

### Código de Ética AMX

En febrero de 2019 se lanzó la campaña de difusión del Código de Ética de América Móvil.

### Revisión Integral

Se presentó información relevante sobre el crecimiento y evolución que ha tenido nuestra empresa.

### Experiencia del cliente en el entorno digital

Las empresas de tecnología estamos inmersas en un proceso de evolución.

### AMT Telcel

El gran evento del deporte blanco en México con sede, como cada año, en el puerto de Acapulco.

# en línea 75

revista digital

Edición Mayo 2019



LA  
**MEJOR ACTITUD  
FRENTE A LOS  
CAMBIOS  
CONSTANTES**

Pag. 03





## Editorial

Es para nosotros un orgullo presentar la nueva plataforma de la revista EnLínea con la firme intención de actualizarlos y mejorar la imagen y contenidos en nuestros medios internos. Conoce más en el video que resume cuáles son estos medios y la función informativa que cumplen.

**Los objetivos institucionales Telcel** son mencionados detalladamente en esta ocasión para el conocimiento y la consecución de nuestros objetivos.

La revista EnLínea 75 incluye textos que ayudan a comprender mejor el momento crucial en el que nos encontramos al ser una de las empresas más importantes de tecnología a nivel mundial. Podrás encontrar temáticas que se refieren a la incorporación y mantenimiento de transformación en nuestras actividades cotidianas conforme a las exigencias actuales; el nuevo taller de capacitación y desarrollo **“Accountability”** o artículos en torno a **la experiencia del cliente en la era digital y el poder de las redes de tecnología** que, actualmente, nos permiten estar mejor conectados.

También podrás encontrar recomendaciones sobre **sitios en México que son considerados Patrimonio Cultural de la Humanidad** y que puedes visitar en compañía de tus amigos y familiares.

En materia sobre lo que ocurre dentro de nuestra Empresa, te presentamos una breve reseña sobre la **Revisión Integral Telcel** que se llevó a cabo recientemente como parte del Contrato Colectivo de Trabajo. Asimismo hacemos el anuncio oficial de dos de las principales campañas internas de este año: **“Transformamos experiencias”** y **Código de Ética AMX, “Compromiso de todos”**. Te invitamos a estar al pendiente de los materiales de estas campañas, así como a leer el texto donde explicamos en qué consiste cada una y cómo involucrarnos.

En esta ocasión, en la sección de colaboraciones contamos con la participación de varios de nuestros compañeros; en estos artículos exponen **las habilidades para enfrentar los retos que se presentan diariamente**. Te invitamos a conocerlas y a hacer una reflexión de la actitud que adoptas ante los retos del día a día.

Podrás encontrar también un interesante artículo sobre la **movilidad y el Internet de las Cosas** en las ciudades, así como el **compendio sobre las actividades de las Regiones en el país** y reflexiones sobre la actualidad digital.

Asimismo no te puedes perder los artículos sobre **Calidad con los avances del SGI y sobre Bienestar Social**; en este último se hace un recuento sobre las actividades y cursos que se llevaron a cabo en 2018 en cada una de las Regiones de Telcel.

Recuerda que a través de la revista EnLínea podrás estar al tanto de lo que ocurre en Telcel. Tus comentarios y sugerencias son muy importantes y nos ayudan a afinar la difusión que deseamos sea clara y de interés para ti en cada edición.

Escríbenos a: [comunicacion\\_interna@telcel.com](mailto:comunicacion_interna@telcel.com)



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 4 min.

## La mejor actitud frente a los cambios constantes

Vivimos una revolución histórica global. En la actualidad lo único constante es el cambio y en Telcel, como parte de las empresas dedicadas a las soluciones y servicios de tecnología, estamos experimentando una evolución a nivel digital. Esta transición requiere de una mentalidad abierta y flexible que nos ayude a adoptar formas más eficaces de trabajar.

Mayo, 2019



Cada individuo en la Organización tiene una actitud particular frente a los nuevos retos; algunos los afrontan con una actitud positiva y otros con incertidumbre. Ante todo, lo más importante es enfrentar con determinación las modificaciones que poco a poco van surgiendo en la empresa y apoyarnos unos a otros. Si bien en Telcel los cambios son constantes debido al dinamismo vertiginoso de la industria, es importante estar siempre alerta y preparados para las transiciones digitales que estamos atendiendo por la naturaleza de nuestro sector.

La capacidad de adaptarse rápida y fácilmente a lo desconocido se ha convertido en una ventaja competitiva.



Las fuerzas por las cuales se obstaculiza el cambio van desde los hábitos acomodados de los colaboradores y la resistencia organizacional, hasta la idea de que frente a situaciones poco conocidas «lo imprevisible puede ser arriesgado»; la manera más efectiva de modificar dichos pensamientos es desarrollar la inteligencia emocional que nos ayuda a aceptar lo que está pasando y cómo afrontar nuevos retos; así dejamos de concentrarnos en evitar las transiciones.

Existen tipos de personalidad que ayudan a que la implementación del cambio en una empresa sea exitosa, y entre estos se encuentran aquellos colaboradores que saben integrar mecánicas de colaboración e intercambio de información nueva en sus equipos de trabajo; también están las personas que inspiran a gestionar los retos desde un punto de vista positivo y ayudan a crear un entorno de confianza frente al cambio, y aquellos empleados que se entusiasman con los desafíos y participan activamente en el camino hacia la evolución de la empresa.

En la actualidad, el peso de la adaptación al cambio, optimismo, empatía, responsabilidad y capacidad para el desarrollo personal y profesional, son talentos imprescindibles en las empresas.



Es importante evaluar los beneficios que nos proporcionarán los cambios, aunque nos sintamos seguros y cómodos con los hábitos que ya hemos afianzado. Efectivamente, una transición puede generar cierta intranquilidad, pero al enfrentarla nuestro estado emocional también se modifica y se renueva con horizontes más claros. La preparación y el aprendizaje de nuevas competencias emocionales nos ayudan a enfrentar la modificación en nuestros hábitos, tanto personales como profesionales.

Sin duda alguna, los cambios en la actualidad son constantes. La actitud optimista, segura, flexible y dinámica con la que los implementemos en nuestras actividades profesionales, con nuestros compañeros y equipos de trabajo es una clave para el éxito. En Telcel, la disposición a cambiar se relaciona con una visión entusiasta de mejora continua.

En Telcel, estamos convencidos de que gestionar correctamente los nuevos desafíos es clave para el logro de nuestros objetivos.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3.5 min.

## La experiencia del cliente en el entorno digital

Las empresas de tecnología estamos inmersas en un proceso de evolución. Para Telcel, la transformación digital es una realidad que permite potenciar nuestros recursos y nos brinda la oportunidad de desarrollar nuevas soluciones, servicios y formas de colaboración facilitando nuestro trabajo y la vida cotidiana de las personas.

Mayo, 2019

Es fundamental asegurar la calidad de nuestros productos y servicios y centrar nuestros esfuerzos y prioridades en las necesidades de comunicación e hiperconectividad de las personas. La experiencia del cliente es el enfoque que impulsa los éxitos en las ventas y la atención y satisfacción del servicio después de la venta, lo que asegura la lealtad a nuestra marca; esta es la estrategia comercial que nos distingue frente a los competidores.

El cumplimiento en la atención y satisfacción del cliente es responsabilidad de todos los que colaboramos en Telcel, independientemente del área en la que nos desempeñemos. Hoy la solución desde el primer contacto es un requisito indispensable y un reto común porque los impactos positivos en la experiencia del cliente los generamos entre todos.



**En esta evolución, la digitalización conlleva grandes beneficios que contribuyen a mejorar nuestra labor:**



### 1. Los datos nos ayudan a conocer mejor al cliente

Podemos conocer de manera profunda el comportamiento del cliente así como anticiparnos a sus necesidades a través del uso adecuado de los resultados que nos proporciona el análisis de datos; con esta información el cliente puede ser atendido de manera personalizada y eficiente.



### 2. Optimización en los puntos de contacto

Hoy los clientes quieren interactuar con su marca a cualquier hora y en cualquier lugar; por ello es importante fortalecer los vínculos y usar a la tecnología como nuestra aliada.

Independientemente del canal de venta, la experiencia del cliente necesita ser consistente y positiva.



### 3. Mejorar la presencia física y aumentar la presencia digital

Es preciso tener en cuenta que los consumidores desean experiencias sensoriales y extraordinarias en entornos físicos y virtuales que sean confortables y sencillos. Debemos estar comprometidos tanto con los clientes que están dispuestos a acudir a una tienda como con aquéllos que quieren hacerlo a través de medios digitales, comunidades y tiendas online.



Las nuevas soluciones que brindamos requieren ser integrales, ágiles y eficientes para ofrecer una experiencia intuitiva y sencilla. Por ello, es importante que la cultura digital sea parte de toda la Empresa y que se transmita a todos los colaboradores.

Para Telcel, el cliente es el centro de todo, y afianzar una experiencia extraordinaria cuando nos visita, ya sea en un punto de contacto físico o virtual, es para todos nosotros una prioridad.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 5 min.

## Sistema de gestión integrado (SGI)

Auditorías de seguimiento de Certificación

Mayo, 2019

Durante el mes de enero recibimos la visita del Organismo Certificador BSI, quien realizó las Auditorías de Seguimiento de Certificación de las tres normas que integran el Sistema de Gestión Integrado (SGI); en esta ocasión no fueron revisadas todas las áreas de la organización.



### Las áreas visitadas fueron:

- Dirección Regional Norte (Chihuahua)
- Dirección Regional Sureste (Mérida)
- Dirección de Transformación Digital
- Dirección de Finanzas y Administración
- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección de Mercadotecnia
- Dirección de Informática
- Dirección Ejecutiva de Unidades Regionales
- Dirección de Construcción, Operación y Mantenimiento
- Dirección de Administración de Proyectos de Red

Como en cada visita, se validó el cumplimiento de los requisitos comunes del SGI a los integrantes del Comité de Normatividad del SGI, que son:

- Revisión de No Conformidades de Auditorías Previas
- Proceso de Auditorías:
  - Competencia de Auditores
  - Cumplimiento del Programa de Auditorías
  - Realización de Auditorías (alcance, criterios)
  - Análisis de Resultados de Auditorías
  - Seguimiento a Resultados de Auditorías
- Contexto de la Organización
- Acciones para la Mejora
- Revisión por la Dirección
- Cambios del Sistema
- Valoración y tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información

En general el resultado fue positivo: se confirmó la continuidad de los certificados. No obstante, se debe dar atención a las No Conformidades de esta visita en los tiempos definidos.

### Estatus de No Conformidades de Auditorías Previas:

No conformidades de esta visita:

DIRECCIÓN	MAYOR	MENOR	NORMA
Administración de Proyectos de Red	1	1	9001
Transformación Digital	-	1	9001
Transformación Digital	-	1	20000-1
Comité de Normatividad	-	2	20000-1
Administración de Proyectos de Red	-	1	27001
Comité de Normatividad	-	2	27001
Recursos Humanos	-	1	27001
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	

En total se registraron **10 No Conformidades**, para las que ya fueron definidos los análisis de causa raíz y programas de trabajo; mismos que fueron enviados y aprobados por el Organismo Certificador BSI.

En el mes de abril recibiremos una visita especial por parte de BSI para dar seguimiento al cumplimiento del programa de trabajo de la No Conformidad de carácter mayor, con lo que esperamos poder dar cierre a la misma; llegado el momento daremos a conocer el resultado.

Para el resto de las No Conformidades la revisión del cumplimiento de las mismas se llevará a cabo en la siguiente Auditoría de Seguimiento, por lo que solicitamos a todos los involucrados realizar las actividades definidas dentro de los tiempos y formas señaladas.

Agradecemos el recibimiento que se mostró con el SGI al recibir con atención y compromiso a los auditores en este período, así como al personal en general por los resultados obtenidos. Recordemos que el SGI lo mantenemos todos cumpliendo con toda la documentación que soporta nuestra operación diaria; continuemos trabajando en la mejora del mismo.

Es importante recordar que estos Certificados nos han beneficiado como Organización. Por ejemplo, al participar en licitaciones con Clientes Empresariales y Corporativos, en muchos casos las Certificaciones son un requisito y contar con ellas ha marcado la diferencia al obtener la preferencia de los Clientes; este es solo uno de los beneficios que ofrecen las Certificaciones fácilmente identificable.

Asimismo, para el cumplimiento de «La Protección de la Información de Datos Personales de Clientes y Empleados» para la Norma ISO/IEC 27001:2015, la Empresa establece y mantiene las medidas de seguridad requeridas por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales INAI para el cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Como podemos observar el SGI ya es parte de nuestra operación diaria, solo es necesario hacerlo de manera consciente; trabajemos en reforzar los beneficios que nos brinda, así como en la mejora continua, la misma que implica hacer los cambios constantes y necesarios para mantenernos como líderes en el mercado gracias a la preferencia de nuestros Clientes.

 Claudia Mercedes González Cortés  
Depto Gestión del Sistema de Calidad





CONÉCTATE 10 min.

## Tendencias tecnológicas 2019

Mayo, 2019

Los pronósticos tecnológicos para este año son alentadores. La Asociación de Consumo de Tecnología en Estados Unidos calcula que la industria tendrá ganancias al final del año que asciendan a 398 mil millones de dólares, 13.4% más que la previsión de 2018 de 351 mil millones. En febrero, la consultora Deloitte anunció la lista de las seis tendencias tecnológicas 2019 que transformarán al mundo y que soporta tres bases fundamentales: la experiencia digital, las analíticas y la nube.



### 1. Conectividad 5G

La conectividad avanzada se está convirtiendo en parte esencial de los negocios digitales porque permite el desarrollo de productos y servicios nuevos, así como la transformación de los modelos de operación que ya no son funcionales. En la feria CES 2019, fueron anunciados más de 30 dispositivos 5G a lo largo del año, en su mayoría *smartphones*.



### 2. La experiencia del cliente renovada

La creación de experiencias personalizadas, contextualizadas y dinámicas para cada cliente tiene como consecuencia un lazo emocional más fuerte entre el consumidor y las marcas, lo que da como resultado la lealtad y, por lo tanto, un crecimiento del negocio. Según la consultora Gartner, las marcas que rediseñen sus puntos de contacto y faciliten las búsquedas visuales y por voz, ofreciendo experiencias de usuario más interactivas y atractivas, experimentarán un aumento del 30% en sus ingresos de comercio digital y físico para 2021.



### 3. Ciberseguridad

La seguridad en los nuevos productos y servicios es una de las principales ocupaciones de las compañías por lo que es fundamental aplicar la cultura de seguridad sin perjudicar la calidad ni la productividad de los procesos. En 2019 las empresas de tecnología introducirán nuevas políticas sobre el intercambio de datos y la privacidad, estableciendo controles aún más estrictos sobre la información que comparten y buscando formas más transparentes de obtener el consentimiento del usuario respecto al uso de sus datos.



### 4. Impulso de la inteligencia artificial (IA)

Con la inclusión de la IA, las personas pueden incrementar la productividad. La meta final es lograr un mundo donde humanos y máquinas trabajen en conjunto dentro de los sistemas digitales diseñados para aprovechar el análisis de los datos. Un ejemplo son los asistentes virtuales como Alexa de Amazon que mejorará los pedidos por voz (como la petición de suministros del hogar con 15 días de antelación en función de los sitios visitados en Internet, cruzados con datos de tiempo, meteorológicos, etc.)



### 5. Un mundo automatizado desde la nube

La creación de un entorno sin operaciones, donde la automatización sea la principal aliada de las personas, favorecerán en las empresas la automatización de tareas administrativas, que permitan enfocarse en mejorar la velocidad y la eficiencia operativa. Según la consultora de investigación Gartner se estima que en 2020 el 80% de las empresas habrá migrado sus datos y cargas de trabajo a servicios en la nube, por lo que es importante tener una gestión de excelencia en el almacenamiento de datos que elimine cualquier obstáculo en la carrera hacia la automatización.



### 6. Interfaces inteligentes (Realidad Aumentada. Realidad Virtual, IOT)

Estas interfaces están trabajando en conjunto para estar trabajando en la manera en que nos relacionamos con las máquinas, los datos y entre nosotros mismos. La tecnología ya es una herramienta clave para mejorar la vida de las personas ayudando a construir una integración social: vehículos autónomos, cirugías a distancia, pantallas conectadas a nuestros dispositivos o algunas experiencias de entretenimiento y capacitación son algunas de las tareas que se desarrollarán en materia de realidad aumentada, realidad virtual e Internet de las Cosas durante 2019.

Para Steve Koing, vicepresidente de Investigación de Mercado de la Asociación de Consumidores de Tecnología, en la era digital disfrutamos de dispositivos como los *smartphones* y las televisiones de alta definición; «en la era conectada» surgieron plataformas de interacción como Facebook, Snapchat, Waze o Netflix entre otras; y hoy «estamos entrando a la “era de los datos” que significa la llegada de la hiperconectividad y la seguridad».

En Telcel, estamos preparados para cubrir las necesidades de los clientes tomando en cuenta las tendencias digitales, la inteligencia emocional y el liderazgo respecto de las tecnologías que evolucionan y se transforman día con día.

CONÉCTATE 5 min.

## El poder de las redes tecnológicas

Es indudable que la evolución de las redes para el uso de dispositivos móviles es clave para el **avance tecnológico de los últimos 30 años**. Cada una de las generaciones y plataformas han marcado una pauta y una transición de las redes analógicas a las digitales.

Pero, ¿cuáles son los beneficios, pronósticos y avances que las Redes 4.5G y 5G aportarán a nuestro entorno tecnológico mundial?

Mayo, 2019

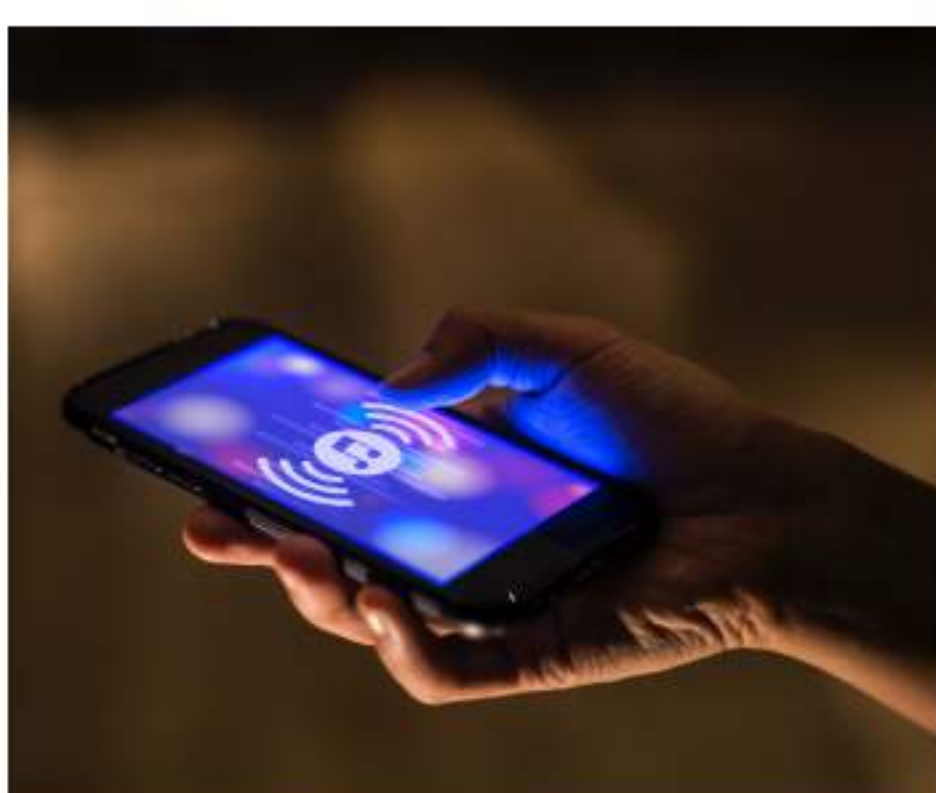


### Red 4.5 G

Además de mayores velocidades y reducciones significativas en el tiempo que tarda la información en atravesar la Red (latencia) las experiencias tecnológicas que ha aportado la Red 4.5G al mundo significan un **avance sin precedentes en el panorama de la innovación**. Esta Red, que gracias a Telcel ya está en 29 ciudades de México, ha impactado positivamente en los usuarios durante el 2018.

