

### La Mejora Continua. Un cambio permanente

Uno de los principios de las normas ISO y de la Gestión de Calidad es la Mejora Continua, para nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI) también lo es.

### Pospago y Prepago, nuestras dos grandes fortalezas

Conoce más sobre estas dos modalidades que ofrecemos para que nuestros usuarios elijan la que mejor se ajuste a sus estilos de vida y consumos.

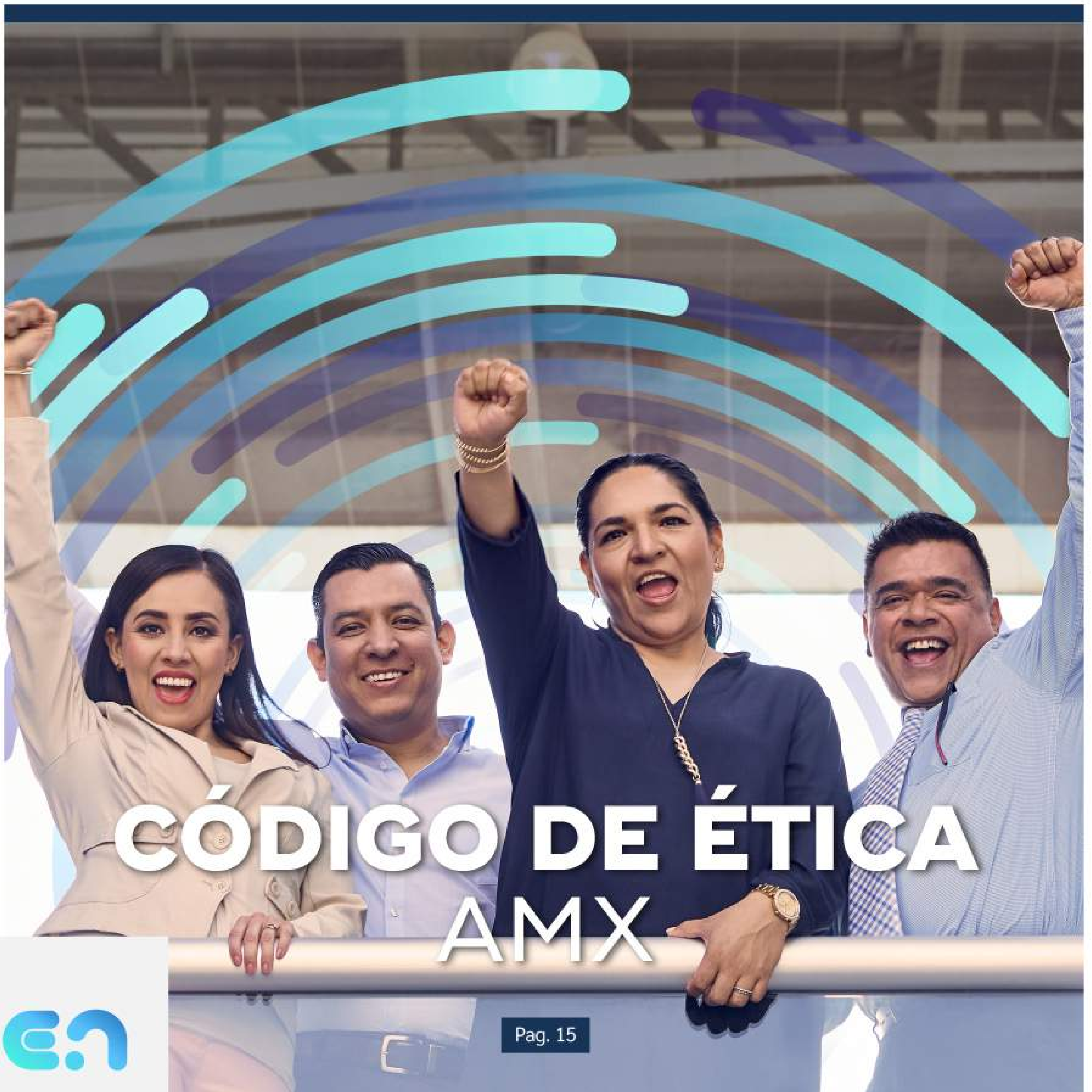
### Distintivo ESR, reconocimiento a nuestras acciones

El pasado mes de mayo nuestra Empresa recibió por décimo año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.

# en línea 76

revista digital

Edición Julio 2019





## Editorial

Todos los cambios que estamos experimentando a nivel global tan vertiginosos y acelerados, nos invitan a involucrarnos en el desarrollo de competencias para las nuevas habilidades digitales que se requieren en nuestro día a día. Es por ello que en la edición número 76 de la revista EnLínea nos hemos concentrado en la elaboración de contenidos que traten este tema tanto a nivel profesional y laboral como personal.

En este número podrás encontrar el artículo **«El presente y futuro de las competencias»** donde abordamos cuáles son las capacidades que se requieren en un mundo digital. Para complementar esta información te invitamos a leer **«Habilidades digitales, aprendizaje continuo para seguir creciendo»** que te orientará más sobre este tema.

Asimismo hemos escrito artículos que van de la mano sobre estas **competencias digitales**, como las **nuevas maneras de aprender en esta era digital** y la importancia de aplicar **metodologías ágiles** en nuestros procesos para mejorar nuestra productividad.

En materia de avances de nuestra Empresa, no te puedes perder el artículo que habla sobre las **nuevas inversiones de América Móvil en América Latina**, así como la recepción por décimo año consecutivo del **distintivo ESR para Telcel**.

Preparamos material que es de suma importancia para conocer más sobre lo que nuestra Empresa hace en diversas áreas: **Un resumen sobre los principales lugares educativos, culturales y de entretenimiento que operan en Grupo Carso**, asimismo un panorama general de cuáles son los **servicios que la marca Claro brinda en Latinoamérica**, y en materia comercial y de nuestro negocio, una **infografía sobre prepago y pospago**, y los productos que Telcel ofrece para estos esquemas.

Recuerda que es importante que todos nos sumemos al compromiso de conocer y poner en práctica el **Código de Ética de América Móvil**, y la relevancia de acreditar el Curso del Código de Ética, por ello te recomendamos leer el artículo sobre este tema

En esta edición también podrás encontrar los avances en la **Realimentación al Desempeño**, así como una reflexión sobre la importancia del **cambio permanente para mantener la calidad dentro de Telcel**. Es importante leas el artículo sobre **Balance Social 2018** pues es una manera eficaz de conocer más a nuestra Empresa y a los que trabajamos en ella.

Para las colaboraciones de este número el tema desarrollado se refiere a **las mejoras que podríamos hacer para brindar experiencias de servicio únicas**. Recibimos muy valiosas aportaciones que te invitamos leer.

También podrás conocer **lo que ocurre en las diferentes regiones que integran nuestra Empresa**, así como de las actividades que se realizan de responsabilidad social, eventos deportivos, comerciales y otras actividades que contribuyen en conjunto a mantener el éxito de Telcel.

Te invitamos a hacer de la edición número 76 de la revista EnLínea, un valioso material de consulta para conocer todo lo que se está viviendo dentro de Telcel.

Recuerda que tus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros 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)**



CONÉCTATE 6 min.

## Metodologías ágiles. Formas de trabajo con grandes beneficios

En la actualidad, la demanda de un servicio más ágil es una realidad que atañe a Empresas como la nuestra, donde los proyectos requieren de soluciones más efectivas.

Junio, 2019

En Telcel, la forma en la que operamos exige ser más competitivos en todos los sentidos: velocidad, flexibilidad, análisis, mejor escucha al Cliente y mayor interacción entre las diferentes áreas. Por estos motivos, surge la necesidad de implantar metodologías ágiles de trabajo, que son sistemas de gestión utilizados para coordinar equipos y proyectos con un uso eficiente del tiempo y los recursos de manera más dinámica y precisa. Con estas formas de trabajo optimizamos los recursos, propiciamos el trabajo en equipo, fomentamos los objetivos comunes e implementamos una administración más colaborativa (no silos).

Estas formas de trabajo surgen como una reacción de la industria de creación de software frente a las metodologías clásicas de ingenierías de construcción, en las cuales los proyectos eran planificados en fases lineales y secuenciales de tipo cascada; sin embargo, estas estrategias no se ajustaban al desarrollo óptimo del software porque no permitían la posibilidad de realizar cambios ágiles.

