GSM.	Que los participantes hayan aprendido la tecnología GSM.	Hacer ejercicios	Dinámicas de grupo.	Pintarrón.	Dramatización.
---------	------------------------------	--	------------------	---------------------	------------	----------------

Receso de 30'

2 horas con 30'	Repaso de la tecnología GSM Despedida.	Que los participantes hayan aprendido la tecnología GSM.	Hacer ejercicios	Dinámicas de grupo.	Pintarrón.	Dramatización. Cuestionario.
-----------------	---	--	------------------	---------------------	------------	---------------------------------

EVALUACIÓN FINAL.

- 1.- MENCIONA CUÁL ES LA MISIÓN DE TELCEL.
- 2.- MENCIONA CUÁL ES LA POLÍTICA DE TELCEL.
- 3.- CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE TELCEL PARA EL 2005.
- 4.- CUÁLES SON LOS TRES ELEMENTOS DE FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA CELULAR.
- 5.- LA IDENTIFICACIÓN (PASAPORTE, CREDENCIAL DE ELECTORO, O LICENCIA) SON DOCUMENTOS QUE SE LE REQUIERE A UN USUARIO PARA QUE PUEDA CONTRATAR UNA LÍNEA.
- 6.- ¿CUÁNDO A UN USUARIO SE LE PIDE DEPÓSITO?.
- 7.- ESCRIBE 10 PLANES CON SUS RESPECTIVOS DEPÓSITOS.
- 8.- MENCIONA LOS LINEAMIENTOS PARA UN LLENADO DE UN CONTRATO.
- 9.- ¿CUÁLES SON LAS TECNOLOGÍAS CON QUE CUENTA TELCEL?.
- 10.- ¿ QUÉ ES UN PLAN FORZOSO?.
- 11.- ¿ QUÉ ES UN PLAN LIBRE?.
- 12.- ¿QUÉ ES UN PLAN MIXTO?.
- 13.- ¿ QUÉ ES UN SISTEMA AMIGO Y COMO SE DIVIDE?.
- 14.- MENCIONA 8 SERVICIOS CON LOS QUE CUENTA TELCEL.
- 15.- ¿QUÉ ES UN DETALEL DE LLAMADAS?.
- 16.- ¿QUÉ SON LAS MARCACIONES DE EMERGENCIA?.
- 17.- ¿QUÉ ES UNA CONFERENCIA TRIPARTIDA?.

- 18.- ¿QUÉ DIFERENCIA HAY ENTRE UN SERVICIO INCLUIDO Y UN SERVICIO ADICIONAL?.
- 19.- ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS QUE INCLUYE UN PLAN?.
- 20.- ¿CUÁLES SON LOS SERVICIOS ADICIONALES?
- 21.- MENCIONA CUÁLES SON LAS MARCAS CON QUE CUENTA TELCEL.
- 22.- MENCIONA 10 FUNCIONES DE ESTAS MARCAS.
- 23.- ¿QUÉ ES UN CONVERTIDOR DE DIVISAS?.
- 24.- ¿QUÉ ES UN ALTAVOZ?.
- 25.- ¿ QUÉ FUNCIÓN TIENE UN COMPOSITOR DE TONOS PERSONALES?
- 26.- ¿QUÉ FUNCIÓN TIENE LA TARJETA DE NEGOCIOS?.
- 27.- ¿ QUÉ FUNCIÓN TIENE LA MARCACIÓN RÁPIDA?
- 28.- ¿CADA MODELO TIENE FUNCIONES DIFERENTES?
- 29.- MENCIONA 3 LINEAMIENTOS PARA EL LLENADO DE UN CONTRATO.
- 30.- ¿EL DISTRIBUIDOR TIENE QUE TENER UN EXPEDIENTE PARA CADA USUARIO?

ESCALA DE 100

CONCLUSIONES.

Llegué a la conclusión de que este programa de capacitación va a ser de gran beneficio para la empresa TELCEL cómo para los distribuidores y subdistribuidores. Para que la empresa posea un curso de capacitación eficiente y para que los distribuidores conozcan y domine los productos que va a ofrecer al mercado.

El distribuidor se sentirá más seguro y confiado en saber que TELCEL lo capacitará para ofrecer un mejor servicio al usuario, lo cuál le generará tanto al él como a la empresa TELCEL incrementos financieros y engrandecerse ante la competencia.

El capítulo 1 nos da la oportunidad de conocer la importancia de la capacitación para transmitir y enseñar a los trabajadores de conocimientos, de desarrollar habilidades y mejorar aptitudes, así de cómo elaborar un plan de trabajo para llevar a cabo un buen programa de capacitación para que la empresa tenga trabajadores con el perfil idóneo y realicen con eficacia sus funciones y llegar a ser una empresa exitosa.

El capítulo 2 el proceso de capacitación es la base principal para poder llevar a cabo correctamente y eficientemente la capacitación y así llegar a los objetivos de la empresa.

La PLANEACIÓN es una etapa muy importante, ya que es la parte central, por que se determina que se va a hacer y qué se requiere con respecto a las necesidades que surgen en la empresa para capacitar a sus trabajadores en las funciones que exige cada área y cada puesto. La planeación nos ayuda a determinar los objetivos y diseñar un programa de capacitación en donde se debe de indicar los temas, las actividades, el tiempo que requiere para las actividades, los días y el lugar donde se va a implantar el curso, esto es con el fin solucionar las necesidades de la empresa para que tenga a las personas adecuadas en sus puestos y realicen con eficacia sus funciones.

La ORGANIZACIÓN es una importante etapa que nos ayuda a disponer de los elementos tecnológico, humanos y físicos para la realización de un programa de capacitación .

La EJECUCIÓN en esta etapa es dónde se lleva a cabo el programa de capacitación, los objetivos planeados, las técnicas de enseñanza, la contratación de servicios y la coordinación de cursos.

La EVALUACION es la etapa final de todo el trabajo que se ha realizado ya que nos permite verificar si el curso de capacitación logro su objetivo y haya sido aplicado correctamente por los capacitados.

Y el SEGUIMIENTO nos da la oportunidad de evaluar en un tiempo determinado si el curso fue de gran ayuda tanto para la empresa, el área y los trabajadores.

Si no se realiza una evaluación y un seguimiento, de nada sirve las etapas de planeación, de organización y de ejecución..

En el capítulo 3 TELCEL es una empresa importante en México de las comunicaciones inalámbricas, la cuál ofrece al mercado una gran variedad de productos celulares y con el mejor servicio telefónico.

BIBLIOGRAFÍA.

- Llanos Rete Javier, Integración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México 2005.
- Munch, Galindo Lourdes Y García, Martínez José, Fundamentos de Administración, Quinta edición, Editorial Trillas, México, 1990.
- Grados, Jaime A, Capacitación y Desarrollo de Personal, Segunda edición, Editorial Trillas, México 2001.
-
- Mendoza Núñez Alejandro, Capacitación para la Calidad y la Productividad, Editorial Trillas, México 2001.
- UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento) Guía Técnica para la Formulación de Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento en las Empresas, México.
- Arias, Galicia Fernando y Heredia Espinosa Víctor, Administración de Recursos Humanos, Tercera edición, Editorial Trillas, México, 1998.
- Werther, William B. Y Keith Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Editorial Mc Gram Hill, México 2001.
- Formato proporcionados por la empresa TELCEL.
- INTERNET. www.telcel.com