Entre las **principales ventajas de la Red 4.5G** se encuentran:

- La descarga y reproducción en nuestro *smartphone* de películas vía *streaming* y música en alta definición.
- Disposición de aplicaciones en un promedio no mayor a 13 minutos en comparación al tiempo que tardábamos en descargar este mismo material con redes anteriores.
- Streaming* de programas en vivo ya sean conciertos, eventos deportivos o juegos en línea.
- Sustitución de la **conexión WiFi** para descarga de aplicaciones en unos cuantos segundos desde cualquier lugar.
- Mejora de diez veces la productividad con la **implementación de aplicaciones compatibles**.
- Voz y video en alta definición (VoLTE).
- Conexiones eficaces con otros dispositivos **a través de la hiperconectividad (Internet de las Cosas)**.



La Red 4.5G, está adquiriendo mayor relevancia en la productividad de las empresas y los gobiernos. Se prevé que en cinco años el **76% de la población en América Latina (incluido México) tendrá acceso a esta gran red**.

### Red 5G

Simultáneamente a la consolidación de la Red 4.5G, se están realizando las pruebas para la implementación de la Red 5G en el mundo. Será una revolución única en conexiones móviles: un estándar que unificará y gestionará un sistema de dispositivos conectados, no sólo *smartphones* sino también autos, electrodomésticos, ropa, dispositivos de seguridad, edificios, máquinas, señalización e infinidad de sistemas para el bienestar de las personas.

Es muy probable que comience a **desplegarse en Japón, Corea del Norte y Estados Unidos durante el segundo semestre del 2019**. Con el impulso de esta tecnología nos acercaremos a la masificación del Internet de las Cosas, al funcionamiento cotidiano de sofisticados robots, a una mayor convivencia con ecosistemas digitales y con aplicaciones cada día más entretenidas y funcionales.



¿Sabías que México fue el primer país del mundo en usar la banda de 600 Mhz para las pruebas de 5G que se están realizando desde el segundo semestre de 2018?

#### Con 5G:

- Se incrementarán exponencialmente las velocidades para la subida de información y datos.
- La realidad virtual funcionará para una mejor toma de decisiones en emergencias (un incendio podrá ser monitoreado como si se estuviera en el lugar)
- Mejorarán significativamente las video llamadas, los juegos en línea y la seguridad de los datos de los usuarios.
- Será una realidad la creación automática de subredes cuando estén funcionando diversas aplicaciones.

En un futuro cercano todo será *online*. Según cálculos de Huawei, en 2025, **existirán mil millones de «dispositivos inteligentes»**, es decir, el 70% de la población mundial conectada en movilidad. Para darnos una idea del poder de la conectividad con las Redes 4.5G y 5G, en poco más de 5 años, por cada conexión a un ser humano tendremos cuatro conexiones a cosas, según un estudio de Frost and Sullivan.

Fuentes: 5gamerica.org/wmarketingdigital.com



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3 min.

## Reconstruye y evoluciona: Accountability

El nuevo taller de Capacitación y Desarrollo, dirigido a todo el personal de Telcel.

Mayo, 2019

En el pasado, el cambio era transitorio y gradual; ahora, el cambio es constante a medida que las organizaciones, la tecnología y la sociedad en sí continúan evolucionando a un ritmo cada vez más rápido. Las personas, los equipos y las organizaciones que no se adapten serán vulnerables y estarán en clara desventaja frente a la competencia.

Telcel, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones, vive actualmente una serie de cambios relacionados con la transformación digital, que hace necesario que todo su personal participe activamente en esta transición con una actitud positiva y compromiso ante estos desafíos.



La estrategia de capacitación para apoyar el proceso de aceptación de tales cambios se erige a través del Taller «Reconstruye y Evoluciona: Accountability», en el cual se difunden buenas prácticas relacionadas con la tecnología y transformación digital.

«**Accountability**», significa mucho más que cumplir con un puesto para el que se fue contratado. Incluye la **responsabilidad** de hacer las cosas cada día mejor y hacer todo cuanto sea necesario para **contribuir a mejorar los resultados** de la organización. Implica **compromiso, cambio, experiencia de servicio, proactividad, enfoque constante a la productividad y uso de las herramientas tecnológicas**.

Se trata de una capacitación integral que nos llevará a romper esquemas y paradigmas ya que viene a revolucionar los sistemas tradicionales de capacitación; es una propuesta novedosa, en la que se emplearán diversos recursos tecnológicos tales como: aplicaciones, drones, realidad aumentada, robot interactivo Sphero, storytelling, etc. Este taller estará dirigido a todo el personal de la empresa, tiene una duración de 16 horas y se registrará en los Planes y Programas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

El taller «**Reconstruye y Evoluciona; Accountability**» busca que los colaboradores de Telcel desarrollen una consciencia y comportamientos «accountables» para alcanzar los resultados de las funciones asignadas a su cargo, **al asumir su responsabilidad personal para obtenerlos, superando los desafíos organizacionales y de la competencia** y, haciendo frente a circunstancias adversas y a los cambios que implica la evolución tecnológica.

La estrategia para favorecer el impacto de este taller trabajó con un primer grupo de participantes (personal con responsabilidad de mando) que participa en los primeros eventos desde febrero; posteriormente se incorporará todo el personal.



Este es un pequeño adelanto sobre el taller; **te invitamos a estar atento y a participar cuando seas convocado**, así como, a poner todo de tu parte para aprovechar este curso al máximo. Prepárate para formar parte de una nueva historia.



María de Jesús Martínez Olvera  
Depto Admon de Capacitación





CONÉCTATE 1 min.

## Cambios y crecimiento de personal

Mayo, 2019

NOMBRE	PUESTO	REGIÓN	MES
Jesús Alberto Guajardo Hernández	Gerente de Logística Comercial R1 a R8	C	Enero
Nancy Monserrat Martínez Carmona	Gerente de Gestión Comercial	C	Enero
Norma Espinoza Jalife	Gerente de Paperless R1 a R8	C	Febrero
Beatriz Adriana Padilla Aboytes	Gerente de Marca Claro y Proy Regionales	C	Febrero
Arturo Mares Gómez	Gerente de Sistemas Administrativos	C	Febrero

Durante el mes de marzo no se registraron movimientos a nivel ejecutivo

Virginia Vázquez Valderrama	Gerente de Omov Plan Estratégica Ecosistemas IoT	C	Abril
Alejandro Ortiz Ortiz	Gerente de Coym Corp Ctrl Presupuestal	C	Abril
Rodrigo Gómez Hernández	Gerente de Oferta para IoT	C	Mayo
Gilberto Carlos Jimenez Rangel	Gerente de Socios y Alianzas para IoT	C	Mayo

Telcel felicita al personal que recientemente adquirió un nuevo compromiso, han puesto mucho empeño y dedicación para cumplir con esta meta y eso es algo que debemos reconocer. Estamos seguros que el éxito los acompañará en el desempeño de sus nuevas funciones.



CONÉCTATE 2 min.

## Revisión integral

El pasado 13 de febrero y durante 3 días, se realizaron las pláticas entre la representación sindical y la Empresa, para revisar de manera integral el Contrato Colectivo de Trabajo y acordar el incremento salarial para este año.

Mayo, 2019

Como en años anteriores la comisión negociadora contó con la asesoría y apoyo de los líderes sindicales encabezados por la Lic. Carmen Espinal Souza. Las pláticas que se desarrollaron en instalaciones de Telcel en la Ciudad de México, contaron con la participación de colaboradores de todos los estados de la República, así como de las distintas áreas y establecimientos que integran nuestra Empresa.

Como parte inicial de las pláticas, se presentó información relevante sobre el crecimiento y evolución que ha tenido nuestra Empresa, así como el contexto de la transformación digital que atravesamos y cómo nos impacta a nivel personal y organizacional. Estas pláticas se realizan en un ambiente que propicia la participación abierta y respetuosa, que facilita la revisión y análisis del impacto y lo que más nos conviene a todos.

Las pláticas de negociación concluyeron satisfactoriamente, acordándose entre Empresa y sindicato los siguientes puntos:

- Incremento directo a salarios del **5.0%**
- Incremento en Vales de Despensa de **\$67 mensuales**
- Incremento al Fondo de Ahorro del **11.0% al 11.5%**
- Incremento a la Ayuda de Útiles Escolares del **3.858% al 4.0%**

Este acuerdo, organizado por los líderes sindicales y el equipo de trabajo de la Dirección de Recursos Humanos, resultó en negociaciones fortalecidas en el que todas las voces fueron escuchadas y atendidas para una mejor relación y colaboración con todo el personal. Este acuerdo tendrá vigencia a partir del primero de marzo de este año.



Lic. Camilo Díaz Rodríguez  
Subdirección de Personal

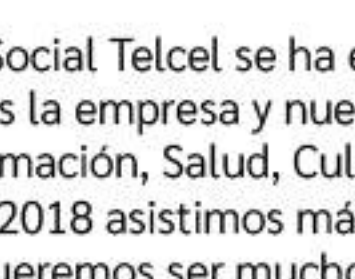


CONÉCTATE 4 min.

## El cambio de la Sociedad a través del cambio del hombre

Seguimos generando Bienestar Social para ti y tu familia

Mayo, 2019



Desde el 2015 el programa de Bienestar Social Telcel se ha encargado de contribuir al desarrollo integral de las personas que conformamos la empresa y nuestras familias, esto a partir de subprogramas o ejes de acción como: Formación, Salud, Cultura y Recreación. Sumamos 40 sedes a lo largo de la República Mexicana y en el 2018 asistimos más de cuatro mil personas, entre colaboradores y familiares. En este año queremos ser muchos más.

Durante el primer semestre de 2019, habrán 28 sedes incorporando cuatro localidades nuevas: la primera de ellas estará situada en R2, en la ciudad de Mazatlán, y las tres restantes en R5 en las ciudades de Zitácuaro, Lázaro Cárdenas y Apatzingán.

### R9/Corporativo:

44 EVENTOS

Participación total **2,499** ASISTENTES

**1,233** COLABORADORES

**1,266** FAMILIARES

### Regiones 1 a 8:

78 EVENTOS

Participación total **1,675** ASISTENTES

**1,189** COLABORADORES

**486** FAMILIARES

Les compartimos algunas de las actividades que se desarrollaron en 2018 en las diferentes regiones:

#### R1:

Conferencia: «Mejorando mis relaciones interpersonales», Subprograma Formación Personal.

Plática: Prevención cáncer de mama, Subprograma Salud.

#### R2:

Conferencia: «Padres de calidad, hijos de calidad», Subprograma Formación Personal

Conferencia: «Los hábitos de las personas altamente efectivas», Subprograma Formación Personal



R2 Culiacán  
Conferencia: «Los hábitos de las personas altamente efectivas»

#### R3:

Conferencia: «Técnicas para el manejo emocional en crisis», Subprograma Formación Personal

Plática: «Enfermedades crónicas degenerativas», Subprograma Salud

#### R4:

Conferencia: «Actitud y Motivación», Subprograma Formación Personal

Visita Guiada: Recorrido por la casa de la naturaleza, Subprograma Cultura y Recreación

#### R5:

Conferencia: «Inteligencia Emocional», Subprograma Formación Personal

Conferencia: «Los hábitos de las personas altamente efectivas», Subprograma Formación Personal



R5 La Piedad  
Conferencia: «Fortalece la confianza en ti mismo»

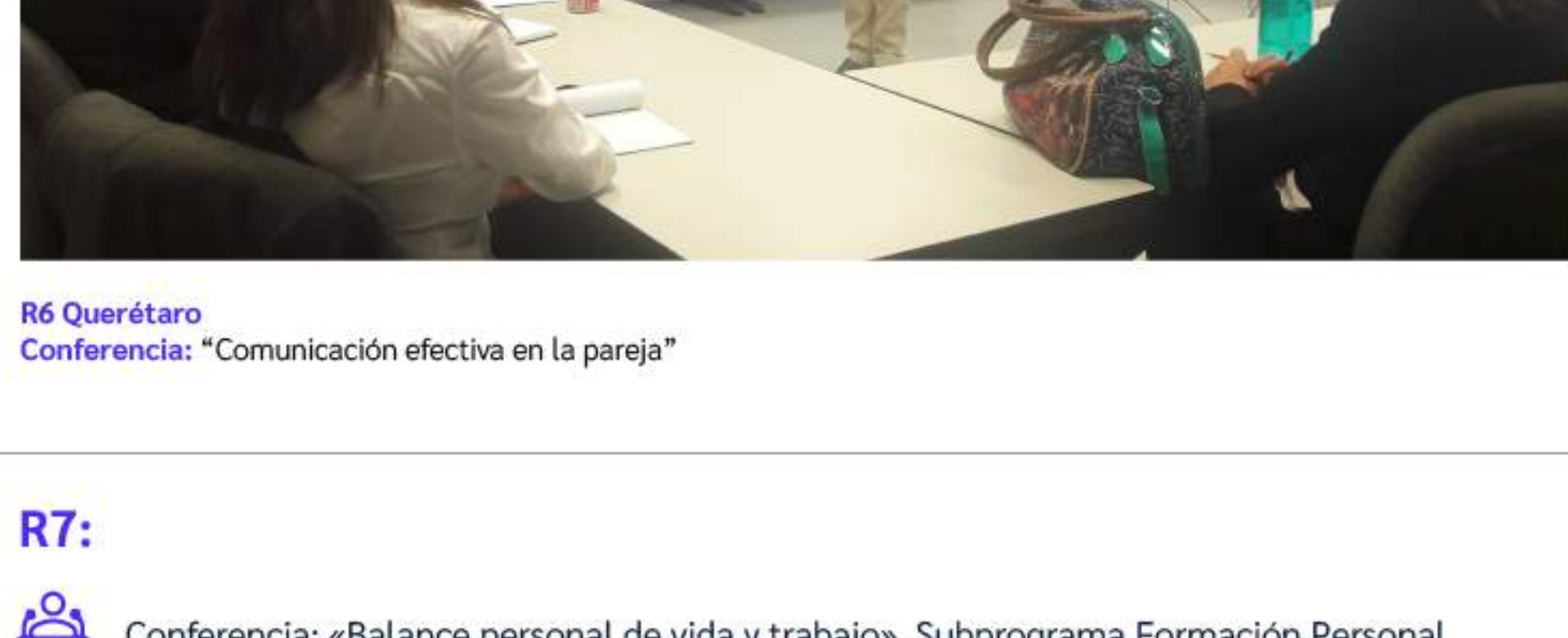


R5 Guadalajara  
Plática: «Tu salud depende de ti»

#### R6:

Conferencia: «Comunicación efectiva en la pareja», Subprograma Formación Personal

Conferencia: «El estrés, una medusa de mil cabezas», Subprograma Salud



R6 Querétaro  
Conferencia: «Comunicación efectiva en la pareja»

#### R7:

Conferencia: «Balance personal de vida y trabajo», Subprograma Formación Personal

Conferencia: «La magia del pensamiento positivo», Subprograma Formación Personal

#### R8:

Conferencia: «Una alternativa diferente a los problemas de alimentación», Subprograma Salud

Visita Guiada: Museo del Café, Subprograma Cultura y Recreación

### R9/Corporativo:

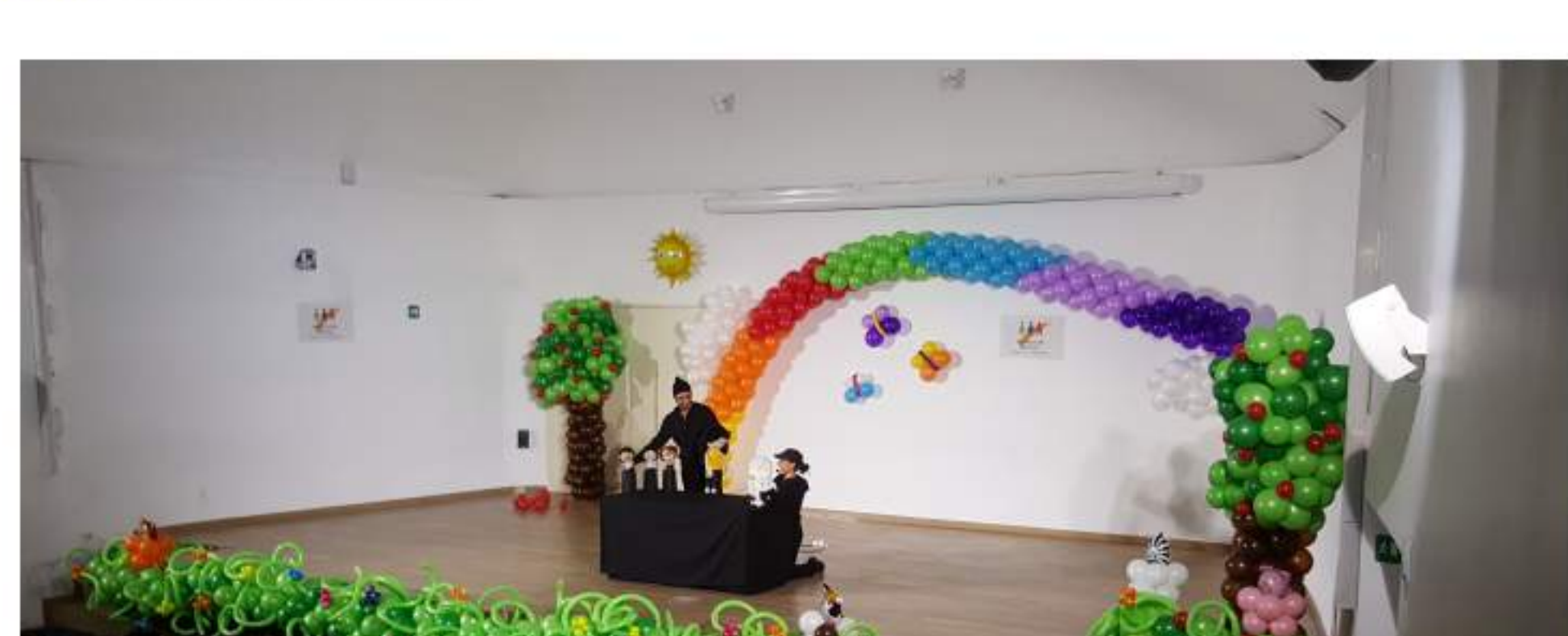
Conferencia: «Liderazgo emocional en la familia», Subprograma Formación Personal

Visita guiada: Museo Soumaya y Salón del Deporte, Subprograma Cultura y Recreación

Visita: Acuario Inbursa, Subprograma Cultura y Recreación

Taller: «Cupcakes básicos», Subprograma Cultura y Recreación

Obra de teatro: «Pastorela: Los enredos de Asmodeo», Subprograma Cultura y Recreación



R9 - Corporativo  
Taller: «Monta una mesa de dulces»



R9 - Corporativo  
Conferencia: «Walevska, alguien diferente»



R9 - Corporativo  
Taller: «Stretching mantener el cuerpo en forma»



R9 - Corporativo  
Obra de teatro: Pastorela «Los enredos de Asmodeo»

#### Aquí algunos comentarios de los asistentes:

R1: «Me gusta esta práctica en mi empresa porque contribuye a mi desarrollo personal y al de mi familia»

R2: «Realmente una conferencia excelente con un experto de gran calidad»

R3: «Gracias por la manera tan agradable y clara de compartir el tema, me gustaría que regresara para conocer de otros, ¡felicidades!»