Es por ello que se desarrollan metodologías que, en lugar de recorrer linealmente las fases realizándolas una sola vez, se programan muchos pequeños períodos de tiempo en los que se comprimen las fases hasta el punto de desarrollarse simultáneamente o en orden contrario; estos períodos son llamados *sprints* o *iteraciones*. De cada *sprint* debe resultar una versión funcional del producto que mejore la calidad de la versión anterior.



Los beneficios directos de este tipo de metodologías no se limitan al software. De hecho, ya han sido implementadas en otras áreas de la Empresa porque brindan la posibilidad de ver muchas perspectivas, de realizar entregas de manera más ágil, porque mejoran la capacidad de autogestión del trabajo y del tiempo, y elimina el desperdicio, además se integra la mejora continua de los colaboradores y de la calidad de la Empresa.

### FASES DEL PROCESO DE LAS METODOLOGÍAS ÁGILES



#### 1.- Product backlog (trabajo pendiente)

Se elabora una lista con las funciones a realizar y la prioridad de cada una de ellas.

#### 2.- Sprint backlog (trabajo pendiente para cada sprint)

Entre todos los miembros del equipo, se seleccionan ciertas funciones para desarrollar y entregar en un corto período de tiempo (*sprint*). Se definen tareas y el tiempo estimado para cada una de ellas, así como las personas encargadas de cada tarea de manera que se consiga una primera entrega al Cliente interno.



#### 3.- Daily meetings (reuniones diarias)

Diariamente se realizan breves reuniones que han sido previamente preparadas por cada integrante, en las que se expone el trabajo realizado, las dificultades encontradas y la planificación a corto, medio y largo plazo con un límite de tiempo por integrante. De esta manera, se consigue obtener una visión global del proyecto, se definen objetivos y tiempos para cada tarea, y se plantean soluciones en conjunto para obtener el mejor resultado.



#### 4.- Sprint review (revisión del sprint)

Es una reunión previa a la entrega al Cliente interno, donde se revisan las funciones desarrolladas.



#### 5.- Sprint retrospective meeting (reunión de evaluación)

En esta reunión, se evalúan los objetivos conseguidos y la respuesta del Cliente interno o del área que solicitó el proyecto. También se lleva a cabo un balance de los puntos satisfactorios, los errores y los problemas que deben ser evitados en un futuro o las soluciones más eficientes que deben plantearse, en caso de volver a surgir.

En Telcel, estamos seguros de que las metodologías ágiles pueden ser un gran apoyo para gestionar mejor los proyectos que se llevan a cabo en todas las áreas de la Compañía. Es por ello que te invitamos a conocer un poco más sobre las estrategias esenciales a la hora de responder a los retos de la innovación y a las necesidades de nuestros Clientes; todo esto repercutirá en la mejora y reducción de los costos, la productividad, la calidad y el crecimiento de nuestros ingresos.

- Los silos son las barreras colaborativas que surgen en las empresas cuando las áreas trabajan de manera aislada y no en equipo.
- El *sprint* o iteración es el período en el que se realizan todas las acciones pactadas con anterioridad, con el objeto de realizar entregables parciales pero funcionales del producto final.



Las metodologías ágiles ayudan a los equipos a optimizar los esfuerzos y a mejorar la satisfacción por el trabajo; con más información y conocimientos, los equipos adoptan estas formas de trabajo para estar a la altura de las exigencias del mercado y fomentar la colaboración entre todas las áreas.



CONÉCTATE 5 min.

## Servicios Claro: Un éxito más de América Móvil

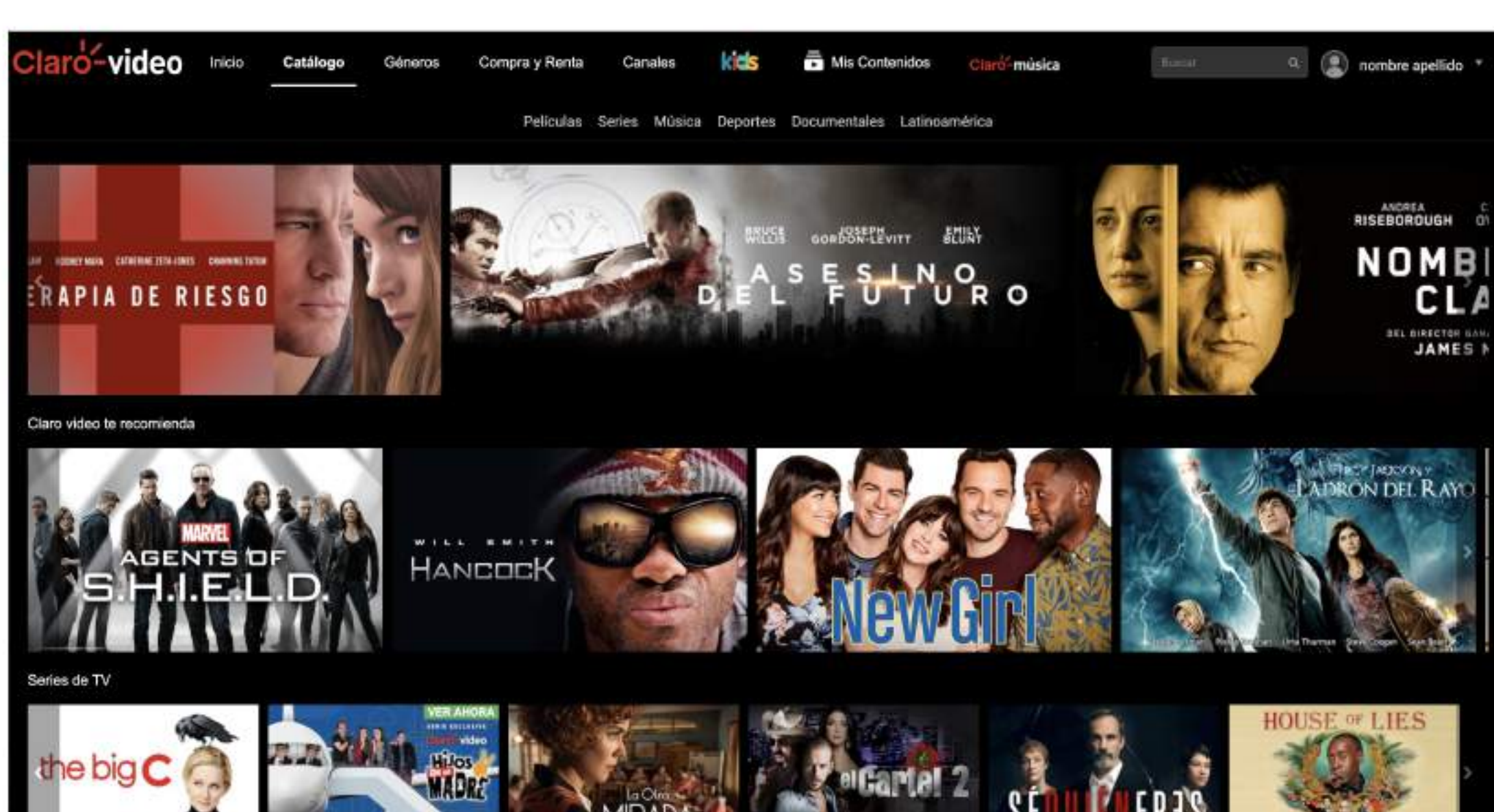
Junio, 2019

América Móvil es una de las Empresas de mayor prestigio y éxito en el sector de los servicios de comunicación, tecnología y entretenimiento, y para Telcel, como Empresa filial, es un orgullo contar con el respaldo de diversos canales comerciales que a lo largo de estos años han posicionado a Claro a la cabeza de las mejores propuestas de servicio tecnológico en la era digital en más de una decena de países latinoamericanos.

Te invitamos a conocer mejor a la familia que juntos hemos formado con Claro:



## Claro video



• Es nuestra plataforma de suscripción de *video on demand* (SVOD) vía *streaming* lanzada en 2013 con el propósito de ampliar el liderazgo del América móvil en TV paga y el servicio de banda ancha móvil.