R4: «Excelente recorrido, muy agradable»

R5: «Me parece muy interesante este tipo de conferencias y agradezco la oportunidad»

R6: «Me gustó, me di cuenta lo importante que es cuidar mi salud, alimentación y también me valere más»



Christian Erik García Reyes  
Depto Instrucción Corporativa





CONÉCTATE 7 min.

## Movilidad urbana y el Internet de las Cosas

El IoT puede ser muy útil para disminuir el tráfico vehicular en las grandes ciudades, sean o no estas ciudades inteligentes.

Mayo, 2019

### La problemática:

Uno de los problemas prioritarios para la mayoría de las ciudades del mundo es la movilidad urbana. En específico, debe atenderse la congestión del tránsito vehicular; existen muchos vehículos circulando y cada uno de ellos avanza lenta e irregularmente.

Que la congestión vehicular sea una constante en las pequeñas y grandes ciudades entorpece la movilidad urbana, lo que trae como consecuencia mayor emisión de contaminantes y gasto de combustible, retrasos en servicios que proveen las empresas y estragos en su logística, demoras vitales en los servicios de urgencias, disminución de la productividad de los trabajadores, afectación en la salud y calidad de vida de los habitantes de la ciudad, etcétera.

#### Los datos del tráfico vehicular en las grandes ciudades son asombrosos:

- Según la estadística anual del INEGI, en el 2018 se registraron 31,523,460 vehículos de motor en circulación.
- De acuerdo con el índice Tom Tom Traffic 2017, la Ciudad de México es la urbe con más tráfico a nivel mundial, seguida de Bangkok en Tailandia y de Jakarta en Indonesia.

En el caso de las ciudades mencionadas el porcentaje de tiempo adicional que cada viajero añade a sus traslados es el siguiente:

- 🚗 Ciudad de México (66% de tiempo extra en cada viaje)
- 🚗 Bangkok (61%)
- 🚗 Jakarta (58%)

Fuente: TOMTOM TRAFFIC INDEX



En otras palabras, en la Ciudad de México una persona pasa 9 días y medio al año en el tráfico. Reducir el tráfico en las ciudades implica impulsar una política de transporte público más eficiente y diversificar las posibilidades de movilidad urbana con otros modos de transporte, como el desplazamiento a pie y el uso de la bicicleta.



### Solución:

#### Aplicar la «inteligencia» contra el tráfico vehicular

El modelo de *Smart City* [ciudad inteligente] tiene las herramientas apropiadas para atender este tipo de problemas de movilidad. «El concepto de movilidad en una *Smart City* se refiere a la sostenibilidad, la seguridad y la eficiencia de los sistemas de transporte e infraestructuras, así como a la accesibilidad local, nacional e internacional» según el Libro Blanco *Smart Cities*.

En este contexto, utilizar el Internet de las Cosas en las *Smart Cities* puede contribuir a reducir el tráfico en las ciudades. Por ejemplo, en algunas ciudades se ha aplicado el Internet de las Cosas en estacionamientos públicos; se han instalado sensores en los cajones de estacionamiento y paneles en calles aledañas que avisan sobre la disponibilidad de lugares de estacionamiento. Asimismo, hay un monitoreo del tráfico para saber dónde existe menor densidad de congestión vehicular para ofrecer rutas alternativas a los automovilistas.

Ahora bien, el problema de la congestión vehicular se agudizará en la medida en que sigan circulando más autos particulares, como en el caso de las grandes ciudades de la República Mexicana: «La movilidad es un asunto de máxima urgencia. A partir del año 2010 la población mundial urbana habrá rebasado a la población de pequeñas ciudades o poblaciones rurales, fenómeno que se acrecenta. Estamos viendo crecer edificios con pocos metros cuadrados por habitante. Se estima que un auto en la ciudad de México, en promedio va a 49,088 p/km<sup>2</sup>, superada por metrópolis como Shanghai con 74,370 p/km<sup>2</sup> o Nueva York con 58,530 p/km<sup>2</sup>, donde los desplazamientos de las personas en sus trayectos de vehículos son más eficaces», según datos extraídos del Reporte de Autos RPM

En este sentido, el Internet de las Cosas puede contribuir a que el tráfico disminuya como ya lo hace en ciudades inteligentes y a que el transporte público y el compartido puedan mejorar la movilidad urbana.

#### Aquí ejemplos en donde el Internet de las Cosas, aplicado en las ciudades inteligentes o convencionales, contribuye a una movilidad urbana menos congestionada:



#### Gestión eficaz de semáforos dinámicos e inteligentes

Las ciudades deberán incorporar una red de semáforos inteligentes que permita la fluidez en el tráfico en aquellas calles o avenidas en las que se detecte densidad vehicular.



#### Transporte público con sensores y sistema de rastreo a través de aplicaciones móviles.

Los sensores en el transporte público ofrecen datos muy valiosos para los usuarios, cuál es la mejor ruta y la menos congestionada. Asimismo, los horarios en los que el Metro, Bus Rapid Transit, Tren Suburbano, entre otros, pasan por las distintas estaciones o paraderos de las distintas líneas de transporte.



#### Aplicaciones móviles de Car Sharing y Bike Sharing integradas a las de transporte público.

Si hablamos de movilidad urbana, es necesario contar con aplicaciones móviles integrales. Ofrecer una única aplicación que integre la oferta de transporte público, así como otros servicios de autos y bicicletas compartidas contribuirá a una movilidad urbana que optimice los tiempos de traslado de un punto a otro. Esto incluso podría ayudar a los automovilistas a dejar su auto particular en algún estacionamiento cercano y continuar su viaje en bicicleta.

Es así como el Internet de las Cosas puede generar a su alrededor todo un ecosistema capaz de dar solución a una problemática urbana.

En Telcel contamos con el servicio GVT (Gestión Vehicular Telcel) especializado en mejorar la logística, control y desempeño de flotillas vehiculares mediante GPS (*Global Position System*), el cual cuenta con avanzados sistemas de seguridad e inteligencia para la recolección y análisis de información crítica, y una reducción de costos gracias a una operación logística optimizada.

Para más información visita:

[www.telcel.com](http://www.telcel.com)

o [www.telcel.com/empresas/soluciones/localizacion-rastreo/localizacion-vehicular](http://www.telcel.com/empresas/soluciones/localizacion-rastreo/localizacion-vehicular)



Aimé Gómez Álvarez  
Depto IOT Masivo



Claudia Ruiz Díaz  
Depto IOT Corporativo II



Guillermo Vázquez Salazar  
Gcía IOT Corporativo



CONÉCTATE 3 min.

## Participación de utilidades 2018

A principios de abril en el corporativo Telcel, la representación sindical y de la Empresa, se dieron cita para revisar la información generada durante el ejercicio fiscal 2018 y así determinar las utilidades a repartir entre el personal.

Mayo, 2019

Colaboradores de diversas áreas y regiones de Telcel estuvieron presentes en la reunión en la que se presentaron los principales aspectos a considerar en esta participación de utilidades.

El evento estuvo encabezado por la Lic. Carmen Espinal Souza, representante sindical en Telcel y el Lic. Camilo Díaz Rodríguez, Subdirector de Personal, ambos coincidieron en que son tres los elementos que ayudaron a obtener resultados financieros satisfactorios: la optimización de los recursos; el cuidado de las inversiones para sumarnos a una transformación digital cada día más avanzada y por último y el más importante, el esfuerzo y entusiasmo de todos y cada uno de los colaboradores que integran a la organización.



Aunado a estos aspectos, se suman todas las acciones de productividad y austeridad implementadas en nuestra Empresa y que contribuyen a mejorar las utilidades y el ahorro eficiente.

Tanto la revisión y los cálculos se realizaron dentro de un ambiente cordial, transparente y con una comunicación fluida con la presencia de la C.P. Lourdes Olvera, responsable del área de Impuestos de la Dirección de Finanzas. Todos los representantes sindicales y de la Empresa que estuvieron atentos a las preguntas de los colaboradores, quienes encuentran en estas revisiones, la oportunidad de aclarar cualquier duda con respecto a sus prestaciones laborales.

Este ingreso premia el trabajo, compromiso y entrega de todos los que laboramos en Telcel y refrenda el compromiso de nuestra Empresa y los beneficios de pertenecer a una corporación fortalecida en sus inversiones y finanzas. El beneficio de reparto de utilidades se entregará en la primera quincena de mayo.

Gracias por el esfuerzo de cada uno de ustedes, los colaboradores Telcel, que son el motor para seguir creciendo de manera confiable y certera. La fortaleza de equipo que hemos construido es el principal motivo para que estos beneficios sean una realidad año con año.

**¡Muchas felicidades por estos logros!**



Lic. Camilo Díaz Rodríguez  
Subdirección de Personal



CONÉCTATE 2 min.

## Entrega de Becas Digitales de Fundación Carlos Slim por parte de Telcel y el Sindicato

Grupo Carso, comprometido con el desarrollo y fomento de la educación, celebró con éxito la décimo sexta entrega de Becas Digitales que otorga la Fundación Carlos Slim a través de Telcel.

Mayo, 2019

Esta entrega representativa se llevó a cabo en las instalaciones de Lago Alberto y participaron más de 500 asistentes entre padres de familia -colaboradores de Telcel de Corporativo y Metropolitano- y sus hijas e hijos. En todo el país serán entregadas más de 800 becas que consisten en una computadora de escritorio y conexión a Infnitum equivalente a 2 Mbps. de velocidad en cualquier paquete o velocidad contratada. Con este beneficio se potencializa el desarrollo educativo y tecnológico de los estudiantes con mejores promedios en todo el país.

En el evento la Lic. Carmen Espinal Souza, representante sindical en Telcel y el Lic. Camilo Díaz Rodríguez, Subdirector de Personal, encabezaron la ceremonia y convivieron con los asistentes. Reiteraron el compromiso de la Empresa y de nuestro sindicato con las familias de los colaboradores al brindar beneficios formativos para los niños y niñas que también son parte de la familia Telcel.



- Desde 2007 hasta la fecha se han entregado un total de 7 mil 742 computadoras.
- 70% de las becas entregadas corresponden a niños de nivel primaria y secundaria y el 30% a niños de nivel medio superior (preparatoria).

Para mayores informes entra a [becadigitalcarso.com](http://becadigitalcarso.com)



Lic. Camilo Díaz Rodríguez  
Subdirección de Personal



VISTAZO 2 min.

## Objetivos Institucionales

Año tras año actualizamos nuestros objetivos hacia donde la empresa debe caminar y enfocarse; te pedimos que leas con calma y juntos evaluemos si estamos alineados con ellos:

Mayo, 2019



### Crecimiento

- Alcanzar el presupuesto financiero de Ingresos por Servicio a través de la fidelización, la comercialización de servicios, las soluciones y la incorporación de nuevos usuarios.
- Incrementar nuestra base total de clientes, orientándonos en la captación de usuarios pospago.



### Liderazgo

- Mantener los niveles de participación de Mercado y tomar acciones sobre nuevos indicadores de marca y servicio.



### Rentabilidad

- Mejorar la rentabilidad haciendo crecer el EBITDA al menos un 3%.
- Adoptar procesos ágiles que permitan la eficiencia y optimización de la operación en costos y gastos.



### Satisfacción de usuarios

- Mantener la satisfacción del cliente es nuestra máxima prioridad, por lo que nuestra meta es solucionar sus necesidades desde el primer contacto.
- Modernizar nuestros procesos e incorporar el uso de tecnología digital que nos mantenga a la vanguardia, brindando experiencias de servicio y conectividad a través de soluciones innovadoras.
- Incrementar los niveles de recomendación y satisfacción de nuestros usuarios, creciendo en 2 puntos el NPS respecto al máximo nivel alcanzado durante 2018.
- Mantener los niveles de CHURN mediante la construcción de relaciones sólidas y a largo plazo con nuestros clientes.



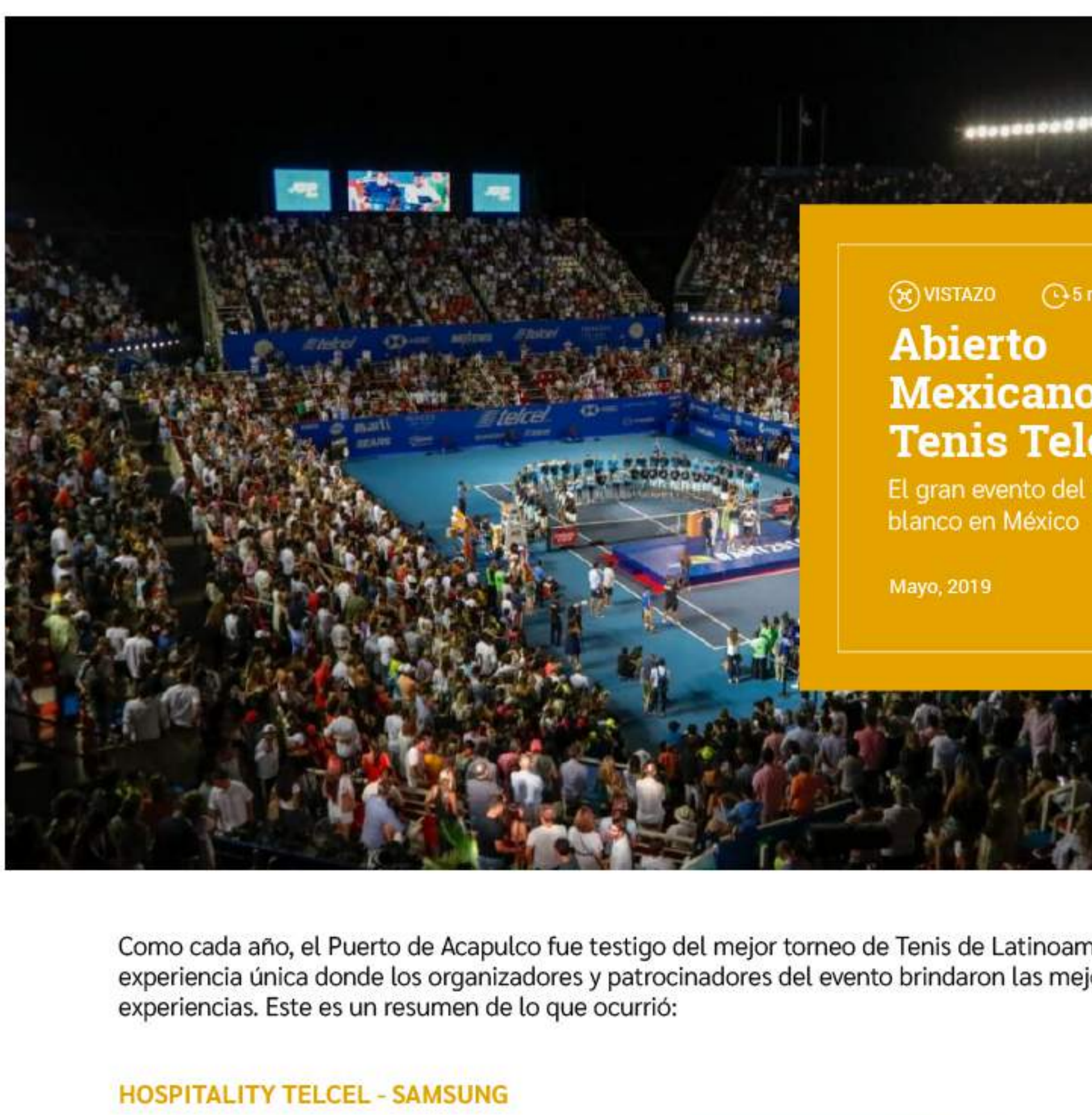
**CHURN:** Tasa de desconexión de suscriptores.

**NPS:** Net Promote Score es el índice de promoción de nuestros clientes satisfechos.

**EBITDA:** Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization, que en español significa Utilidad antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones.



Gerencia de Comunicación Interna



VISTAZO 5 min.

## Abierto Mexicano de Tenis Telcel

El gran evento del deporte blanco en México

Mayo, 2019

Como cada año, el Puerto de Acapulco fue testigo del mejor torneo de Tenis de Latinoamérica, una experiencia única donde los organizadores y patrocinadores del evento brindaron las mejores experiencias. Este es un resumen de lo que ocurrió:

### HOSPITALITY TELCEL - SAMSUNG



Telcel ofreció un lugar extraordinario donde los aficionados del deporte blanco pudieron, además de descansar, conocer los equipos de Samsung y divertirse con las experiencias preparadas para conocer los últimos equipos como el Galaxy Note9 que detecta imperfecciones en las fotos y toma selfies con una S Pen, haciendo que cualquier foto sea posible o el Galaxy A9 que cuenta con cuatro cámaras posteriores que capturan imágenes panorámicas sin perder detalle. Además, los asistentes a Hospitality pudieron descubrir el increíble mundo del internet de las cosas, mediante el Kit Smartthings de Samsung. Los asistentes siguieron los partidos en vivo a través de las pantallas instaladas en el lugar, mientras recargaban la pila de sus teléfonos, disfrutaban de alimentos y bebidas, así como del paisaje de Acapulco a la orilla del mar.



### CARRERA TENNIS RUN

En la zona diamante de Acapulco, el domingo 24 de febrero se llevó a cabo la primera carrera Tennis Run 10, 5 y 3K Acapulco 2019 que marcó el inicio de las actividades del AMT 2019. El triunfo en 10 kilómetros fue para el local Omar de la Cruz Vázquez, quien cubrió la distancia en 33 minutos y 45 segundos. En femenino, Andrea Ramírez cruzó la meta con tiempo de 37 minutos y ocho segundos. Esta carrera fue una gran oportunidad de convivencia familiar porque también se organizó una caminata familiar de tres kilómetros, dividida en cuatro categorías que abarcan desde los cuatro hasta los 14 años.