• Actualmente Claro Video opera en 16 países latinoamericanos, entre los que se encuentran Argentina, Brasil, Colombia y México.

• Somos una plataforma de *streaming* con gran demanda en nuestro país. La suscripción es gratuita para usuarios de Telmex o Telcel.

• Contamos con un amplio catálogo, que incluye películas de estreno reciente en la categoría pago por evento, así como contenido exclusivo y adicional de canales como HBO, Fox Premium o Noggin, entre otros.

<https://www.clarovideo.com/mexico/>

De acuerdo con cifras oficiales de la consultora IHS Markit, el año 2023 más de 48 millones de usuarios disfrutarán de las plataformas SVOD en Latinoamérica.

## Claro música



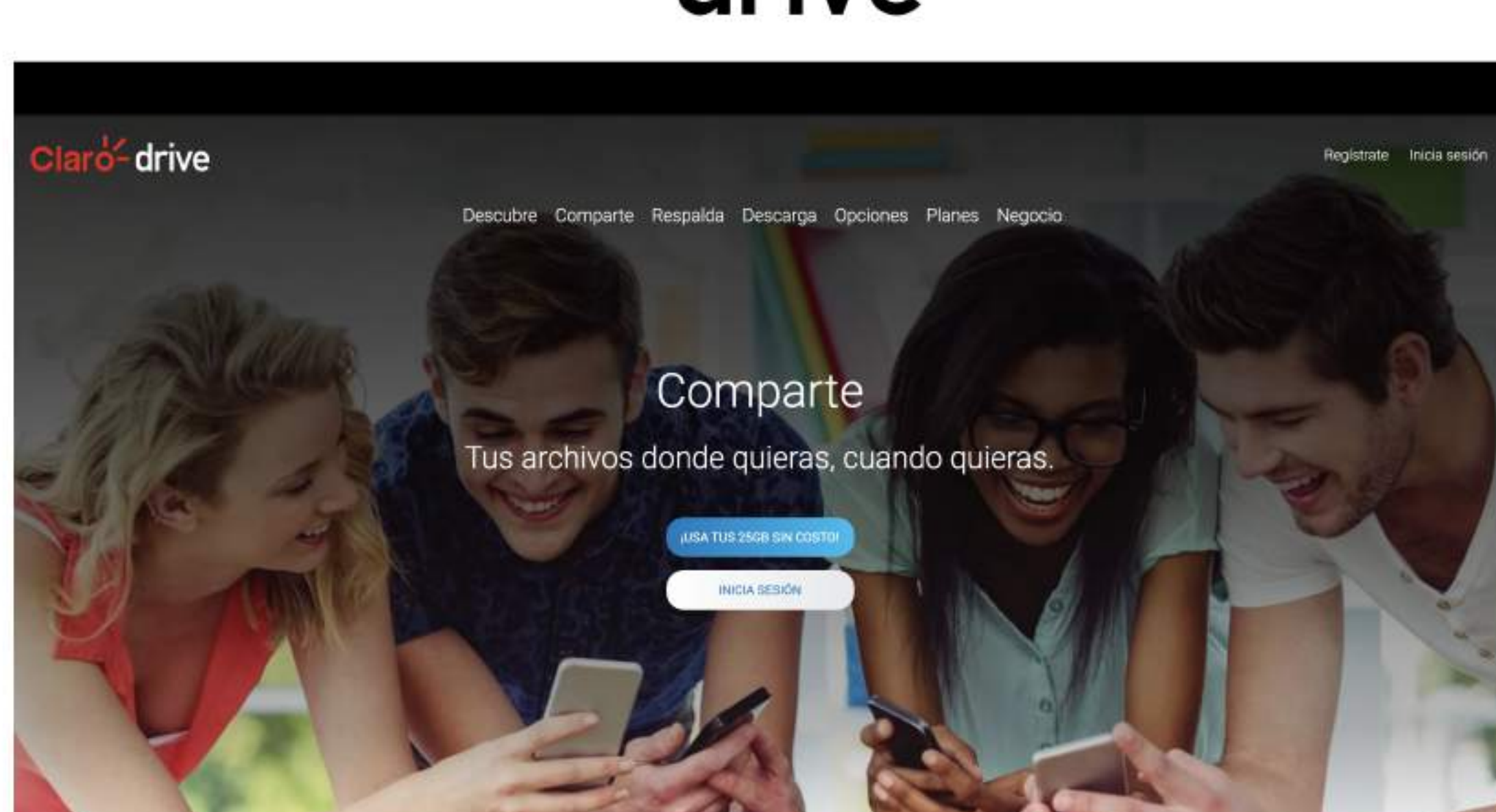
• Es el servicio a través del cual nuestros Clientes pueden escuchar y descargar música sin límite desde su *smartphone*, *tablet* o computadora.

• Contamos con un catálogo de millones de canciones sin costo en alta calidad para escuchar con o sin conexión a Internet.

• Incluye cientos de *playlists* para todas las ocasiones, así como estaciones de radio nacionales e internacionales.

<https://www.claromusica.com>

## Claro drive



• Es un servicio de almacenamiento en la nube que permite guardar fotos, videos, documentos y contactos en una computadora o dispositivos móviles, hacer el respaldo es muy sencillo!

• Es la forma más fácil, segura y fiable de almacenar todos los archivos e información disponible en cualquier momento.

• Claro Drive regala 25 GB de almacenamiento para empezar a compartir contenido a todos los Clientes Telcel.

• Si el usuario ya se ha registrado, se puede ampliar los 25 GB gratis de almacenamiento con planes flexibles que se adaptan a todas las necesidades, con cargo a la factura Telcel.

<https://www.clarodrive.com>

## Claro juegos



• Es un servicio de suscripción de juegos para usuarios Android, ya sea para celulares o *tablets*. Con este servicio se puede jugar en cualquier lugar y en cualquier momento.

• Cuenta con un amplio catálogo de juegos de varios desarrolladores para todos los gustos como: Gameloft, Sega, Kaboom, Disney, Cartoon Network, entre otros.

• El usuario puede descargar y jugar con todo el catálogo de manera ilimitada mientras mantenga su suscripción y tiene la posibilidad de comprar los juegos en su versión Premium, sin necesidad de una tarjeta de crédito.

• Constantemente se añaden nuevos títulos. Con este servicio se descubren nuevos mundos que sumergen a los usuarios en una experiencia inolvidable para cualquier apasionado de los juegos móviles.

<https://www.telcel.com/personas/servicios/claroid/eas/claro-juegos#>

Estos servicios que comercializa y ofrece nuestra Empresa seguirán creciendo y evolucionando, en paralelo a los gustos de distintos públicos y posicionándose en un mercado en constante cambio y con demandas cada día más especializadas.



CONÉCTATE 6 min.

## El presente y futuro de las competencias, una realidad en Telcel

Junio, 2019

Dentro de Telcel estamos viviendo procesos dinámicos que nos impactan en la manera en la que percibimos nuestro trabajo, las relaciones y los procesos. Por ello es muy importante conocer cuáles son las habilidades que nos ayudan a desarrollar una estrategia que mejore nuestros resultados.

Las competencias son las habilidades, conocimientos y atributos que necesitamos o con los que ya contamos para enfrentar la evolución, que como a otras empresas, afecta a Telcel, con la finalidad de lograr la obtención de resultados esperados según los objetivos de crecimiento y los valores de nuestra Empresa; es así como podemos convertirnos en generadores de cambios y transformaciones permanentes.



El Foro Económico Mundial publicó un informe titulado «El futuro de los empleos y las competencias» en el que se informa acerca de las capacidades que serán necesarias para enfrentar mejor la transformación digital que el mundo está experimentando.

Éstas son algunas de las habilidades que ya estamos promoviendo dentro de la organización en el desarrollo de nuestros proyectos, áreas y asignaciones profesionales:

### 1.- Resolución de problemas complejos

Los colaboradores deben contar con la capacidad de desarrollar procesos que les ayuden a resolver problemas complejos y así generar soluciones que se puedan implementar dentro de la Compañía.

### 2. Pensamiento crítico

Este es un proceso cognitivo que evalúa la estructura con la que se pretende lograr una respuesta más eficiente. Los colaboradores deben saber tomar decisiones y analizar las opciones con el fin de producir una solución o guiar sus acciones, partiendo de experiencias pasadas y actuales, observaciones y razonamientos.



### 3. Creatividad

Con ella se pueden identificar, percibir y generar soluciones para diferentes problemas. A través de la innovación se pueden optimizar los procesos del trabajo para mejorar los resultados.

### 4. Manejo de personas

Requiere el entendimiento de nuestra propia personalidad para comprender la personalidad de quienes nos rodean con la finalidad de aprender a delegar o asignar tareas, así como motivar y buscar la mejor comunicación con los miembros de nuestro equipo.

### 5. Coordinación con los demás

La coordinación es esencial para el buen funcionamiento de los lugares de trabajo y ayuda a desarrollar la capacidad de comunicarnos de manera efectiva con los diferentes miembros de un equipo. Los colaboradores debemos ser capaces de tomar decisiones ejecutivas y, al mismo tiempo, ser lo suficientemente abiertos y flexibles para escuchar todas las opiniones.



### 6. Inteligencia emocional

Ser conscientes de los rasgos de nuestra personalidad, estilo de trabajo y métodos de comunicación, va de la mano con la gestión de personas y las relaciones interpersonales y profesionales. A través del desarrollo de la inteligencia emocional, generamos un mayor nivel de empatía, autorregulación y autoconciencia que nos permite trabajar mejor con los demás.

### 7. Juicio y toma de decisiones

Este punto remite a la habilidad para elegir entre varias opciones y optar por la mejor y más efectiva, y requiere de nuestro buen juicio, razonamiento e intuición para analizar todos los elementos de una problemática. Esta capacidad ayuda a obtener habilidades de liderazgo intrapersonal e interpersonal, entre otras. Exige un buen estado de salud mental y una buena disposición para pensar en los problemas así como confianza en nosotros mismos.

### 8. Orientación de servicio

La orientación de servicio tiene por objeto priorizar las necesidades del Cliente, siendo paciente, tenaces, persistentes y buscando soluciones a las necesidades del Mercado. Para ello debemos, tenaces, identificar todas las necesidades y panoramas posibles para ofrecer un servicio y una atención integral: una experiencia única al Cliente.



### 9. Negociación

Es considerada la habilidad para enfrentar y resolver las diferencias, de tal manera que todas las partes involucradas estén satisfechas con el resultado. Esta habilidad rompe las barreras de la comunicación y ayuda a crear relaciones entre Clientes y compañeros de trabajo.

### 10. Flexibilidad cognitiva

La flexibilidad cognitiva es la capacidad de adaptarse y acercarse a diferentes situaciones inesperadas, además de aprender nuevos procesos y técnicas rápidamente en un ambiente desconocido.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3.5 min.

## Pospago y Prepago en Telcel, nuestras dos grandes fortalezas

Son las dos modalidades que ofrecemos para que los usuarios elijan la que mejor se ajuste a sus estilos de vida y consumos.

Junio, 2019

### POSPAGO

- En Telcel, la modalidad pospago la conocemos como Planes Telcel, y los más conocidos actualmente son Planes Telcel Max Sin Límite.
- El usuario paga por el servicio de telefonía móvil después de utilizarlo y lo hace a través de una renta mensual por contrato.
- Ofrece seguridad y comodidad. Los usuarios domicilian sus cobros a una tarjeta de crédito y pueden hacer sus pagos en Centros de Atención a Clientes Telcel, a través de Mi Telcel, Transfer y en los diversos establecimientos y bancos (OXXO, Sears, Inbursa, Bancomer, Santander, HSBC, Scotiabank, Banorte e IXE).
- Incluye llamadas, mensajes, redes sociales y datos, así como servicios adicionales.



### PREPAGO

- En Telcel, la modalidad prepago la conocemos como Amigo.
- En este esquema el Cliente paga por el servicio de telefonía móvil antes de utilizarlo y lo hace a través de la compra de recargas electrónicas.
- Incluye llamadas, mensajes y datos que se van descontando del saldo adquirido.
- Permite a los usuarios administrar de una manera más controlada sus consumos.

## PLANES TELCEL Max Sin Límite

El objetivo de nuestra Empresa en la comercialización de los planes Telcel Max Sin Límite es incrementar el número de usuarios pospago, porque además de ser confiables, ofrecen una amplia gama de productos, servicios, y beneficios que conectan a nuestros Clientes con sus familiares y seres queridos estén en donde estén.

Además, se han creado servicios adicionales como Más Megas, Comparte Más Megas, Noches de internet Sin Límite y Más Megas para tu casa, así como paquetes de *roaming* internacional para aquellas personas que desean ahorrar en el consumo de sus datos y para seguir navegando a la máxima velocidad de nuestra Red.



**¡Los Planes Telcel Max Sin Límite te dan confianza, seguridad y respaldo!**  
**Consulta más información en [telcel.com](http://telcel.com) en la sección Planes de Renta.**



**¡La conexión de nuestros Clientes es más fácil y rápida!**

**Consulta más información en [telcel.com/amigo](http://telcel.com/amigo)**



Con Amigo de Telcel, nuestros Clientes pueden adquirir los equipos de las veinte mejores marcas a nivel mundial con excelentes precios y con beneficios como: Redes Sociales Sin Límite\*, más megas en las recargas así como llamadas y mensajes sin límite en México, EEUU y Canadá. \*\*

\* A partir de tus recargas de \$100  
 \*\* A partir de tus recargas de \$20

Gracias a la mejor cobertura y los más de 600 mil puntos de recarga en el país, Amigo comunica a alrededor de 60 millones de usuarios desde hace más de 20 años.



Gerencia de Comunicación Interna





VISTAZO 6 min.

## La mejora continua. Un cambio permanente

Junio, 2019

Uno de los principios de las normas ISO y de la gestión de calidad es la mejora continua, y para nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI) también lo es, permanentemente se busca transmitir a toda la Organización la importancia de la misma en todos los procesos y funciones existentes en Telcel.

Desde las más simples hasta las más complejas e impactantes de las mejoras, son una respuesta para cumplir los requisitos, así como aumentar la satisfacción de los Clientes, e incluso exceder sus expectativas futuras.



### DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9000:2015:

«El éxito de una organización en gran medida se debe al enfoque continuo hacia la mejora, la mejora es esencial para que la Organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y se generen nuevas oportunidades.»

#### Beneficios del enfoque de la mejora continua:

- Mejora en los procesos y su capacidad para satisfacer al Cliente.
- Mejora en la investigación para la determinación de la causa raíz, la prevención y las acciones correctivas.
- Aumento en la capacidad de anticiparse para reaccionar a los riesgos y oportunidades los cuales pueden ser tanto internos como externos.
- Mayor atención tanto a la mejora progresiva como a la mejora abrupta.
- Mejor uso del aprendizaje de mejora.
- Aumento de la promoción de la innovación.»



Cuando se trabaja con el enfoque de mejora, la competencia de los colaboradores de la Organización es de suma importancia, en virtud de que cuentan ya con el expertise de los procesos y funciones en los que participan, lo que puede facilitar la orientación en su búsqueda de la mejora.

Sin embargo, también ese grado de conocimiento puede ser un enemigo del cambio, ya que el personal se encuentra en una zona de confort que le impide visualizar cambios que lleven a la mejora (puesto que logró los resultados y cumplió con lo planeado). Por esta razón es importante estimular y trabajar en equipo para lograr las sinergias necesarias que permitan la búsqueda de la mejora continua.



En este momento de grandes cambios tecnológicos y con el objetivo de hacer una transformación digital en Telcel, debemos ser conscientes de la relevancia de prepararnos y enfocarnos en grandes cambios: es preciso adquirir mayor conocimiento, en los diferentes temas que se requiera de acuerdo con el rol o funciones que nos han asignado, debemos mirar hacia el futuro y anticiparnos, para incluso ser quienes propongamos los cambios que nos mantendrán como Empresa líder.

Además del conocimiento técnico o administrativo que nos requiere nuestra función, te invitamos a conocer las diversas herramientas de calidad que nos ayudan a identificar la causa raíz de problemas, lo que contribuye a la mejora de los procesos. Puedes encontrar documentos de referencia en el Portal de Calidad en la sección Conceptos Generales / Herramientas de Calidad.