### KIDS DAY

Los asistentes más pequeños, entre los que se encontraban 180 niños del DIF Acapulco, tuvieron la oportunidad de convivir con los jugadores de la ATP y la WTA. Los asistentes disfrutaron del musical de las DJ's Natalia y Esther, además de conocer al cantante puertorriqueño Luis Fonsi, quien jugó al lado de su compatriota Mónica Puig contra Stan Wawrinka y sus compañeras Natalia y Esther. David Ferrer y Rafael Nadal se llevaron fuertes ovaciones y junto a todos los jugadores repartieron autógrafos sobre enormes pelotas de tenis.



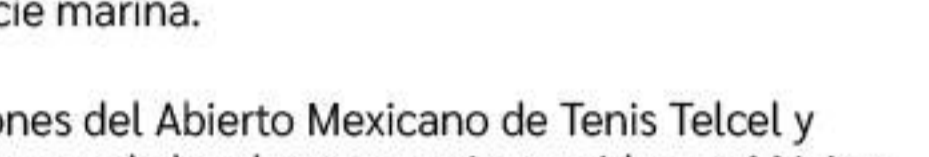
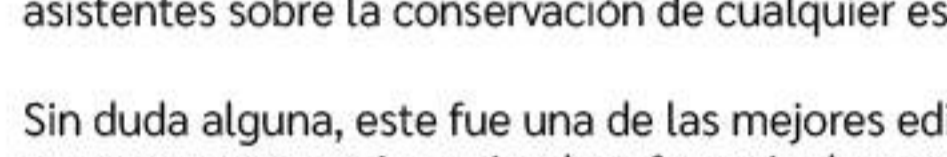
### WHITE PARTY

Con una cena en la playa, se llevó a cabo la White Party, la fiesta de bienvenida que se realiza en honor a asistentes, jugadores, patrocinadores, autoridades del estado de Acapulco y personalidades del deporte y el entretenimiento en Latinoamérica.

### LIBERACIÓN DE TORTUGAS

Por quinta ocasión en el marco de este gran evento deportivo, 140 crías de tortuga golfina (Lepidochelys olivacea) fueron liberadas en la playa del complejo turístico Princess en conjunto con la fundación Telmex Telcel y el Fondo Mundial de Naturaleza (WWF, por sus siglas en inglés). Esta actividad se realizó con la finalidad de proteger a la especie y concientizar a jugadores, prensa y asistentes sobre la conservación de cualquier especie marina.

Sin duda alguna, este fue una de las mejores ediciones del Abierto Mexicano de Tenis Telcel y nuestra empresa sigue siendo referencia de apoyo a uno de los deportes más queridos en México.

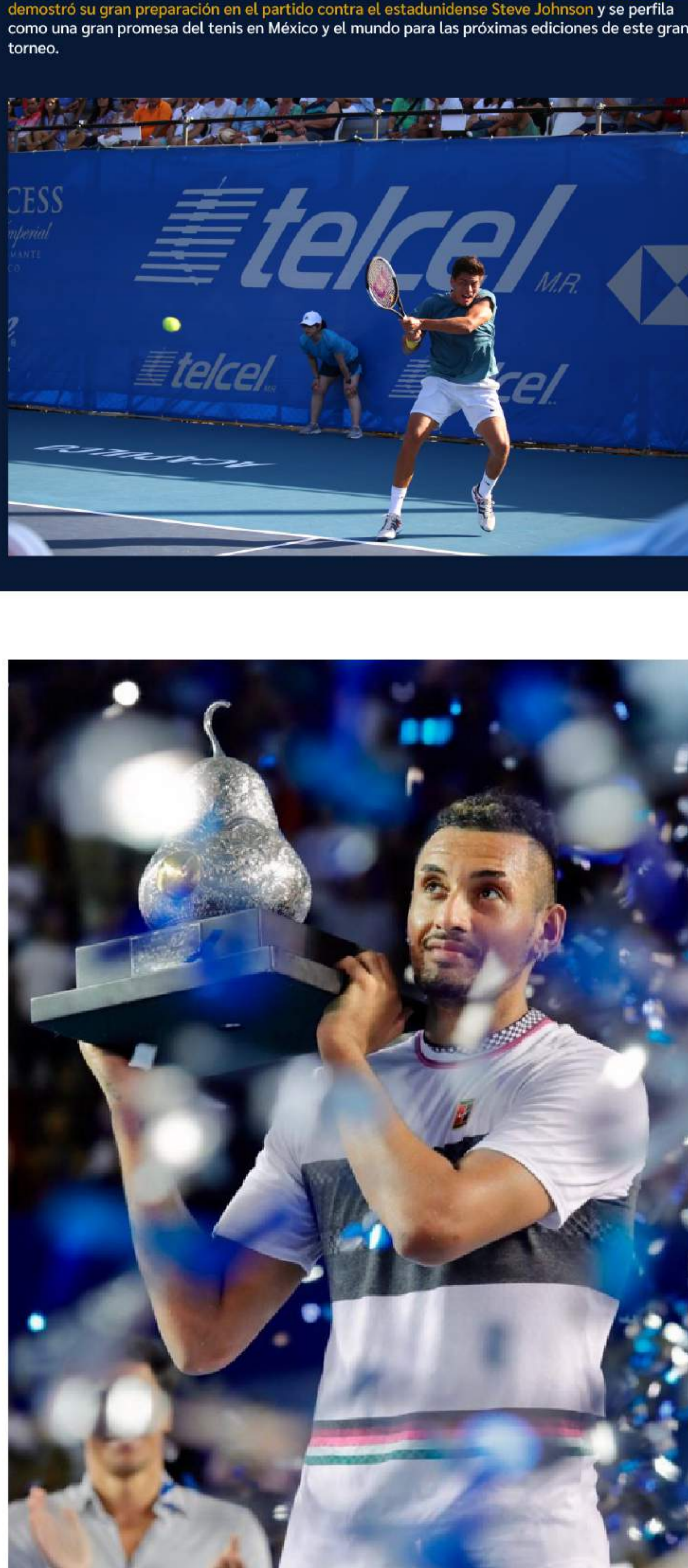


VIDEO LIBERACIÓN TORTUGAS

## MÁXIMOS GANADORES

Nick Kyrgios, también conocido como «el chico malo del tenis», conquistó el AbiertoTelcel 2019 en la final contra Alexander Zverev. Por su parte, la final femenil se la llevó Yafan Wang de la República Popular China, mientras que la final de dobles la ganaron los hermanos Alexander y Mischa Zverev en la modalidad masculina y la bielorrusa Victoria Azarenka y la china Saisai Zheng en la femenil.

Asimismo, los mexicanos Alejandro Hernández y Gerardo López, integrantes del Equipo de Tenis Telcel, recibieron una Wild Card para participar en el cuadro principal del torneo. Gerardo López demostró su gran preparación en el partido contra el estadounidense Steve Johnson y se perfila como una gran promesa del tenis en México y el mundo para las próximas ediciones de este gran torneo.



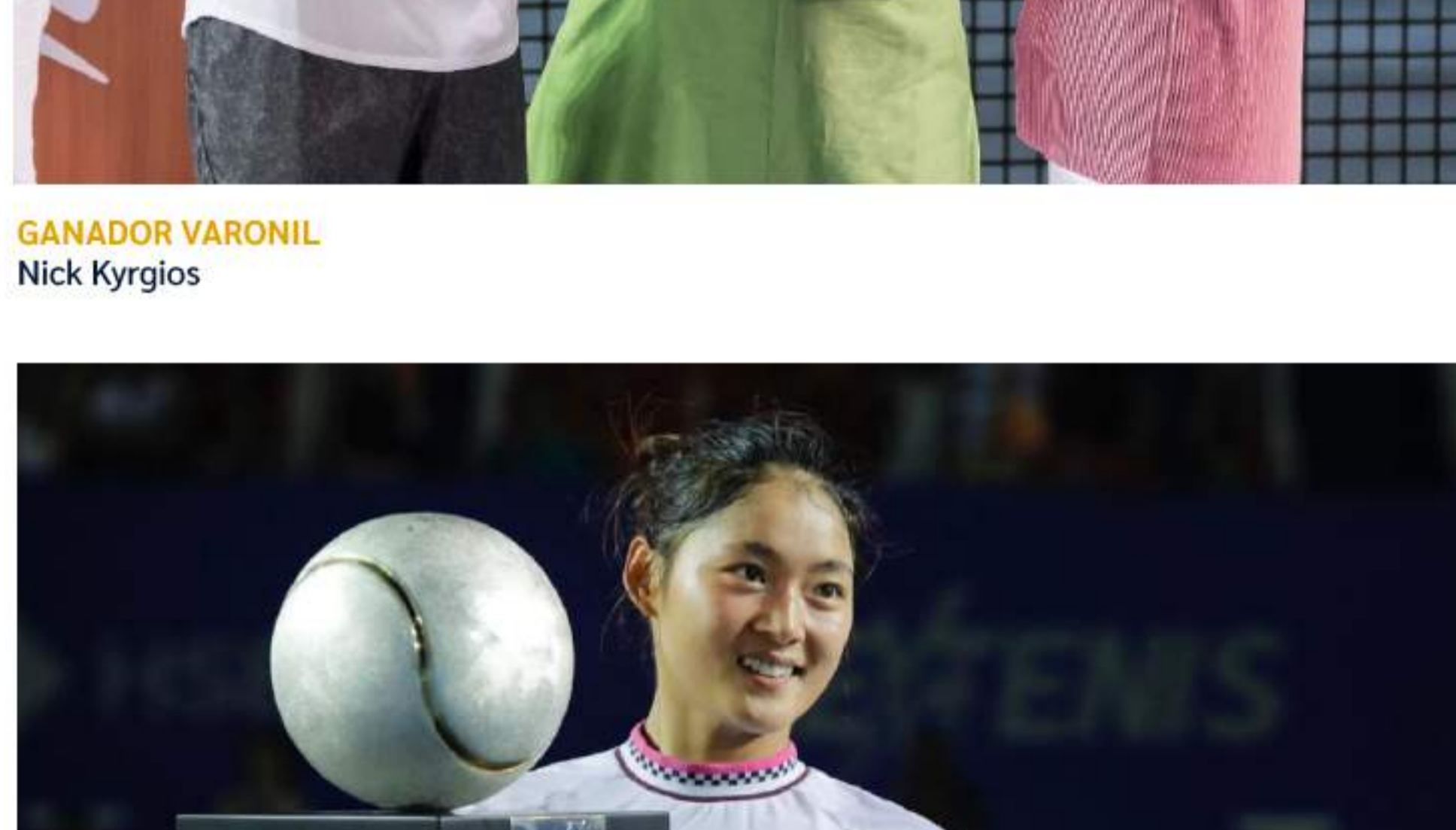
### GANADOR GUAJE

Nick Kyrgios



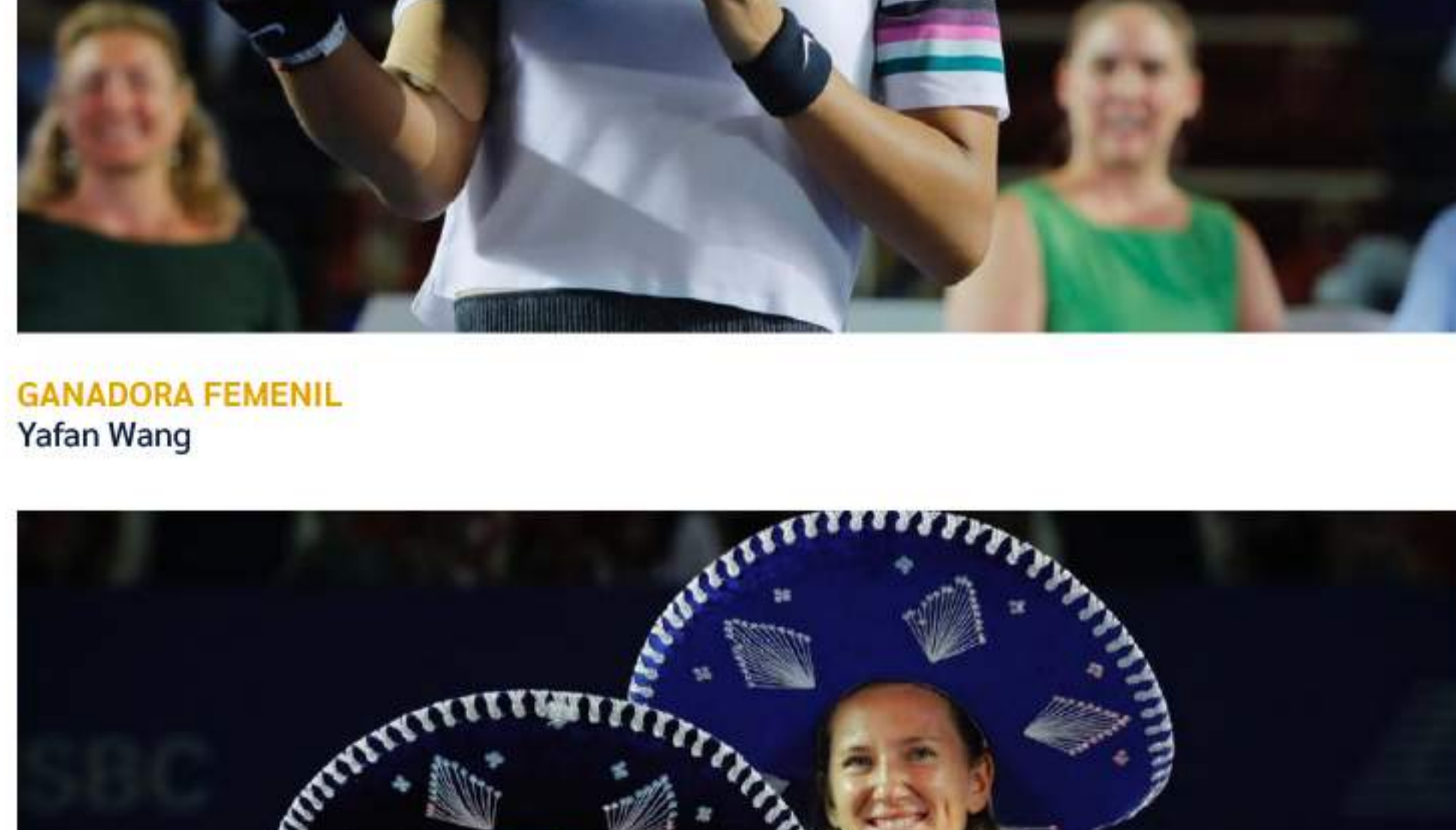
### GANADOR VARONIL

Nick Kyrgios



### GANADORA FEMENIL

Yafan Wang



### GANADORAS DUPLA FEMENIL

Victoria Azarenka y Saisai Zheng



### GANADORES DUPLA VARONIL

Alexander y Mischa Zverev





Los canales de Comunicación Interna son las herramientas que nos permiten conocer sobre nuestra empresa y la gente que la integra. Siempre en mejora continua, los medios se enriquecen del acontecer de la empresa y el talento de nuestra gente.

VIDEO



Gerencia de Comunicación Interna

# Patrimonio Mundial de la UNESCO: México, número 1 en América Latina.

México es uno de los países con mayor diversidad cultural que existen. Desde 1987 a la fecha, la UNESCO ha reconocido un total de 35 lugares de nuestro país como Patrimonio de la Humanidad (27 como bien cultural, 6 como bien natural y dos como bien mixto) lo que nos convierte en la nación número uno en América Latina y el séptimo en la lista mundial. Te presentamos nueve lugares que han logrado la mayor distinción y nombramiento otorgado por la UNESCO en México y que puedes conocer en un viaje con tu familia y amigos.

Da clic en los estados para descubrir más de los Patrimonios de la Humanidad en México



## 1. Islas y áreas protegidas del Golfo de California.

Reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad en 2005 este conjunto de zonas naturales marinas es considerado un paraíso para el buceo por su amplia biodiversidad y transparencia del agua. Alberga el 39% y el 33% del total mundial de las especies de mamíferos y de cetáceos respectivamente, además de 695 especies botánicas y 891 ictológicas, de las cuales 90 son endémicas.

La Alianza WWF-Telmex-Telcel desde 2008 ha impulsado diversos programas e investigaciones para la conservación del hábitat de este lugar.



## 2. Reserva de la biosfera El Pinacate y Gran Desierto de Altar en Sonora.

Por ser el desierto más biodiverso del mundo, esta área natural fue declarada Patrimonio de la Humanidad en 2013. Es el sitio ideal para la contemplación y la fotografía de paisaje por su amplia población de mamíferos, reptiles, aves, anfibios e incluso peces, además los atardeceres son espectáculos únicos, ideales para acampar y observar espléndidas noches estrelladas. Puedes visitar [elpinacate.com.mx](http://elpinacate.com.mx) para más información.



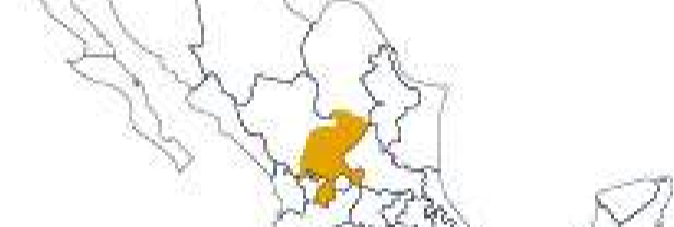
## 3. Zona arqueológica Paquimé en Chihuahua.

Con 21 años de llevar la distinción de Patrimonio Cultural de la Humanidad, esta zona arqueológica de más de mil 300 años de antigüedad es un testimonio único de las relaciones entre las poblaciones del norte de México y Mesoamérica en épocas prehispánicas. Destacan sus construcciones de adobe laberínticas que llegaban a alcanzar hasta siete pisos de altura. Puedes conocer la Casa de la Noria, con su red de canales para la distribución del agua. Te recomendamos conocer el Museo de Culturas del Norte (Paquimé) a unos cuantos pasos de la zona arqueológica.



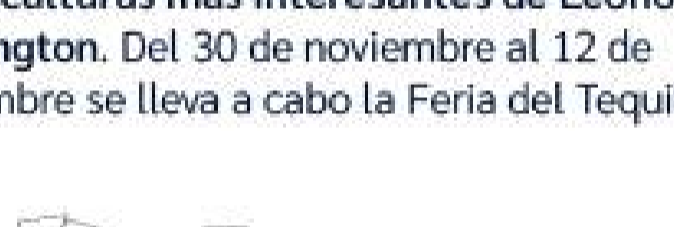
## 4. Centro histórico de Zacatecas.

Fue declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad en 1993 por sus amplias fachadas, fincas antiguas, herrería y la catedral barroca que es una mezcla decorativa de estilos europeos e indígenas. La belleza del Centro Histórico se aprecia mucho mejor desde el teleférico en el cerro de la Bufa. Zacatecas es la segunda ciudad con mayor número de museos.