El pensamiento basado en riesgos es otro enfoque que nos orienta a la mejora, pero éste de manera preventiva; en Telcel ya se definió la metodología que nos ayuda a la gestión de riesgos, tanto con el enfoque de procesos, como con el relativo a la seguridad de la información. Aprender cómo emplear este método en el día a día, también fomenta a la mejora continua de la Organización.

Te invitamos a conocer los diferentes procedimientos que en Telcel nos apoyan a generar la mejora continua, puedes encontrarlos en el Sistema @-Doc:

- P-00.00.00.00- 005 Valoración y Tratamiento de Riesgos
- P-00.00.00.00- 007 Acciones Correctivas
- P-00.00.00.00- 008 Acciones Preventivas
- P-00.00.00.00- 009 Acciones de Mejora

Recuerda que cuanto más preparado estés, contarás con mayor competencia para enfrentar los cambios constantes del contexto de nuestra organización, con factores internos y externos frente al constante cambio. Mantente informado y participa activamente gracias al empleo de los diversos procedimientos que apoyan la mejora continua; contamos contigo.



Claudia Mercedes González Cortés  
Departamento de Gestión del Sistema de Calidad



CONÉCTATE 4 min.

## Balance Social 2018, conoce al talento que conforma esta Empresa

Junio, 2019

Hemos sido testigos de la consolidación de Telcel como la Empresa de mayor liderazgo en comunicaciones en México entrando en una nueva fase de evolución: la transformación digital, la experiencia de servicio y la implementación de la Gigared 4.5G de Telcel, necesaria para ofrecer mayor velocidad en la Red.

Enfrentar los cambios y las tendencias tecnológicas no sólo es cuestión de mantenernos a la vanguardia, también exige conformar y mantener el mejor de los activos que toda organización puede poseer: su Capital Humano.

A través de las cifras que este año arroja el Balance Social, te mostraremos una radiografía del talento que mueve esta organización.



### Edad

La edad promedio de quienes colaboramos en Telcel oscila alrededor de los 36 años, siendo Monterrey la región donde se ubica el personal más joven con un promedio de edad de 35.4 años, lejos del Corporativo cuya edad fluctúa alrededor de los 40 años.



### Escolaridad

Somos una comunidad competente en la que cerca del 90% de la población cuenta con formación académica a nivel de licenciatura o superior. Y si a esto le sumamos las competencias lingüísticas, la cifra adquiere mayor relevancia, ya que casi un 74% domina el idioma inglés y poco más del 6% tiene dominio del un tercer idioma.

0.05 % Doctorado  
4.09% Maestría  
85.7 % Licenciatura

### Estado Civil

Alrededor del 49% del personal en Telcel es soltero, particularidad que se ha mantenido a lo largo de los años en la Compañía.

ESTADO CIVIL	PORCENTAJE
Soltero	49.4%
Casado	38.7%
Unión libre	8.0%
Divorciado	2.9%
Separado	0.8%
Viudo	0.2%
<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>



### Hombres y Mujeres

La población de la Empresa a nivel nacional se mantiene representada en un 54% por hombres y en un 46% por mujeres, con excepción de Región 1, Región 7 y Metropolitano donde el mayor porcentaje lo registran las mujeres (en torno al 51%).

### Pertenencia en la organización

El compromiso y el sentido de pertenencia de los empleados hacia la Empresa ha sido un factor valioso, la antigüedad promedio es cercana a los 9 años.



### Actividades Recreativas

Es interesante observar cómo la práctica de actividades que otorguen un equilibrio personal es parte vital de los colaboradores de Telcel.

Entre las principales actividades que afirman practicar se encuentran las deportivas como: acondicionamiento físico, deportes acuáticos, deportes extremos, etc.

ACTIVIDAD	PORCENTAJE
Deportiva	52.83%
Cultural	32.12%
Social	15.05%

Es así como a través de estos datos te hemos dado a conocer que no solo contamos con los recursos tecnológicos, económicos, materiales o financieros necesarios, sino que también nuestros recursos humanos poseen las capacidades profesionales, laborales y personales que toda organización contemporánea de alto nivel exige.



Claudia Bautista Montiel  
Depto Desarrollo y Comunicación / Corporativo





CONÉCTATE 4 min.

## Distintivo ESR, un reconocimiento a Telcel y a sus acciones

El pasado mes de mayo nuestra Empresa recibió por décimo año consecutivo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable que entregan el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).

Junio, 2019

En Telcel llevamos ya 23 años apoyando acciones comprometidas con la sociedad y el medio ambiente, lo que nos ha permitido definir dos líneas de trabajo muy claras en materia de Responsabilidad Social: los proyectos enfocados en la reducción de la brecha digital y aquellos que tienen un impacto positivo en el medio ambiente a través de la conservación de especies y ecosistemas.

### BRECHA DIGITAL

Con el objetivo de reducir la brecha digital, nuestra Empresa ha capacitado a cerca de 12 mil personas de escasos recursos, en el uso de la plataforma de educación y capacitación gratuita en línea Aprende.org desarrollada por Fundación Carlos Slim y a quienes otorgó gratuitamente teléfonos inteligentes. Mediante el programa Reconectados se capacitaron a 6 mil adultos mayores en el uso de herramientas digitales que les permiten acceder a mejores condiciones de vida.



Alianza  
FUNDACIÓN  
TELMEX telcel

### MEDIO AMBIENTE

Este año se cumplen 16 años de la Alianza WWF - Fundación Telmex - Telcel, alianza preocupada por el cuidado y conservación de 15 especies prioritarias del Mar de Cortés. Para ello se creó el primer laboratorio de campo en la Laguna San Ignacio, Baja California Sur, en donde se han identificado y monitoreado 7 mil 500 ballenas grises, 6 mil ballenas jorobadas, 300 orcas, más de 140 tiburones blancos y 512 tiburones ballena.

Además, con el fin de garantizar la hibernación de la Mariposa Monarca, se han reforestado 13 mil 501 hectáreas con la plantación de 14.9 millones de árboles nativos producidos en 13 viveros comunitarios que han generado aproximadamente 300 empleos.

A través de esta alianza se impulsan programas como «La Naturaleza en tu escuela» que ha visitado 580 escuelas en 28 de los 32 estados del país, en los que se impartieron charlas de educación ambiental a 60 mil estudiantes, con el fin de concientizar acerca de la preservación de diversas especies.

Como parte de la iniciativa *We Care*, se creó el Programa Verde que promueve el acopio de equipos en desuso para reciclaje.



### FUNDACIÓN TELMEX - TELCEL

A través de Fundación Telmex - Telcel impulsamos programas en materia de educación (becas a estudiantes de educación superior), salud (cirugías extramuros y entrega de sillas de ruedas y aparatos auditivos), justicia social (becas sociales) deporte (torneos de fútbol femenino y varonil con la Copa Telmex - Telcel, así como torneos de béisbol y basquetbol, el torneo De la Calle a la Cancha dirigido a jóvenes en situación vulnerable y el programa de atletismo Promesas Telmex - Telcel).

Recientemente se creó el Comité Directivo de Sustentabilidad, cuyo objetivo es definir la estrategia para madurar el desempeño de responsabilidad y sustentabilidad de la Empresa a través del establecimiento de metas de largo plazo, con el propósito de seguir siendo un agente de cambio y transformación para beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

La entrega de este distintivo por décima ocasión significa un orgullo para todos los que colaboramos en Telcel porque en este reconocimiento está plasmado el esfuerzo por reafirmar los valores de nuestra Empresa y reforzar nuestro compromiso y contribución con acciones permanentes para el desarrollo de una sociedad más justa, así como en la protección al medio ambiente.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3.5 min.

## Realimentación al Desempeño 2019, seguimiento y evaluación de resultados

Junio, 2019

Desde el mes de enero te hemos venido informando del proceso de «**Realimentación al Desempeño 2019**», que tiene como principal objetivo reconocer el desempeño de los colaboradores y propiciar la mejora en el dominio de las competencias asociadas al puesto, facilitando así el cumplimiento de los objetivos y las responsabilidades, mejorando en la efectividad de la Organización en un entorno de trabajo favorable y con la mayor satisfacción personal.

Más del 99% de todo el personal fue evaluado en este proceso que se integró en tres etapas:



### 1. «EVALUACIÓN Y ENTREVISTA» (7 de enero - 15 de febrero)

En esta etapa los jefes, gerentes, subdirectores y directores rellenan los cuestionarios de evaluación entrevistándose con cada colaborador para darle a conocer su resultado y definir compromisos de mejora.

### 2. «CONSULTA DE RESULTADOS» (19 de marzo - 3 de mayo)

Los resultados estuvieron disponibles en el portal para que todos pudiéramos ingresar y consultar la evaluación.



### 3. «SEGUIMIENTO A COMPROMISOS» (7 de enero - 15 de febrero)

Esta etapa es muy importante en el proceso, ya que está vigente el resto del año y nos implica a cada uno de nosotros en el desarrollo de las competencias definidas en la evaluación.

En esta última etapa, todos los que colaboramos en la Empresa somos los actores principales para que el objetivo del proceso se cumpla: **Desarrollar nuestras competencias y desempeño, para lograr con mayor facilidad y efectividad los objetivos y responsabilidades de nuestra unidad laboral en congruencia con nuestras metas y satisfacción personal.**



Te invitamos a que revises las competencias que se definieron para tu desarrollo y que realices las acciones necesarias para ello. Apóyate en tu jefe inmediato para aclarar cualquier duda y precisar conjuntamente los objetivos que deben ser logrados.

Recuerda que éste es un proceso con una vigencia anual y que las acciones que realices para el desarrollo de tus competencias deberán reflejarse en la siguiente evaluación.

En caso de que requieras mayor información sobre este proceso, te atenderemos con gusto en Recursos Humanos.



José Arturo Olvera López  
Subdir de Capacitación y Desarrollo



VISTAZO 8 min.

### Espacios culturales, académicos y de recreación de Grupo Carso: ¡Te invitamos a visitarlos!

Junio, 2019

Durante más de dos décadas, Grupo Carso a través de la Fundación Carlos Slim se ha ocupado de ofrecer cultura y esparcimiento como respuesta a una filosofía que apuesta por el desarrollo humano de los habitantes en México. Te invitamos a conocer y visitar estos espacios con actividades permanentes que tienen como propósito influir positivamente en la educación, formación y entretenimiento de quienes a ellos acuden.



#### MUSEO SOUMAYA (PLAZA CARSO)



Considerado uno de los museos más bellos del mundo por la revista *Vogue Francia*, se caracteriza por su innovadora estructura exterior recubierta por 16 mil piezas de aluminio hexagonal. Este recinto alberga más de 66 mil obras y 30 siglos de arte, entre las que se incluyen esculturas de Rodin así como pinturas de Diego Rivera, Salvador Dalí y Pablo Picasso, entre otros.



Dirección: Miguel de Cervantes Saavedra 303, col. Granada, CDMX  
Horario: Todos los días de 10:30 a 18:30 h  
Entrada gratuita

#### MUSEO SOUMAYA (PLAZA LORETO)

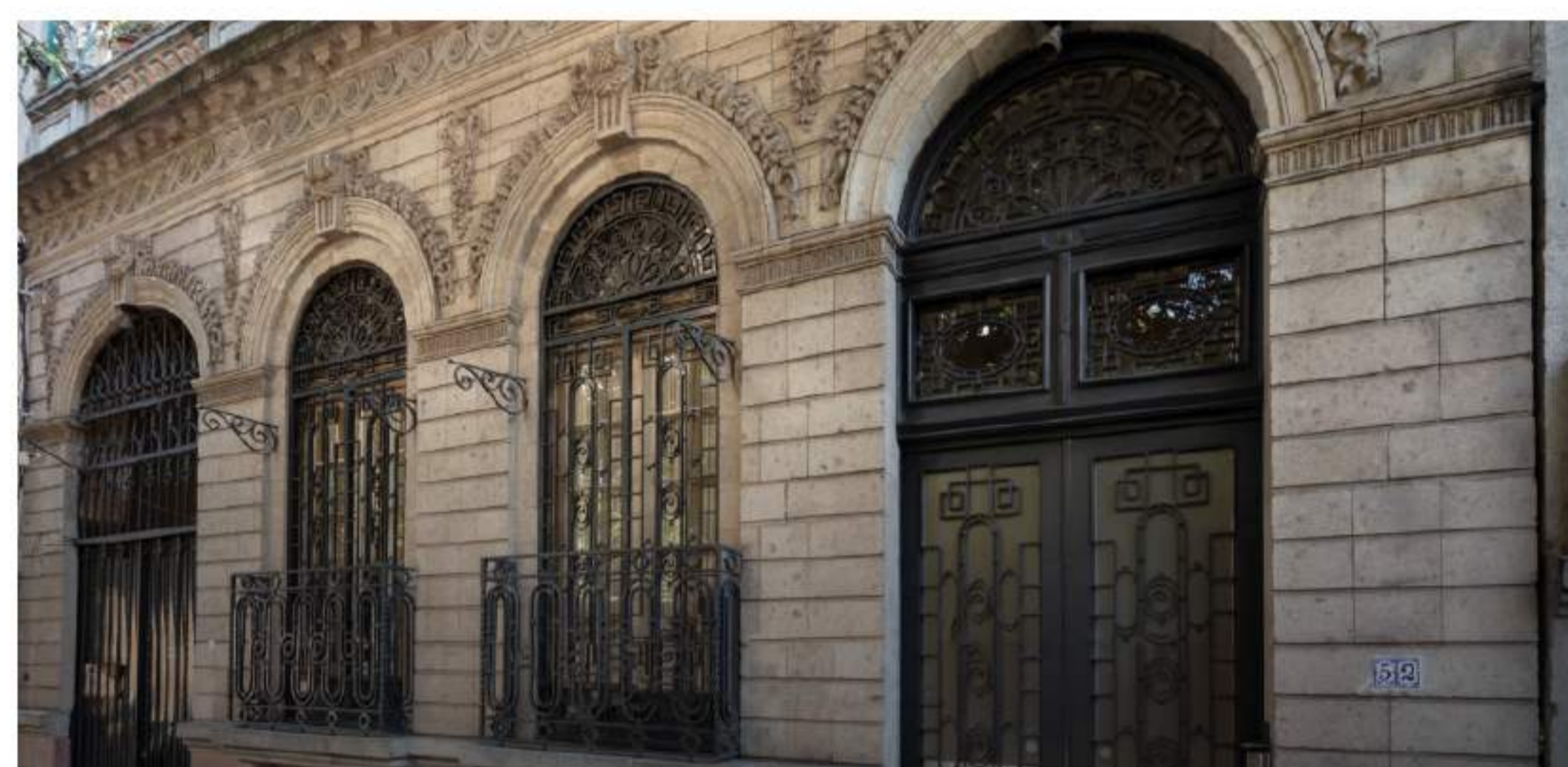


En 1994, Grupo Carso inició la remodelación de una fábrica de papel para convertir este espacio en lo que hoy es la sede del Museo Soumaya en el sur de la Ciudad de México. Con este proyecto Grupo Carso inició la misión de coleccionar, investigar, conservar, difundir y exponer testimonios artísticos de México y Europa, mediante la realización de exposiciones permanentes, temporales e interinstitucionales, así como catálogos y publicaciones mensuales, espacios lúdicos y conferencias.