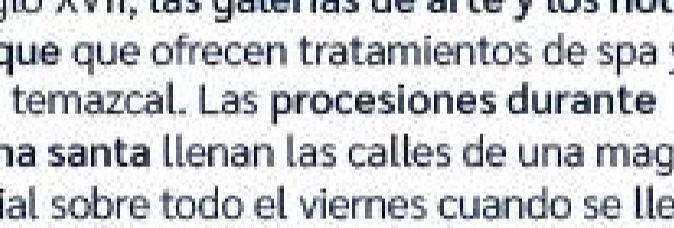
## 5. Paisaje de agaves y Antiguas instalaciones industriales de Tequila.

Declarado Patrimonio de la humanidad en 2016, aquí encontrarás 34 mil 658 hectáreas repletas de cultivos de agave azul, planta que contiene la materia prima para producir tequila, otras bebidas fermentadas y para la elaboración de textiles con su fibra. Puedes visitar destilerías de los siglos XIX y XX como la Rojeña, la más antigua de América Latina (1758) y la Hacienda el Centenario, donde disfrutarás de un recorrido mágico por sus amplios jardines con algunas de las esculturas más interesantes de Leonora Carrington. Del 30 de noviembre al 12 de diciembre se lleva a cabo la Feria del Tequila.



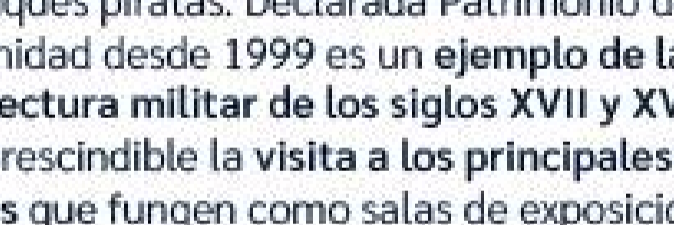
## 6. San Miguel de Allende, Guanajuato.

Declarada Patrimonio de la Humanidad en 2008, es uno de los destinos turísticos más importantes del país por su diversidad cultural, gastronómica, artesanal y riqueza arquitectónica colonial. Además, es uno de los sitios donde ocurrió el movimiento de Independencia de México. Destaca el templo de San Miguel Arcángel, inmueble de estilo gótico del siglo XVII, las galerías de arte y los hoteles boutique que ofrecen tratamientos de spa y baños temazcal. Las procesiones durante semana santa llenan las calles de una magia especial sobre todo el viernes cuando se llevan a cabo el Santo encuentro y el Santo entierro con figuras religiosas que desfilan acompañados de música sacra por toda la ciudad.



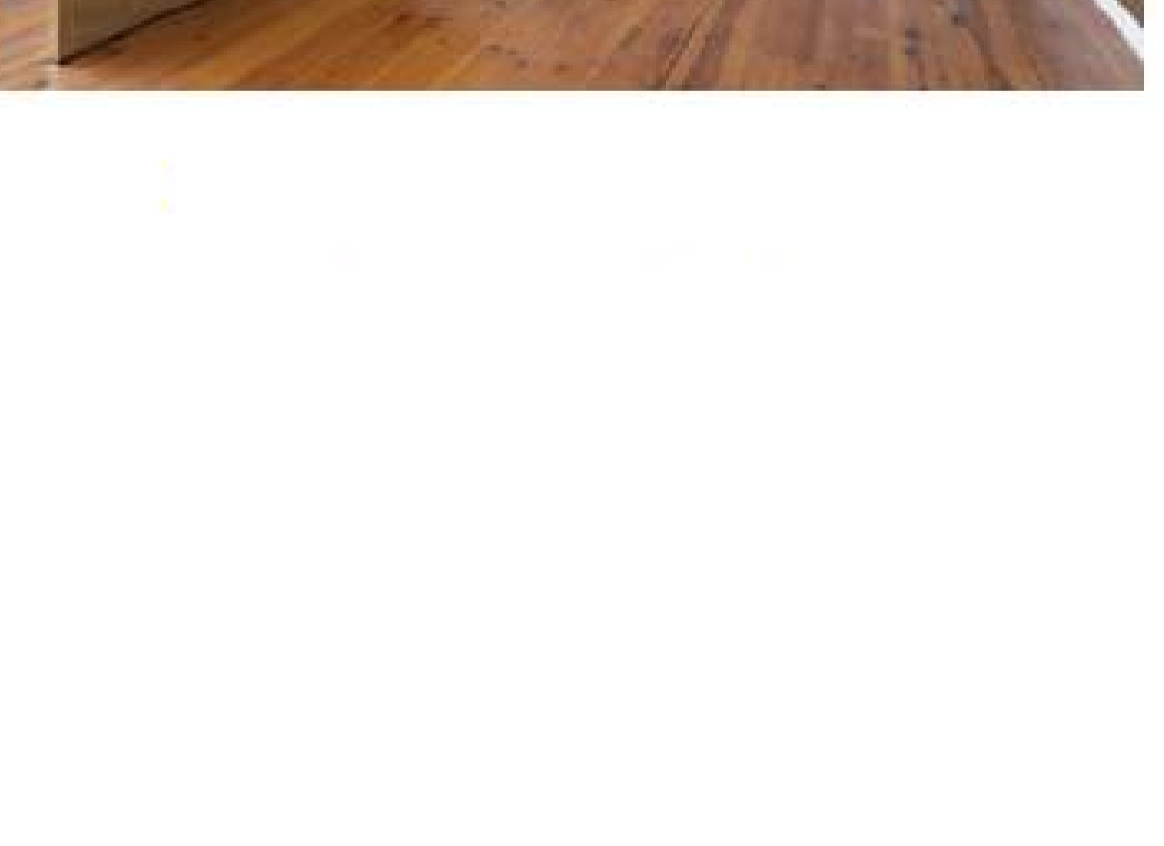
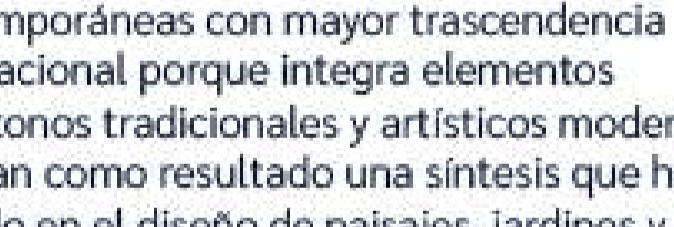
## 7. Ciudad Histórica Fortificada de Campeche

Es una de las pocas ciudades amuralladas de América y cuenta con un sistema de fortificaciones que servía como protección contra los ataques piratas. Declarada Patrimonio de la Humanidad desde 1999 es un ejemplo de la arquitectura militar de los siglos XVII y XVIII. Es imprescindible la visita a los principales jardines que funcionan como salas de exposición, jardines, museos y monumentos históricos, así como el parque principal, cuya fuente musical interactiva ofrece un espectáculo de luz y sonido por las noches.



## 8. Casa taller Luis Barragán, CDMX.

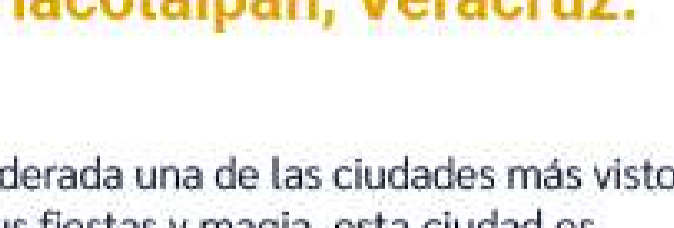
Es Patrimonio de la Humanidad desde 2004 y representa una de las obras arquitectónicas contemporáneas con mayor trascendencia internacional porque integra elementos autóctonos tradicionales y artísticos modernos que dan como resultado una síntesis que ha influido en el diseño de paisajes, jardines y plazas en todo el mundo. Este sitio ganó el Premio Pritzker de Arquitectura 1980. Llama la atención la unidad temporal de la casa en Tacubaya porque como bien dijo el arquitecto estadounidense Luis Khan al conocerla: "Puede haber sido hecha hace 100 años o dentro de 100 años". Puedes hacer tu reserva de visita en la página web: [casaluisbarragan.org](http://casaluisbarragan.org)



## 9. Tlacotalpan, Veracruz.

Considerada una de las ciudades más vistosas por sus fiestas y magia, esta ciudad es Patrimonio de la Humanidad desde 1998. Posee construcciones que llaman la atención por su sencillez y deslumbrantes colores.

Se puede explorar en lancha, el Río Papaloapan uno de los atractivos más espectaculares de Tlacotalpan por toda la belleza y abundancia de especies naturales, Son importantes las visitas a la Casa de la Cultura Agustín Lara, la Plaza Zaragoza y el Templo de San Cristóbal. La fiesta más importante del año es sin duda la de la Candelaria cuando toda la ciudad sale a las calles a pasear una figura sacra de la Virgen.



El título Patrimonio de la Humanidad es otorgado por la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura por sus siglas en inglés) y se confiere a sitios específicos que cuentan con una importancia cultural o natural excepcional para la herencia común de los pueblos en el mundo. Hasta el 2018, son mil 92 sitios los que están inscritos en esta lista, distribuida entre 167 países.



 AMX  3 min.

## Código de Ética AMX

Compromiso de todos

Bajo el lema «Compromiso de todos», en febrero de 2019 se lanzó la campaña de difusión del Código de Ética de América Móvil. Todos en Telcel formamos parte de esta gran empresa internacional y por ello es fundamental que conozcamos el documento que nos sirve como guía para tomar las mejores decisiones éticas y saber a quién acudir en caso de duda.

Mayo, 2019

Es fundamental que leas con detenimiento este documento pues se trata de la esencia de nuestros valores para la continuidad de las operaciones de la Empresa en el marco de una cultura de integridad y respeto entre todos los colaboradores.

Como parte de esta campaña, el equipo directivo de América Móvil se dio a la tarea de firmar un manifiesto en el que se comprometen a cumplir, difundir y apoyar con su equipo de trabajo el cumplimiento de este Código. Te invitamos a ver el video de este momento aquí.

VIDEO

Asimismo, muy pronto podrás encontrar en tus oficinas regionales y corporativas impresos con los puntos principales del documento, así como una campaña en medios electrónicos en las que se resumen los temas principales del Código de Ética de América Móvil en el documento.

Tú eres un miembro importante de América Móvil y tu apoyo en el conocimiento, difusión, observación y acción en los lineamientos del Código de Ética ayuda a la Empresa a continuar cosechando éxitos y a consolidar los valores que nos rigen como un grupo comprometido y responsable con la calidad humana, personal y profesional.



### Para comprender mejor el Código de Ética:

- Lee el Código con atención. Comprende sus alcances y lo que se espera de ti.
- Cumple con los principios de este Código en tu trabajo y en todas tus actividades; hazlos tuyos, son la base de nuestra filosofía y cultura empresarial.
- Conducete siempre de una forma ética y siéntete orgulloso de tu conducta y acciones; eres responsable del cumplimiento de todos los principios y conductas aquí señalados.
- Denuncia si sabes que algún empleado, proveedor, contratista o tercero que trabaje para la Empresa se comporta de una forma no ética o en violación a los principios establecidos en este Código.

Es tu responsabilidad denunciar en caso de que tengas conocimiento o sospecha razonable de alguna situación ilegal o no ética.

### Contactos:

[codigoetica@americamovil.com](mailto:codigoetica@americamovil.com)  
<http://denuncias.americamovil.com>



REGIONALES 7 min.

DEUR

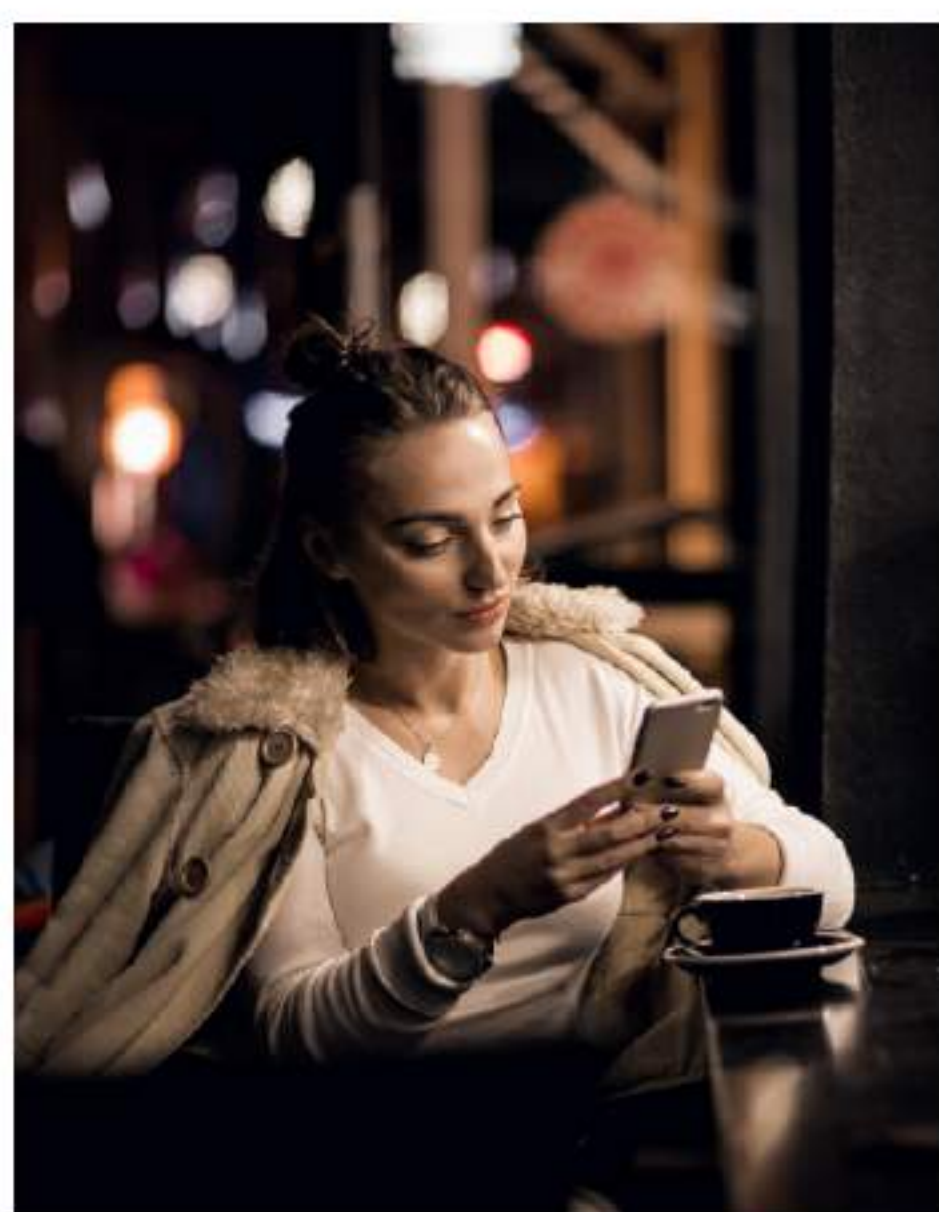
## Internet y la noche: un binomio de identidad de las nuevas generaciones

Mayo, 2019

## Noches de Internet Sin Límite+

Las nuevas generaciones se toman muy en serio sus objetivos y actividades académicas o laborales; en algunas ocasiones sienten que las horas del día no les alcanzan para hacer todo lo que quieren y aprovechan la noche para trabajar o estudiar. Las rutinas laborales y de entretenimiento se están alterando paulatinamente, en gran parte gracias al desarrollo de la tecnología, las comunicaciones y las redes sociales.

Por ejemplo, los que están enfocados en distintos campos como editorial, diseño, programación, entre otros, invierten gran cantidad de tiempo durante la noche, en un entorno mucho más relajado. Es innegable que la noche tiene su toque inspirador; la tranquilidad que muchas veces nos cuesta encontrar durante el día, finalmente llega a nosotros cuando las actividades diarias que nos abrumen, el tráfico estresante y el celular deja de sonar, las distracciones del ambiente disminuyen y el resto del mundo duerme. Entonces encuentras ese espacio para enviar el artículo, el diseño o el reporte.



O por el contrario, cuando todas esas actividades académicas o laborales han concluido y encontramos ese espacio que se transforma en tu centro de entretenimiento donde puedes pasar horas en el chat, ver los videos de tu YouTuber favorito, comentar fotos en redes sociales, jugar videojuegos hasta el nivel más avanzado o ver el último capítulo de una serie de televisión online; nada mejor que la noche para relajarte y divertirte.

Telcel ofrece la mejor opción para disfrutar al máximo todas las noches, con **Noches de Internet Sin Límite**, un servicio disponible de **10:00 p.m. a 7:00 a.m.** del siguiente día; el Internet ilimitado a máxima velocidad que permite desarrollar las actividades laborales, escolares o de entretenimiento que por el día no se pudieron realizar.



Informa a tus clientes sobre las opciones disponibles:

**Noches de Internet Sin Límite de lunes a domingo** por \$150 al mes  
**Noches de Internet Sin Límite de lunes a viernes** por \$100 al mes

Contratación desde Mi Telcel o marcando sin costo al \*111

Por promoción, si tu cliente aún no eres usuario de Telcel, invítalo a activar o portar su línea.

Si ya está con nosotros a renovar con un Plan Telcel Max Sin Límite 7000 y le ofrecemos 6 meses ¡GRATIS! de Noches de Internet Sin Límite de **lunes a viernes** (10:00 p.m. a 7:00 a.m. cada día)



Marco Antonio Vudoyra Carlos  
 Depto Materiales de Capacitacion R1 a R8

REGIONALES 3 min.

DEUR

## Plan de negocios

En el cierre del año se llevó a cabo la reunión de **Plan de Negocios 2019**, evento anual en el que participan representantes de todas las áreas de Regiones 1 a 8, convocadas por la Dirección Ejecutiva de Unidades Regionales (DEUR) y en la que participan gerentes, subdirectores, así como áreas corporativas que integran la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Finanzas.

Mayo, 2019

Este importante evento reconoce y enfoca todos los esfuerzos realizados por las unidades regionales, personal de la Dirección Ejecutiva de Unidades Regionales y direcciones corporativas que participan en la consecución de los objetivos de la dirección y su colaboración para alcanzar los objetivos institucionales:

- 1  Satisfacción de nuestros clientes
- 2  Crecimiento
- 3  Liderazgo
- 4  Rentabilidad



Durante la sesión, se realizó la evaluación de los resultados obtenidos durante el 2018 y se expuso el entorno actual del mercado. Este año, contamos además con expertos de cada área, quienes ofrecieron presentaciones específicas para cada uno de los cuatro objetivos.

Estas enriquecedoras sesiones nos permitieron visualizar los efectos que las variables involucradas producen en cada uno de ellos y cómo las acciones tomadas afectan al objetivo macro.