Dirección: Av. Revolución y Río Magdalena Eje 10, CDMX  
Horario: 10:30 a 18:30 h / sábados hasta las 20:00 h / martes, cerrado  
Entrada gratuita

#### MUSEO SOUMAYA (CASA MUSEO TOVAR DE TERESA)



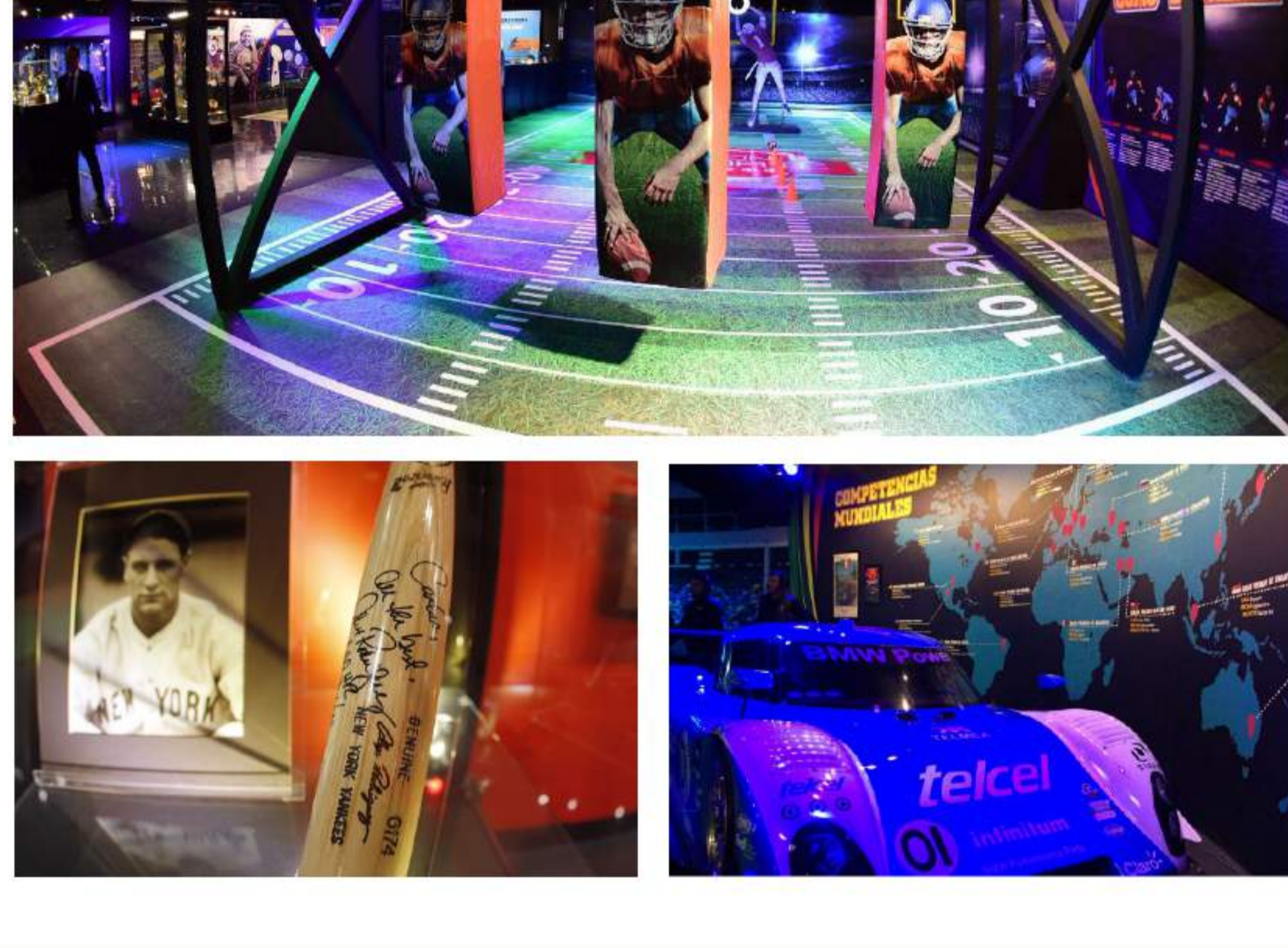
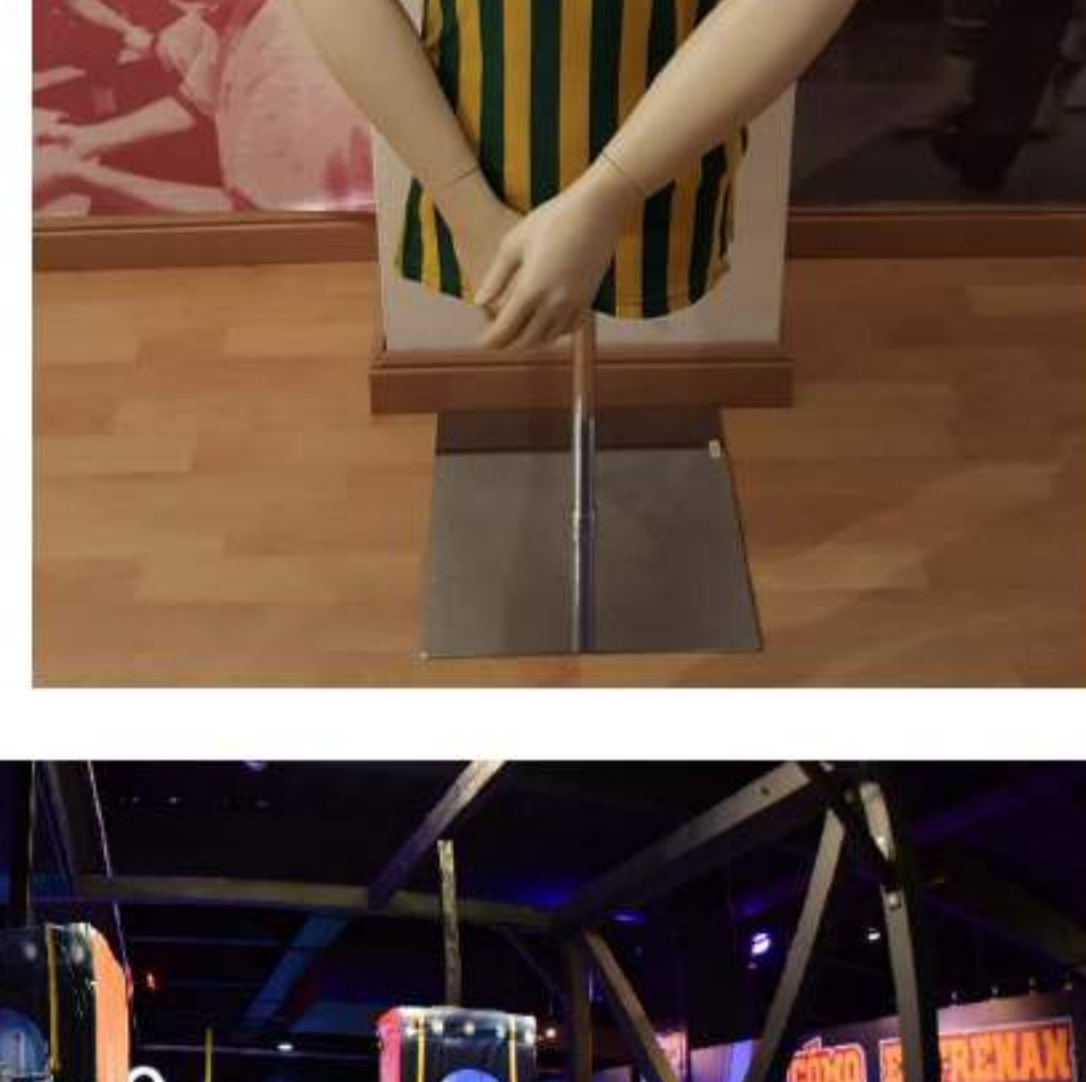
Recientemente inaugurado y ubicado en una de las colonias con mayor oferta cultural en la Ciudad de México, este lugar rinde homenaje a un gran promotor y defensor del patrimonio intelectual iberoamericano: Guillermo Tovar de Teresa. En esta casa porfiriana considerada monumento artístico, podrás encontrar una biblioteca especializada en literatura Latinoamericana; el manuscrito original de *Cien años de Soledad*, así como pinturas, grabados, esculturas, fotografías muebles antiguos, tapices y vajillas. Además cuenta con un jardín victoriano, rodeado de helechos y celosía de hiedra.



Dirección: Valladolid 52, col. Roma Norte, CDMX  
Horario: Todos los días de 10:30 a 18:30 h  
Entrada gratuita  
[museosoumaya.org](http://museosoumaya.org)

#### SALÓN DEPORTE

En una habitación de poco más de 4 mil metros cuadrados, podrás disfrutar más de 2 mil piezas alusivas al deporte nacional e internacional, distribuidas en nueve salas con temáticas como el basketbol, deportes olímpicos, lucha libre, tenis, box, fútbol soccer, fútbol americano, automovilismo y béisbol. Entre las principales piezas en exhibición se encuentra una figura a tamaño natural del piloto Ayrton Senna; el volante original del piloto mexicano Pedro Rodríguez; una butaca del primer estadio de los Yankees de Nueva York; una destacada colección de tarjetas de jugadores de las Ligas Mayores de Béisbol; así como jerseys de los basquetbolistas Kobe Bryant y Eduardo Nájera. El objetivo de este lugar es despertar el conocimiento por el deporte, al tiempo que estimula la práctica deportiva.