El Plan de Negocios comienza cada año con la visión estratégica, proporcionada por el Director Ejecutivo de Unidades Regionales y a partir de ella, las áreas participantes plantean a nivel macro los objetivos, las estrategias y las tácticas revisadas por los Subdirectores DEUR que conforman el Plan de Negocios, con el fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales. La visión estratégica marca la directriz comercial que adoptarán las Unidades Regionales durante este año, proporcionándonos un panorama del entorno actual y definiendo hacia dónde debemos dirigirnos.



Como resultado de la sesión de Plan de Negocios, se genera el documento que contiene:

- Visión estratégica
- Objetivos institucionales
- Objetivos generales de DEUR
- Objetivos de las gerencias regionales
- Objetivos de las subdirecciones DEUR
- Estrategias y tácticas que deben seguirse para lograr los objetivos
- Matriz de colaboración con los requerimientos y compromisos de clientes y proveedores internos, respectivamente.

Al término de la sesión, se establecen las directrices necesarias para cumplir con los objetivos del año; indiscutiblemente, reforzados con las exposiciones sobre los cuatro objetivos macro, a partir de ahí logramos un mejor entendimiento de cómo las acciones realizadas (que desde nuestro campo de acción parecieran aisladas) van ligadas con otras acciones que producen un impacto positivo en pro de esta gran empresa de la que somos parte.



Glicostener Bermudez Santana  
Gcia Ctrl de Operaciones R1 a R8

fact

REGIONALES 3 min.

REGIÓN 2

## Festival Alfonso Ortiz Tirado

Telcel participa como patrocinador de uno de los festivales culturales más importantes del Noroeste de México, el Festival Alfonso Ortiz Tirado (FAOT).

Mayo, 2019

Se celebra en el Pueblo Mágico de Álamos, Sonora cada mes de enero. Inaugurado en 1984 en honor al distinguido sonorense Dr. Alfonso Ortiz Tirado, médico, cantante, filántropo y humanista, originario de Álamos. Este Festival es un foro internacional donde confluye la pluralidad e integración de las diversas manifestaciones artísticas culturales, el intercambio de experiencias y conocimientos entre creadores, intérpretes y ejecutantes nacionales así como del extranjero, el escenario por excelencia para la interpretación del canto operístico.



En el primer mes de 2019, el Festival tuvo subse-des como Cajeme (Hermosillo), Navojoa Naco-zari y Puerto Peñasco (Estado de Sonora), además de Todos Santos (Baja California Sur), Ciudad de México y Tucson (Arizona).

El Pueblo Mágico de Álamos albergó miles de personas del 16 al 28 del pasado mes de enero, donde Telcel tuvo gran presencia en los diferentes eventos que van desde fiestas populares, presentaciones en las calles del pueblo, ruta del arte, caravana cultural, escenario infantil hasta la gala en el majestuoso Palacio Municipal.



Por otra parte, nuestros ingenieros trabajaron robusteciendo la capacidad de servicio para que los usuarios compartieran por medio de voz y datos todo lo que se vivió en el Festival, disfrutando de una excelente experiencia; es por acciones como esta que Telcel continua posicionada como la empresa de telefonía celular que tiene «la mejor Red con la mayor cobertura».



Jorge Luis Villegas Ibarra  
Gcia Des Comercial Her



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 3

## Renovarse o morir

Mayo, 2019

Una de las leyes más conocidas en el mundo de los negocios es la máxima de «**renovarse o morir**», y aunque no todas las empresas la toman en consideración, las más exitosas concuerdan con el antiguo filósofo Heráclito de Éfeso, quien aseguraba que lo único **constante es el cambio**, por esto siempre buscan adaptarse a las circunstancias mediante la **gestión del cambio**, desarrollando oportunamente estrategias que les permitan modificar costumbres para enfrentar con fuerza los nuevos retos.

Grupo Bafar es una de estas empresas triunfadoras, orgullosamente mexicana, y que hasta la fecha ha generado más de 12,000 empleos. Cuenta con un rentable y dinámico portafolio de marcas, que cubre todos los segmentos del mercado de carnes frías, así como tres cadenas de autoservicio especializadas en carnes rojas; incluso tiene su propia línea de exportación de embutidos en distintos países en América y Asia.

Conscientes de encontrarse inmersos en un mercado cada vez más competitivo, donde las personas tienen disponible una amplia gama de productos y servicios, les ha resultado sumamente importante premiar a quienes los prefieren sobre los demás mediante un programa de lealtad y recompensas controlado por una aplicación móvil, con el que hacen sentir al consumidor especial y único al reconocerle que regresa (otorgándole puntos acumulables que podrá utilizar desde su propio celular para pagar una parte, o incluso el total de algunas de sus siguientes compras). Aunado a esto, la empresa tendrá la posibilidad de acceder a información clave de sus clientes, como gustos y expectativas, gracias a la plataforma digital, traducándose en más y mejores ventas.



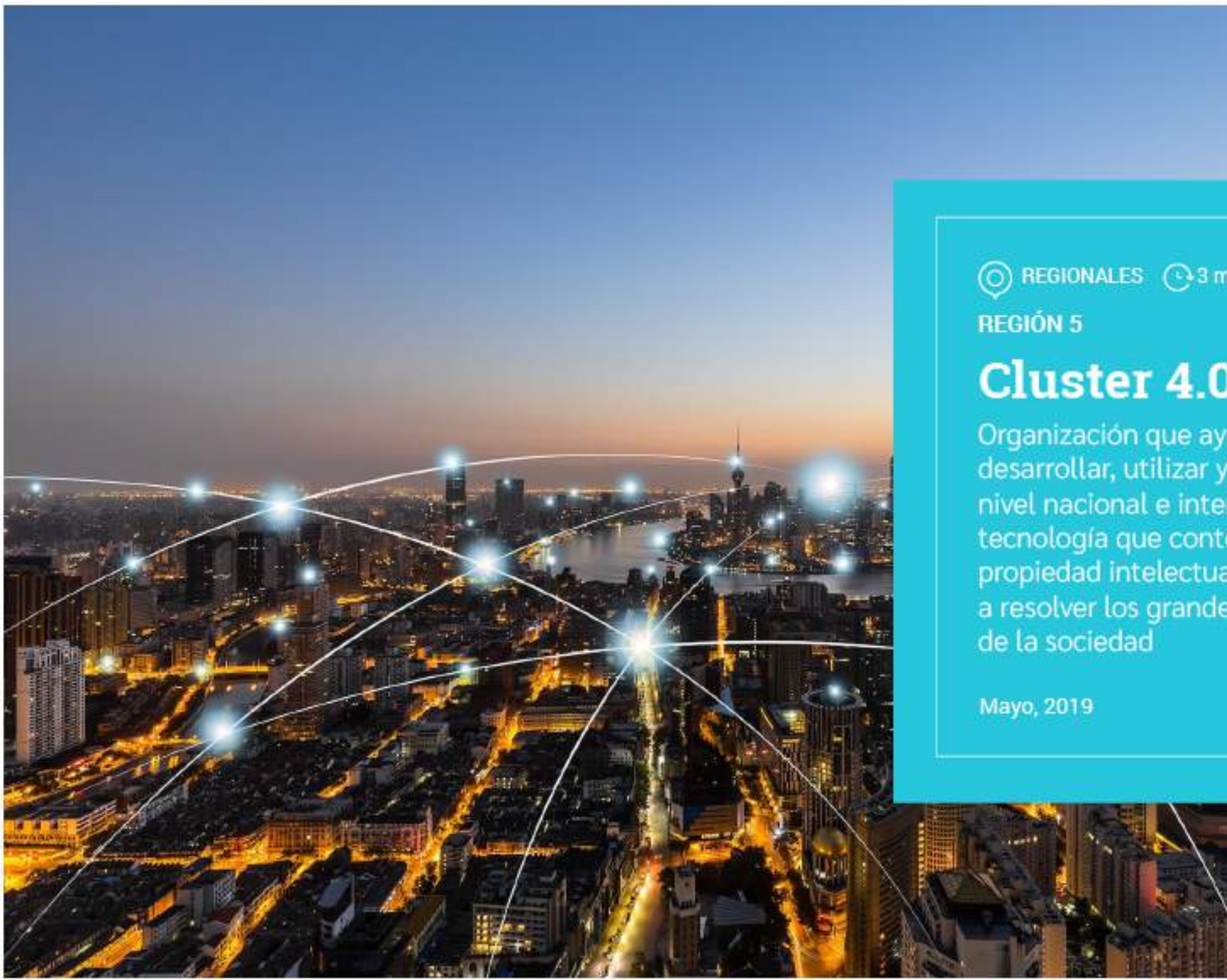
De aquí nace un proyecto muy importante para Telcel, cuando Grupo Bafar, atendido por la Lic. Cristina Muñoz, Jefa de Ventas Corporativas en Sinergia R3, equipó 313 tiendas distribuidas a nivel nacional, para la implantación de su programa de lealtad mediante el uso de tabletas de última generación, a las que podrán acceder todos sus clientes, mejorando así su experiencia de manera excepcional.

Para lograr el éxito de este proyecto, ha sido indispensable la colaboración que genera el trabajo en equipo, encabezada por la Gerente de Ventas Corporativas R3, María del Carmen Villalobos, ya que han tenido que superarse varios obstáculos, desde la realización de pruebas piloto para la selección de la tableta más eficiente y accesible, hasta garantizar las existencias requeridas.

Hoy en día, Grupo Bafar cuenta con la satisfacción de saberse una empresa innovadora dentro de esta era de la transformación digital que continúa alcanzando sus metas mediante la gestión del cambio, teniendo a su disposición los mejores productos y servicios sólo con Telcel.



María Del Carmen Villalobos Ceballos  
Gcia Ventas Corporativas Chi



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 5

## Cluster 4.0

Organización que ayuda a desarrollar, utilizar y promover a nivel nacional e internacional tecnología que contenga propiedad intelectual mexicana y a resolver los grandes problemas de la sociedad

Mayo, 2019

Telcel, una empresa que impulsa el desarrollo de tecnología en el sector de las telecomunicaciones y encuentra nuevos nichos de mercado en soluciones de IoT, ha diseñado una estrategia con el objetivo de vincularse con empresas del sector para integrarse como socio del Cluster 4.0; una organización que ayuda a desarrollar, utilizar y promover a nivel nacional e internacional tecnología que contenga propiedad intelectual mexicana y a resolver los grandes problemas de la sociedad, el gobierno, la educación y la industria, de forma que nos permita escalar rápidamente en la economía mundial, elevando el bienestar de todos los mexicanos.



Este organismo, junto con Telcel, busca generar alianzas para desarrollar en conjunto proyectos de IoT e industria 4.0, actualmente impulsados con nuestra Red LET-M y con el lanzamiento de nuestra futuras redes de datos NB-IoT. Con el fin de ofrecer proyectos de gran integración y valor, soluciones al gobierno y a la iniciativa privada, hemos iniciado un trabajo en conjunto, de tal forma que se tienen pruebas de concepto con empresas top de la región, donde los clientes nos ven ahora no sólo como un proveedor de transporte de voz y datos, sino como un proveedor de soluciones de IT con tecnología de última generación; así sumamos esfuerzos para que estos proyectos sean posible en un mundo competitivo.

Telcel evaluará los eventos en los que esté interesado en participar de forma activa; en ellos presentará los avances tecnológicos como el evento de Talent Land (Agrupaciones de talentos que, gracias a la interacción de sus miembros, demuestran que el trabajo colaborativo es la mejor fórmula para resolver problemas por medio de la innovación); Foro Soluciones Telcel, con talento y soluciones de empresas de Jalisco; y por último, se buscaría la participación en el CES 2020 en Las Vegas para impulsar a 50 empresas y así fomentar el networking de alto nivel consolidando a la delegación mexicana, apoyada por la mejor carrier de voz y datos móviles en México (Telcel): La estrategia de la empresa es consolidarnos como una compañía que tiene por objetivo impulsar la tecnología y, a su vez, ser un empresa innovadora para todos sus clientes ya que puede ofrecer diferentes servicios para todos los segmentos de mercado.



Miguel Alejandro Esquivel González  
Gcia Ventas Aplicaciones de Datos y SVA Gdl





REGIONALES 3 min.

REGIÓN 6

## La era del cliente

Mayo, 2019

El cliente digital actual es cada vez más complejo, es a la par inteligente y exigente, por lo que las marcas deben adaptarse a sus necesidades, ofreciendo una experiencia digital satisfactoria que, ante todo, cumpla cuatro requisitos fundamentales:

- Rapidez
- Facilidad
- Fiabilidad
- Adaptación (a sus necesidades)



La era digital nos une cada vez más y está presente en diferentes ámbitos como el arte, la medicina, los deportes, la educación, la investigación e, incluso, el servicio al cliente. Entre sus ventajas se cuenta tener mayor libertad y mejor manejo del tiempo, generando a su vez una conexión más inteligente y simplificada.

En Telcel, la era digital es la Era del Cliente, la cual se traduce en mejorar la experiencia de nuestros usuarios con tecnología punta, y conectarlos para generar vínculos que les proporcionen experiencias innovadoras y completas como diferenciadores de vida.

Las tecnologías necesitan estar integradas, ser ágiles y eficientes; al mismo tiempo deben ofrecer una experiencia intuitiva y simple. La transformación debe ser parte de la cultura de la empresa y ser difundida entre todos los equipos para que las nuevas tecnologías puedan cumplir su papel y agregar valor tanto para el negocio como para los consumidores.

Telcel utiliza distintas estrategias para alcanzar este nivel de transformación. Una de ellas es fomentar en nuestros clientes una cultura para el uso de medios digitales que les permita simplificar su vida. Analizar y poder conocer el comportamiento de nuestros usuarios toma tiempo y espacio, lo que se vuelve punto clave al estar involucrados todos los medios de contacto con nuestros clientes, ofreciendo una buena experiencia en el servicio que facilite su fidelización.



Beatriz Betsabé Carrera Uribe  
Depto Capacitación y  
Calidad Del Servicio Qro



Luis Ignacio Rayas Martínez  
Depto Capacitación  
Y Calidad Del Servicio Qro



CONÉCTATE 4 min.

REGIÓN 7

## Gestión del cambio

La plataforma que hoy presentamos se llama TRÁFICO WEB R7 y en ella se plasma de manera gráfica la información sobre la red disponible para diversos procesos de atención y seguimiento a objetivos específicos de las áreas (como reportes de tráfico, comparativos del antes y después al ejecutar acciones de optimización, análisis y seguimiento en la atención a quejas VIP, entre otros).

Mayo, 2019

### Antecedentes

Las empresas tecnológicas como la nuestra conviven con el constante cambio de su entorno; en su día a día, cientos de operaciones se dirigen a ese nuevo ecosistema lo más rápido posible; el éxito depende de la velocidad con la que se adopten medidas de planeación flexible acompañadas de la innovación y el talento de los equipos de trabajo capaces de generar valor agregado acorde con las exigencias del mercado.



Uno de los factores vitales de la empresa es maximizar la experiencia de usuario, hay un gran vínculo entre este factor y la certeza de estar en el camino correcto, es decir, la sensibilidad de ajustar las estrategias vigentes para ofrecer mejores soluciones de servicio con la calidad y oferta que el cliente final exige.

Hablamos pues de un cliente final con más información digital a su disposición y con el poder de ejercer o no lealtad a una marca a la cual hace competir al comparar las ofertas vigentes en el mercado de una manera más ágil que antes.

### Interacción con el Cliente

Así como la experiencia del usuario es un factor determinante de lealtad a una marca, una de las variables más importantes para lograr mantener a nuestros clientes permanentemente es la forma en que interactuamos con ellos.

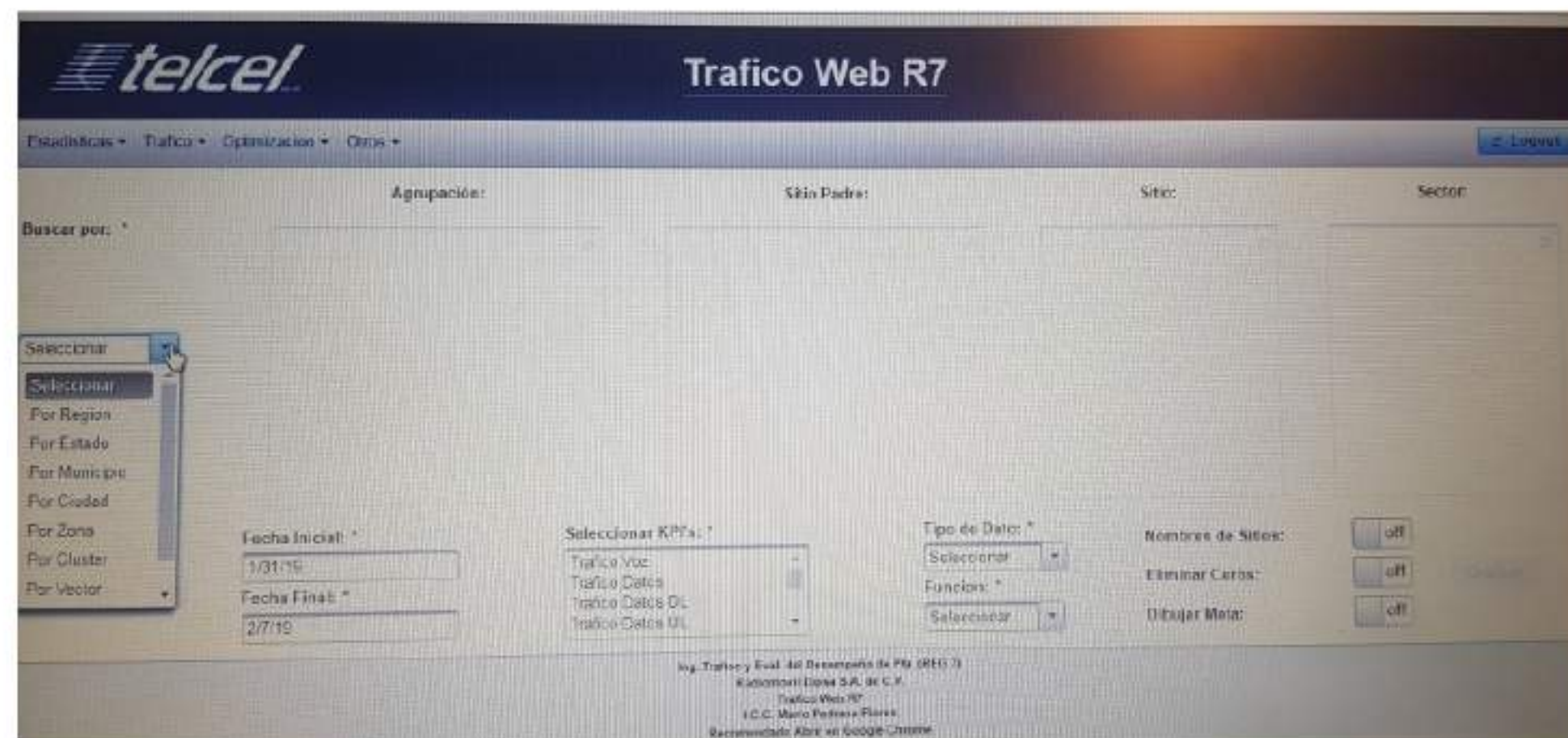
No se puede ofrecer lo que no se practica internamente, en la Gerencia de Ingeniería de Calidad en el Servicio y Optimización R7 nos hemos ocupado por mejorar los procesos, y sobre todo que interactúen con los clientes internos de manera más automatizada y digital. En este sentido, una de las aplicaciones que se ha desarrollado es el acceso a la información digitalizada con bases de datos del desempeño y los cambios en la operación y tráfico de la Red para la toma de decisiones diarias.

La plataforma que hoy presentamos se llama TRÁFICO WEB R7 y en ella se plasma de manera gráfica la información sobre la red disponible para diversos procesos de atención y seguimiento a objetivos específicos de las áreas (como reportes de tráfico, comparativos del antes y después al ejecutar acciones de optimización, análisis y seguimiento en la atención a quejas VIP, entre otros).

La plataforma cumple con la política de seguridad de acceso a la información en la cual el cliente interno se da de alta y resguarda su identidad con una contraseña personal:



A continuación se muestra una de las pantallas con las que interactúa el cliente interno Telcel que desee consultar datos estadísticos e información de la red, con una interfaz sencilla y amistosa:



Agradecemos la colaboración de Mario Pedraza Flores, diseñador de la aplicación, parte del equipo de José Norberto Téllez Acevedo, Jefe de Análisis de Tráfico y Desempeño de la Planta Regional.



**Luis Alberto Cantú Patiño**  
Gcía Ing Calidad del Servicio y Optimiz Pue

CONÉCTATE 6 min.

REGIÓN 7

## De hojas de cálculo a bases de datos

Mayo, 2019

En la actualidad el análisis de grandes cantidades de información es fundamental para el desarrollo óptimo de actividades en las empresas y Telcel no es la excepción. Por ese motivo las hojas de cálculo como método de almacenamiento y análisis de información dejaron de ser viables, en especial en departamentos como los de Tráfico, donde todos los días hay nuevos datos provenientes de las miles de radiobases de toda la región.

Hasta hace aproximadamente cinco años toda la información que recolectaba el departamento de Tráfico era almacenada en hojas de cálculo, con la desventaja de no poder almacenar más información detallada de la red. Al ser limitada la cantidad y el modo en que se podía recolectar, era necesario un proceso de discriminación: se guardaba la información más importante, la que no había forma de consignar en hojas de cálculo, después de cierto tiempo se perdía.

Entonces en un primer intento por desarrollar una base de datos se trasladó la información contenida en las hojas de cálculo a tablas individuales de una base de datos; con este intento ya se podía almacenar una mayor cantidad de información y, al estar dentro de un SGBD (Sistema Gestor de Bases de Datos), nos permitía manipular dicha información fácilmente; ahora bien, que el diseño se estructurase en tablas separadas tenía dos deficiencias importantes. En primer lugar, la falta de claves provocaba información duplicada y vacía. En segundo lugar, no había una conciliación correcta de la información; por ejemplo, una celda en un informe podría pertenecer a una ciudad X y en otro informe pertenecer a otra ciudad diferente o pertenecer a varias diferentes, lo cual es erróneo.

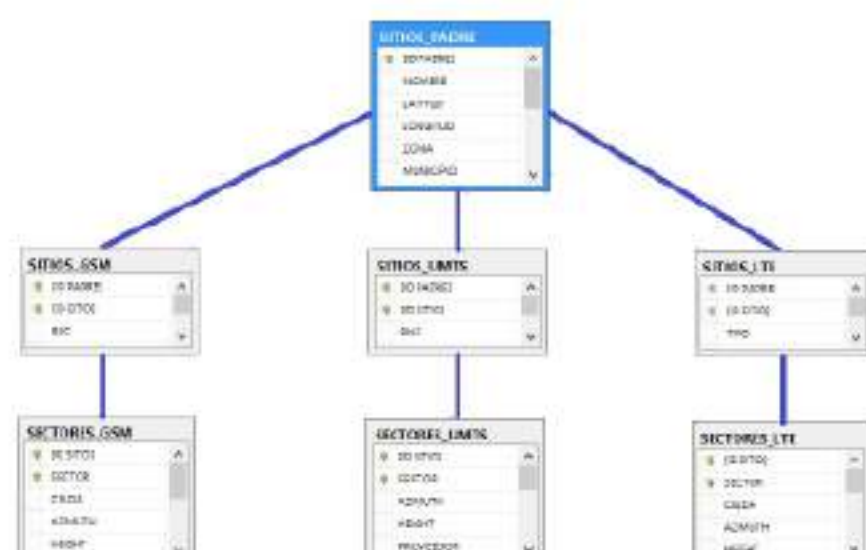
Observando estos problemas y analizando la estructura de la información, el Ingeniero Mario Pedraza Flores, Analista del Departamento de Tráfico, diseñó una estructura básica y muy útil, a la cual nombra como el Corazón de la estructura de nuestra base de datos, que consiste en siete tablas relacionadas con la información de todos los sitios de la región.



	34.59	33.73	2.59	0.00					
	62.41	61.09	2.15	1.32	62.39	62.43	60.		
	82.95	90.99	2.15	1.96	92.94	92.96	90.		
	62.28	61.23	1.73	1.06	62.26	62.31	60.		
	19.20	18.95	1.29	0.25	19.19	19.20	18.		
	15.53	15.34	1.24	0.19	15.52	15.53	15.		
	55.00	54.42	1.07	0.58	55.00	55.01	54.		
	114.72	113.63	0.95	1.08	114.69	114.74	113.		
	21.65	21.43	1.00	0.22	21.64	21.66	21.		
	83.17	82.39	0.95	0.78	83.16	83.17	82.		
	115.32	114.31	0.88	1.01	115.30	115.33	113.		
	5.16	5.12	0.78	0.04	5.15	5.16	5.10		
	38.97	38.56	1.05	0.41	38.96	38.98	37.93		
	84.47	83.70	0.91	0.76	84.45	84.48	83.26		
	105.06	104.49	0.55	0.57	105.05	105.07	103.75		
	72.53	71.99	0.75	0.54	72.53	72.54	71.61		
	152.38	151.52	0.57	0.86	152.37	152.40	151.53		
	82.22	81.75	0.57	0.47	82.20	82.23	81.40		
	18.22	18.14	0.50	0.09	18.21	18.24	17.96		
	12.21	12.16	0.45	0.05	12.21	12.22	12.14		
	31.58	31.43	0.46	0.15	31.57	31.59	31.50		
	48.03	47.86	0.27						

### La forma más fácil de ver y entender esta estructura es dividirla en tres niveles:

1. El primer nivel consta de una tabla que contiene la información física del sitio (ubicación, coordenadas, municipio, entre otros).
2. El segundo nivel está formado por tres tablas, una por cada tecnología (GSM, UMTS, LTE) donde viene la información del sitio a nivel tecnología por ejemplo en GSM viene su correspondiente BSC, para UMTS su correspondiente RNC y para LTE sus diferentes frecuencias, es decir información particular a nivel tecnología.
3. En el tercer nivel se almacena la información por celda (orientación, id, altura, inclinación, entre otros).



Esta estructura nos permite tener el control total de los sitios que se van incorporando a la red y realizar un mejor seguimiento. Las tablas permitieron que en 2017, con la ayuda de los ingenieros Mario Pedraza, Nicolás Gutiérrez, Alberto Fajardo, Ubaldo Rojas y todos del Departamento de Tráfico, se pudiera implantar la base de datos con la que cuenta la gerencia actualmente.

Se implantaron tablas de KPI's, reportes, comparaciones, movimientos, etc. evitando al máximo la duplicidad de la información y buscando una conciliación de ésta en todos los reportes generados.

Si tener buenos cimientos permite elevar construcciones, tener una base de datos bien estructurada como cimiento nos ha permitido a los departamentos de la gerencia el desarrollo de software, algoritmos y la automatización de procesos a partir de la información almacenada en la base de datos.

El equipo que formó Mario Pedraza con el apoyo de Francisco Anaya, Roberto Reyes y Mariano Morales generó los algoritmos de aplicaciones que facilitan el módulo de Balanceo Vertical, entre otros desarrollos de automatización derivados de esta base de datos global regional; además se cubrió la necesidad de análisis del Departamento de Optimización. Por su parte, se están creando mapas en formato kmz con la ubicación de los sitios, gracias a los esfuerzos de Ubaldo Rojas y actualmente, el equipo de Roberto Reyes del Departamento de Optimización está realizando los últimos ajustes al algoritmo de Balanceo Horizontal.

De ahí la importancia del buen manejo y estructura de las bases de datos que realiza el Departamento de Tráfico de la Gerencia de Calidad de Región 7, la cual nos ha permitido agilizar, crear y automatizar muchos de los procesos que en algún momento tomaba largo tiempo en ejecutarse, y así dedicar ese tiempo al análisis de la información para la mejora en el calidad del servicio de nuestros clientes.



Mario Pedraza Flores  
Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño de PTA Pue

REGIONALES 4.5 min.

R9

## App Tu Plan R9. El éxito de las ventas desde la palma de tu mano.

Mayo, 2019

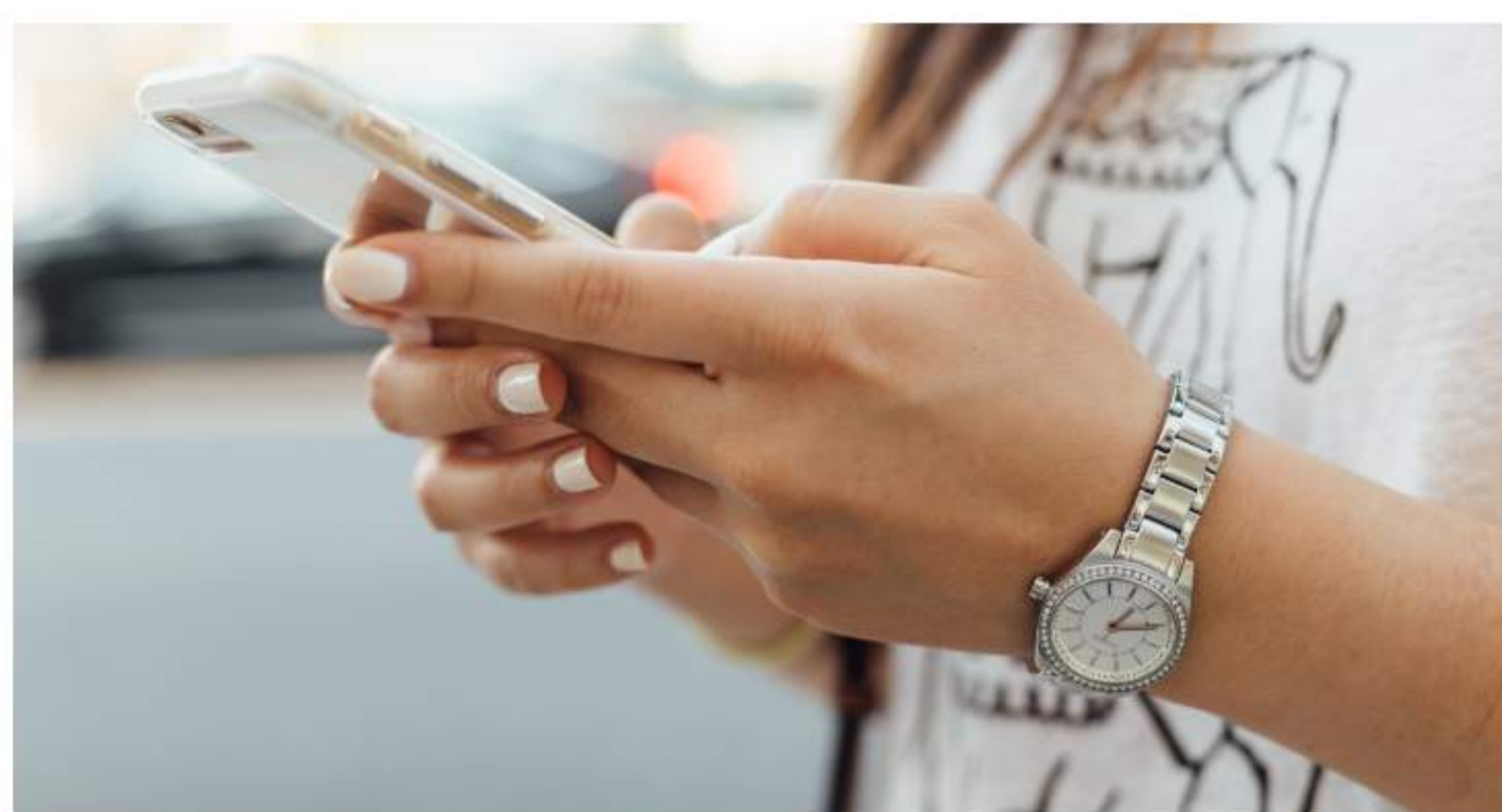


Estamos en una nueva era con gran potencial para la **innovación** y la **tecnología** en todos los sentidos. Vivimos conectados, no solamente entre personas, también con las cosas que nos rodean a través de dispositivos, sensores y objetos. **Evolucionamos** para tener la capacidad de conectarnos masiva y simultáneamente.

Y así como la tecnología avanza, las necesidades de nuestros clientes también se **transforman**, ahora en una generación más conectada, informada y participativa. Nuestro reto es hacer de la **inmediatez** un pilar decisivo en el servicio y ofrecer una **experiencia personalizada** para cada uno de los usuarios.

Para brindar el mejor servicio es indispensable que nuestros vendedores estén bien informados, capacitados y que cuenten con las herramientas para desempeñar un trabajo impecable.

Por ello, desde hace más de tres años, en la Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial impulsamos la **Aplicación Tu Plan R9**, la app con la que nuestros vendedores tienen acceso a un sorprendente catálogo de dispositivos móviles, para consultar sus características y **precios vigentes en tiempo real**, sin necesidad de recurrir a listas de precios y hojas impresas.



Esta aplicación ha llegado a la Fuerza de Ventas de manera oportuna y eficaz, destacando entre sus múltiples beneficios: **cotizar el Plan o modalidad en Amigo** para recomendar a los clientes de acuerdo con sus consumos; **mostrar equipos similares** según la búsqueda realizada, con lo que ampliamos las posibilidades para cerrar más ventas; fácil identificación de **modelos VoLTE** y **notificaciones instantáneas** (*Push notifications*), que destacan promociones y lanzamientos de smartphones, manteniendo al vendedor activo, interesado e informado.

En diciembre del año pasado logramos dar un paso adelante, incorporando la **consulta, descarga e impresión del precizador**. Desde el aplicativo, el vendedor puede configurar la oferta comercial con el dispositivo, generar el precizador, exportarlo e imprimirlo para exhibirlo en el punto de venta.

**Desde finales de 2018 se han generado + de 5,700 precizadores dentro de la App Tu Plan R9**

La app está disponible para Sistemas Operativos Android y iOS, con un alcance que predomine en la mayor parte de la Fuerza de Ventas y brinde acceso a la oferta comercial de Telcel desde sus equipos móviles. Para descargarla es necesario ingresar desde el navegador a la página [r9.tuplan.mx](http://r9.tuplan.mx) y una vez instalada se debe insertar la clave 7654.

La navegación dentro de la aplicación, así como la consulta de los materiales es gratuita.

### LOS NÚMEROS DE LA APP



+ de **14,000**  
USUARIOS



UN USUARIO CONSULTA LA APP  
**UNA VEZ AL DÍA** EN PROMEDIO



+ de **2,700,000**  
CONSULTAS DE EQUIPOS



+ de **1,040,000**  
COTIZACIONES DE PLANES TARIFARIOS

«La Aplicación Tu Plan R9 genera un gran impacto en nuestra Fuerza de Ventas, ya que además de ser una herramienta que facilita su operación, favorece la transformación digital entre nuestros Asesores para que detecten las necesidades de nuestros clientes en tiempo real. A su vez, con la transparencia en la información de la oferta comercial, ofrecemos soluciones al usuario instantáneamente», comentó Guadalupe Martínez Vargas, encargada del desarrollo e implementación de la app.

Próximamente se incorporarán dispositivos IoT (Internet de las Cosas) como módems, relojes inteligentes, soluciones para auto, mascotas y casa, por mencionar sólo algunos. Continuamos construyendo la Red más avanzada para hacer la vida de nuestros clientes más cómoda y segura.

En Telcel estamos comprometidos con la **modernización constante**, para ir siempre un paso adelante, facilitando la comunicación con nuestra Fuerza de Ventas a través de herramientas de utilidad que les agregue valor a su día a día.



Gabriela Formoso Figueroa  
Gcía Comunicación Y  
Entrenamiento Comercial

Jocelyn Mejía Álvarez  
Depto Comunicación Comercial



COLABORACIONES 2 min.

REGIÓN 5

## ¿Qué debemos tomar en cuenta para afrontar correctamente los retos diarios?

Mayo, 2019

Pues bien, lo principal es la actitud que tomas frente al reto, problema o situación, siempre encaminado a generar una solución y considerando los conocimientos, procedimientos y la ética con una actitud profesional.

Otra habilidad destacada es ser proactivo, lo cual ayuda a mejorar la experiencia del cliente, por ejemplo en los trámites, sea el que sea porque así sumas expectativas y a la vez generas una imagen positiva de la situación. La cuestión aquí es no ocultarse ante un reto ni preocuparse por ello; el reto es ocuparse mucho, dar la cara ante todo y evitar la negatividad que lleva al fracaso desde un inicio.

Una tercera habilidad es la de investigar la situación de raíz, ver los orígenes y los antecedentes que provocaron esa situación, empaparse de todo lo que sea necesario conocer y validar datos.



Lo que también ayuda a abrirse paso en la solución de un reto, es tener claridad hacia donde se quiere llegar, ya que es imprescindible conocer y estipular metas y alcances para poder solucionarlo.

Lo fundamental, considerando la ética, es ser profesional, ser imparcial y no involucrar a terceros (mucho menos con temas personales), no permitir interferencias a la hora de tomar una decisión.

Ser firme también ayuda bastante, además del carácter con que afrontes este reto, dependerá de cómo resuelvas la problemática en cuestión.

La negociación es clave, ya que al buscar el «ganar-ganar» se logrará un acuerdo en el que ambas partes resultarán beneficiadas. Precisamente, el reto se asume sin problema, teniendo la sensibilidad y el tacto para tratar al cliente y atender sus necesidades y requerimientos.



Mario Alberto Escobedo Acosta



COLABORACIONES 3 min.

REGIÓN 6

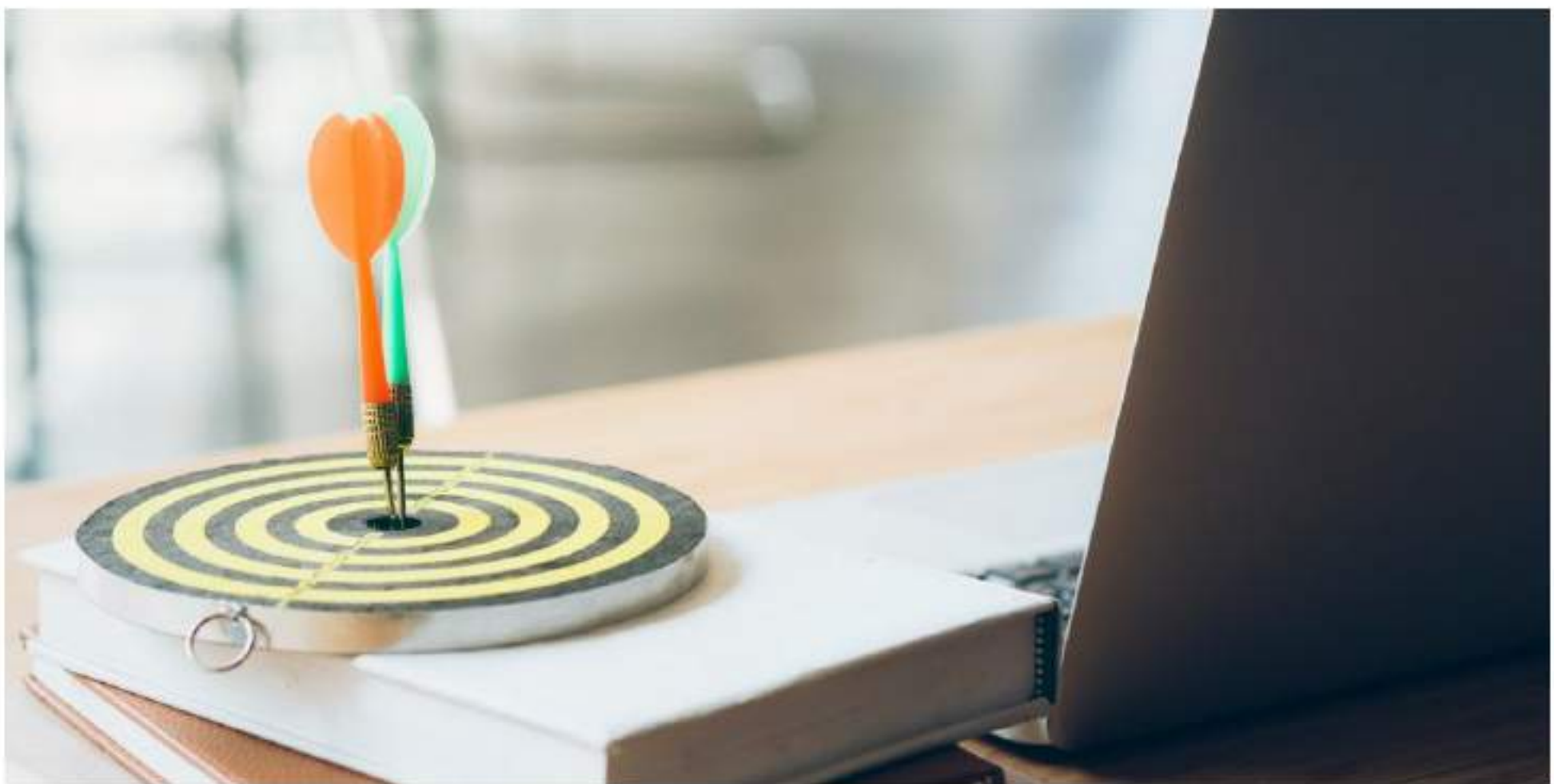
## Nuestras emociones y las habilidades para enfrentar los retos

Mayo, 2019

Según la Real Academia Española habilidad es «la capacidad y disposición para algo» por lo cual podríamos entender que como individuos tenemos diferentes capacidades unos de otros; sin embargo, la misma definición habla sobre la disposición que requerimos para ejecutar nuestras habilidades o bien la capacidad de desarrollar habilidades nuevas; es decir, si identificas una tarea necesaria para afrontar algún reto que se presente en el día, antes que nada debes tener disposición, tengas o no tengas la habilidad para desarrollar diferentes destrezas a lo largo de tu vida.

Cada día trae consigo distintos retos, a veces parecerán muy difíciles y depende de nosotros enfrentarlos con la mejor actitud posible. Definitivamente, todos poseemos diferentes habilidades, así como emociones que en ocasiones podemos dejar de lado.

La primera y más importante es el amor, una emoción con la que nacemos y que vamos desarrollando a lo largo de nuestra vida de diferentes maneras. Si hacemos todo con amor no habrá reto que nos intimide y que nos impida alcanzar nuestras metas.



Otra emoción muy importante es el gozo, pero, ¿qué es el gozo? Es la capacidad que tenemos los seres humanos para vivir con alegría en nuestro corazón, sin importar la situación que estemos enfrentando; esta es una emoción que se desarrolla junto con la gratitud hacia todas las cosas o situaciones, con la certeza de que cualquier situación es para bien por muy difícil que parezca.

Una habilidad importante es la calma y la tranquilidad. Si existe algún reto complicado en nuestro día, es necesario no perder la cabeza por falta de paciencia, además, esta última es una habilidad que va de la mano con la paz interior.

Y así podríamos seguir nombrando emociones y habilidades que poseemos todos pero que en ocasiones olvidamos que están ahí; hasta cierto punto, es normal que lo hagamos ya que día con día atravesamos diferentes retos en nuestro trabajo, en nuestras familias o en diferentes circunstancias, y lo importante es que ninguna situación te intimide, sino que por el contrario, tengas la disposición, la fuerza y la voluntad para seguir adelante, teniendo en cuenta que siempre hay razones y personas por quienes luchar.



Pedro Alberto Alegría Díaz



COLABORACIONES 3 min.

REGIÓN 3

## Comunicación: herramienta fundamental para el día a día

Mayo, 2019

El entorno en el que nos desenvolvemos se asemeja en ocasiones a conducir por un camino sinuoso y con obstáculos. De nosotros dependerá que esos obstáculos se conviertan en oportunidades y retos de los cuales debemos salir vencedores, pero ¿cómo podemos enfrentarlos de modo que tengamos éxito y obtengamos enseñanzas útiles de ellos? Debemos poner en práctica habilidades, tal como un estudiante requiere herramientas para presentar un examen o un atleta se equipa para presentarse en una competencia; pero estas habilidades no se presentan de la noche a la mañana ni por arte de magia, debido a que generalmente no son innatas, debemos identificarlas, aprenderlas, practicarlas y cuando sea el momento requerido, utilizarlas.

Algunas de esas habilidades son: la resiliencia, la flexibilidad, la comunicación, la creatividad, el control de emociones y tensiones, aportar soluciones a conflictos. Todas ellas, combinadas, nos permitirán enfrentar los retos de una mejor manera.

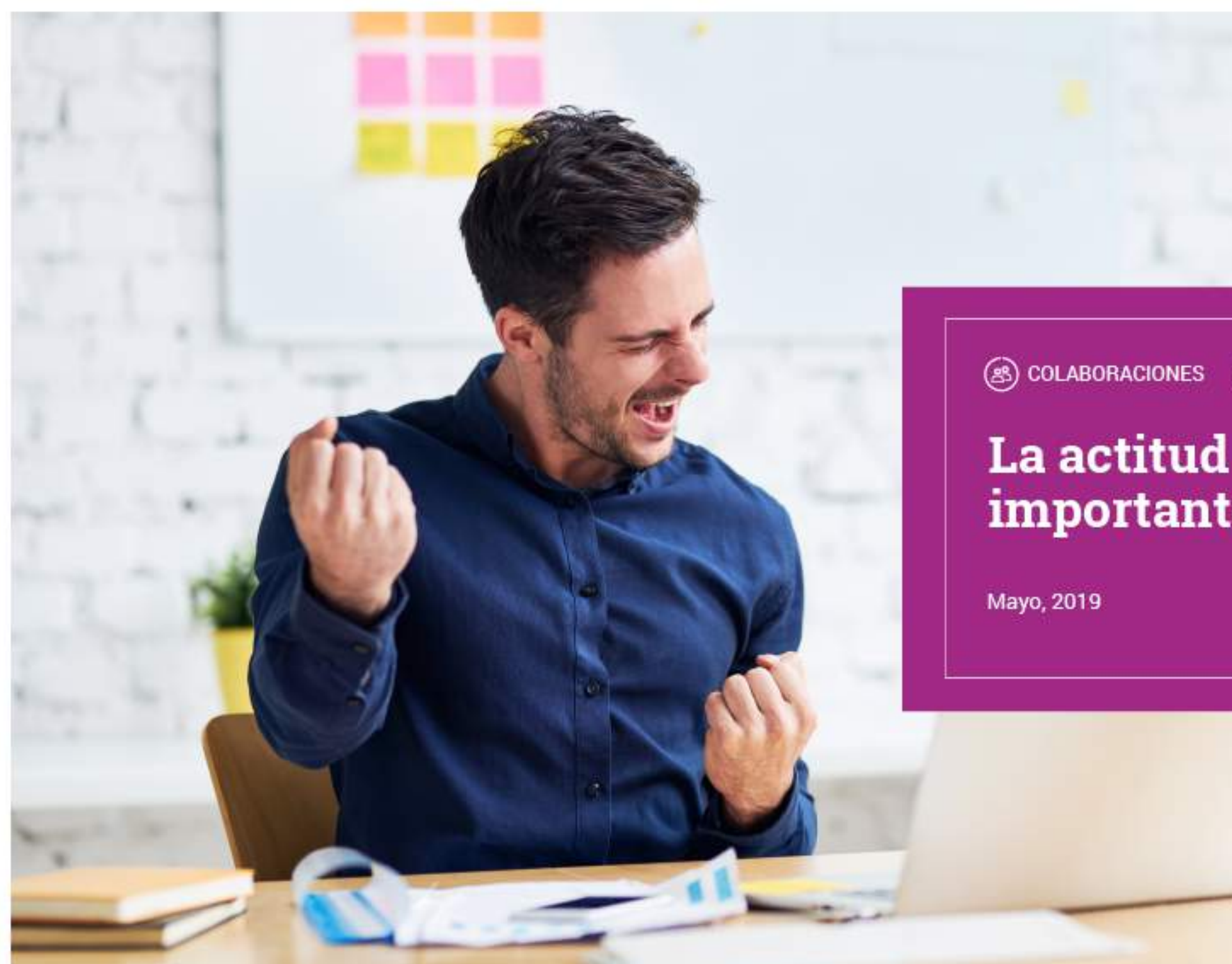
Muchos conflictos inician y escalan por falta de una buena comunicación, por eso si somos asertivos y empáticos podremos ver el problema de una manera objetiva y abordarlo mejor. Es preciso calmar nuestras emociones y no tensarnos excesivamente, así podremos ofrecer mejores soluciones sin alimentar más al problema o reto lo cual haría más difícil manejarlo. Además, en esas situaciones difíciles es cuando más se desarrolla la creatividad, tanto intelectual como física. Ser flexibles es también vital, debemos ser como árboles azotados por el viento en una tormenta, bien plantados con raíces firmes pero con el tronco y ramas capaces de doblarse y resistir esa fuerza; incluso si son quebradas, volver a crecer y salir adelante, para lo cual ayuda la resiliencia que implica el adaptarse, aprender y mejorar ante los cambios.



Supongamos que alguien rompe nuestra taza favorita para tomar café, una buena comunicación nos hará que manejemos la situación sin tensarnos, de forma calmada; el problema puede solucionarse con creatividad pegando nuevamente la taza, aunque no será igual que la original, si somos flexibles y usamos resiliencia, de nosotros dependerá que esa taza pegada sea ahora una pieza única e irrepetible, pero aún con el mismo propósito original: disfrutar de un rico café. Ahí está el valor de combinar las habilidades para enfrentar los retos, pasar a través de ellos quizás cambiados, pero mejorados y con aprendizajes. Claro que los retos diarios no son tan simples como quebrar y reparar una taza y quizás de momento no veamos el reto como una oportunidad, pero en retrospectiva es mucho mejor conducir por un camino con obstáculos que por una aburrida línea recta.



Ruben Aguiñaga Avalos



COLABORACIONES 4 min.

## La actitud es lo importante

Mayo, 2019

Bien dicen que “si quieres resultados diferentes, debes hacer las cosas diferentes”. Y es precisamente una actitud positiva una de las claves para lograr todo aquello que nos proponemos y de la forma que deseamos, incluso cuando creamos que podría ser complicado el alcanzar esas metas tan anheladas.

Factores como la competencia, los pendientes de la oficina, tu rutina y posibles nuevos retos que se presenten en el proceso pueden influir directa o indirectamente en tu estado de ánimo, es por eso que necesitamos ser flexibles ante los cambios y poseedores de una “actitud ganadora”. Sí, leíste bien.

Pero, ¿cuál es una actitud adecuada para lograr el éxito? Es enfrentarnos a los retos que se presentan día a día, sabiendo transformar posibles situaciones que nos resulten negativas en positivas. Es pensar y sentir que todas las cosas que deseamos hacer son posibles.

Sumándole también la automotivación y disposición, la “actitud ganadora” se vuelve una habilidad muy útil para obtener los resultados que esperamos en diversas áreas de nuestra vida. Por ejemplo, el recordar que trabajamos en la mejor empresa de telecomunicaciones y lo mucho que nos gusta nuestro trabajo, nos impulsa a cumplir nuestros objetivos día con día.



A continuación, te compartimos consejos que servirán a reforzar esta actitud cada día, obteniendo óptimos resultados y enfrentando positivamente y con la mejor actitud posibles obstáculos que surjan:



### RODÉATE DE PERSONAS POSITIVAS

Te fortalecen, enriquecen y contagian su energía positiva y alegre.



### EMPATÍA

Es entender a los demás y poder expresarte de manera correcta en el ámbito laboral, familiar y social.



### APRENDE A SOBRELLEVAR LAS COSAS

Es decir, siempre conserva tu buen sentido del humor y aprende a reírte de la situación por mas mala que sea.



### HAZ UN AUTOANÁLISIS

De cuándo estás tomando actitudes que te frenan para seguir adelante...¡opta por una actitud ganadora!



### VITAMINA D, DE DISFRUTAR

Ya sea caminar, pasear, escuchar tu música favorita, aprender a respirar correctamente, ver una buena película y deleitar tu comida predilecta, disfrútalo al máximo.



### LA MEDITACIÓN

Ayuda a sentirte en paz contigo mismo y con los que te rodean.



### ESTAR ABIERTO AL CAMBIO

Esto te hace entender que las cosas no siempre salen como planeamos, sin frustrarnos demasiado y aceptando alternativas para llegar a la meta planeada.



### DEDICAR TIEMPO A TI MISMO

Llevar a cabo las actividades que más te apasionan, te ayudan a tomar una pausa a la vida acelerada que hoy llevas.

Mantén a tus amigos y familiares cerca, ya que ellos siempre te apoyarán, no importa lo que suceda.

Y otro consejo, y el más importante: nunca te rindas ante un desafío, al contrario dale la bienvenida, ya que sabes como afrontarlo con la mejor actitud, ¿No es así?

### Gracias a las colaboraciones de nuestros compañeros:



Adrián Silva Román  
Depto Comisiones



Alfonso Alberto Cruz Valencia, R2  
Depto Compras Her



Alma Rosa Hernandez Caballero  
Depto Egresos Qro



Ana Marcela Loreto Martínez, R5  
Depto Cac Bahía de Banderas



Angelica Yazmin Camberos Aguilera, R7  
Depto Telefónico Tecnológico Pue



Aron Josue Garcia Moreno  
Depto Stt 32



Hiram David Ramirez Salgado, R7  
Depto Cac Iguala



Jose Israel Barbudo Paz, R8  
Depto Impl Coord Expansión Mer



John Erik Badilla Juarez, R1  
Depto Ing Rf Tij



Jorge Tovar Zarco  
Depto Ventas con Entrega a Domicilio 3



Oliber Lopez Hernandez  
Depto Cac Salina Cruz



Pedro Damian Morales Beltran, R2  
Depto Ventas en Sinergia Her





COLABORACIONES 3 min.

## 8 habilidades clave para enfrentar retos

Mayo, 2019

Esa tarea que no has terminado, esa llamada importante que tienes que hacer, el trámite, el pago, y podríamos continuar con la lista de pendientes que te han estado agobiando hasta ahora. Haz una pausa y respira profundo, porque aunque no lo parezca puedes enfrentar esto sencillamente y con éxito.

Sí, tienes razón, son tantas las cosas que tienes por hacer que sientes que lo harás con dificultad pero realmente, solo necesitas parar, relajarte y poner en práctica estos hábitos que te harán sentir mejor cada día y te ayudarán a obtener óptimos resultados en todo lo que hagas:



### PROACTIVIDAD

Además de tener la iniciativa, asume la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan: ¿qué y cómo lo lograrás?



### SINERGIZAR CON LOS DEMÁS

Dos, tres, cinco cabezas piensan mejor que una. La innovación e ideas producidas en equipo siempre son mejores y superiores a las individuales.



### COMUNICACIÓN ASERTIVA

¿Qué dices? ¡Ah! Que cuando expresas con claridad lo que piensas, sientes o necesitas, las cosas se resuelven más fácilmente.



### PENSAMIENTO CREATIVO

La fórmula es usar la razón y la pasión (emociones, sentimientos, intuiciones, etc), para inventar, crear y emprender con originalidad.



### OBJETIVOS CLAROS

Tener un fin en mente definido, nos motiva a diario, pero recuerda que primero lo primero: libérate de asuntos urgentes y dedica tiempo a lo que de verdad le da sentido a tu vida.



### PENSAMIENTO CRÍTICO

Tenerlo es no aceptar la realidad de manera pasiva, por el contrario, se hace preguntas, se cuestiona e investiga.



### PENSAR EN GANAR/GANAR

Cuando hay un balance entre nuestros objetivos y los de nuestros compañeros, podemos lograr el bien común. ¡Todos para uno y uno para todos!



### CONFLICTOS BAJO CONTROL

Manejarlos de forma creativa y flexible, permite que encontremos en ellos oportunidades de cambio y crecimiento personal.



Todos poseemos estas habilidades, sin embargo, está en nosotros saber implementarlas de manera correcta y oportuna y créelo, con estos hábitos podrás alcanzar con mayor facilidad el éxito personal, laboral, social... en todo lo que eres y te rodea.

**¡A ponerlas en marcha entonces!**

Gracias a las colaboraciones de nuestros compañeros:



Adrián Silva Román  
Depto Comisiones



Alfonso Alberto Cruz Valencia, R2  
Depto Compras Her



Alma Rosa Hernandez Caballero  
Depto Egresos Qro



Ana Marcela Loreto Martínez, R5  
Depto Cac Bahía de Banderas



Angelica Yazmin Camberos Aguilera, R7  
Depto Telefónico Tecnológico Pue



Aron Josue Garcia Moreno  
Depto Stt 32



Hiram David Ramirez Salgado, R7  
Depto Cac Iguala



Jose Israel Barbudo Paz, R8  
Depto Impl Coord Expansión Mer



John Erik Badilla Juarez, R1  
Depto Ing Rf Tij



Jorge Tovar Zarco  
Depto Ventas con Entrega a Domicilio 3



Oliber Lopez Hernandez  
Depto Cac Salina Cruz



Pedro Damian Morales Beltran, R2  
Depto Ventas en Sinergia Her