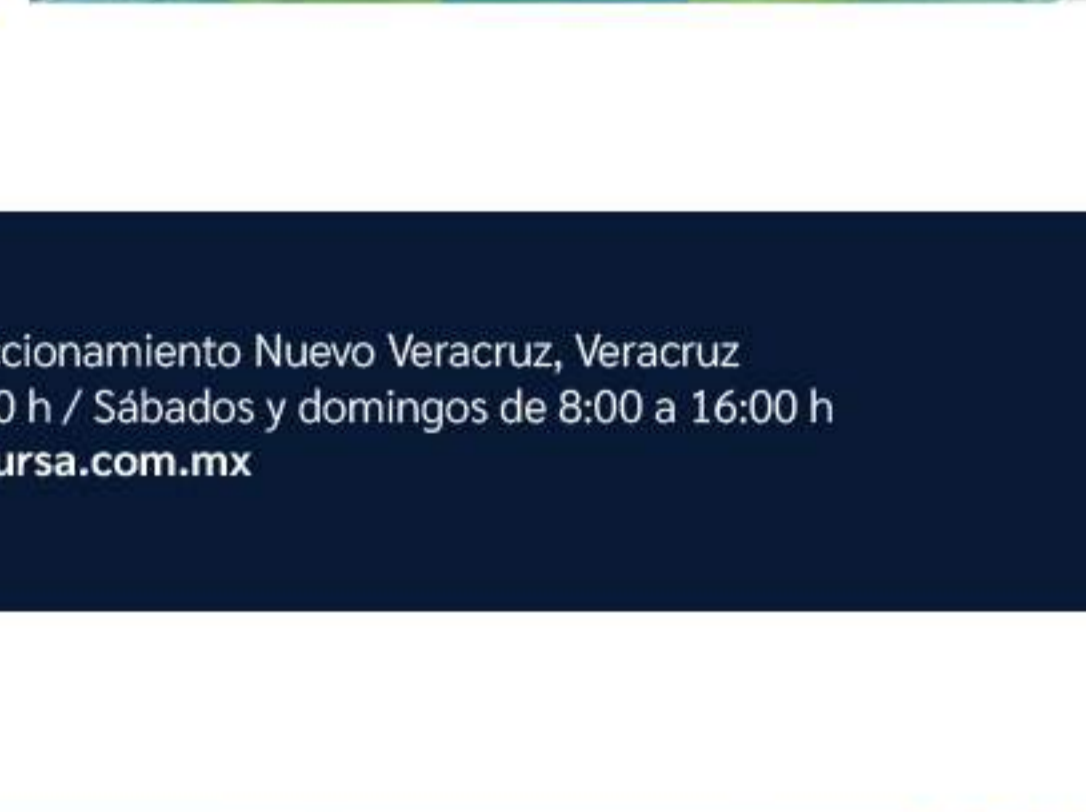


Dirección: Centro de Transferencia Multimodal (CETRAM) Cuatro Caminos, CDMX  
Horario: Lunes a domingo de 10:30 a 18:30 h  
Entrada gratuita

#### AQUATICO INBURSA, WATERPARK



Este espacio de diversión abrió sus puertas en 2016 y cuenta con atracciones únicas para pasar grandes aventuras en compañía de la familia y los amigos. Es el único parque certificado en su totalidad por empresas extranjeras, líderes en su ramo. Podrás disfrutar de más de seis toboganes en los que podrás pasar momentos extraordinarios; el parque también tiene un área para niños y para las familias con una alberca de olas con ocho diferentes patrones y una pantalla gigante.



Dirección: Paseo del Parque 873, Fraccionamiento Nuevo Veracruz, Veracruz  
Horarios: Martes a viernes de 9:00 a 18:00 h / Sábado y domingo de 8:00 a 16:00 h  
[aquaticoinbursa.com.mx](http://aquaticoinbursa.com.mx)

#### ALDEA DIGITAL IZTAPALAPA TELMEX-TELCEL



Es un espacio educativo que integra tecnología de última generación, conectividad de alta velocidad y experiencias de aprendizaje gratuitas, que contribuyen al incremento de oportunidades de desarrollo, a la transformación de pequeños negocios y a la mejora de la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos. Esta iniciativa impulsa de manera integral las competencias y talentos de nuestros usuarios para responder positivamente a los retos de la era digital, además forma parte del Programa de Educación y Cultura Digital Telmex - Telcel.

Cabe destacar que, como apoyo e impulso a la inclusión digital de los mexicanos, se han creado las Bibliotecas Digitales, que son casas y aulas en las que se promueve la formación integral de las nuevas generaciones por medio del uso de las tecnologías de la información y la comunicación; estos espacios dan servicio en más de 3 mil 600 sedes en toda la República Mexicana.

Puedes consultar más información en [telmexeducacion.com/](http://telmexeducacion.com/)

Dirección: Av. Antonio Estévez s/n esq. Exploradores de Ejército de Oriente 2da. Sección, Del. Iztapalapa, CDMX  
Horarios: Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 h / Sábado y domingo de 9:00 a 15:00 h  
[aldeadigitaliztapalapa.telmex.com](http://aldeadigitaliztapalapa.telmex.com)

#### TEATRO TELCEL

Este recinto cultural abrió sus puertas en 2013 para integrarse activamente a la oferta cultural de obras de teatro, en su mayoría musicales. Su principal característica es la cercanía del público con el escenario, ya que, a pesar de tener mil 400 butacas, es un espacio íntimo que cuenta con la mejor tecnología, comodidad, seguridad y sustentabilidad. El diseño arquitectónico se realizó a partir de conceptos espaciales propios de la cultura mexicana, basado en amplias terrazas o plataformas que se asemejan a las que caracterizaba la topografía precolombina, con acceso de la luz natural de día y de noche.



Dirección: Plaza Carso, Miguel de Cervantes Saavedra 300, col. Granada, CDMX  
Consulta la cartelera

Sin duda alguna, estos espacios constituidos por Grupo Carso, muchos de ellos a través de la Fundación Carlos Slim, ya forman parte de la mejor oferta cultural, educativa y recreativa del país, un gran orgullo para todos los que colaboramos en Telcel y Grupo Carso, y así reafirmamos el compromiso social que nos ha caracterizado y que se fomenta entre todos los colaboradores.

¿Qué hace la Fundación Carlos Slim?  
Con un alto sentido de responsabilidad social, eficiencia y oportunidad, la Fundación desarrolla programas en educación, salud, empleo, desarrollo económico, migración, seguridad vial, deporte, medio ambiente, justicia, cultura, desarrollo humano y ayuda humanitaria. Todos ellos contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población de todas las edades, promueven la formación de capital humano y generan oportunidades que propician el desarrollo integral de las personas, así como de sus comunidades  
[fundacioncarloslim.org](http://fundacioncarloslim.org)



VISTAZO 5 min

## Habilidades digitales. Aprendizaje continuo para seguir creciendo

En la actualidad el desarrollo de habilidades que están relacionadas con las tecnologías son parte de nuestro crecimiento profesional que nos ayudan a afrontar los numerosos cambios que cada día van surgiendo.

Junio, 2019

Según el informe **DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens**, las habilidades digitales que deberíamos tener en cuenta y fomentar se reúnen en cinco grandes grupos:



### 1. INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL



**Navegar, buscar y filtrar datos, información y contenido digital**

Localizar lo que estamos buscando entre toda la información en concreto se convierte en una de las competencias destacadas que nos permite sumergirnos en el entorno digital. En definitiva, una gran cantidad de datos exige una gran capacidad de discernimiento.

**Evaluación y gestión de datos, información y contenido digital**

Saber distinguir entre la información veraz de fuentes confiables y de la que no lo es, gracias a la creación de un entorno estructurado en el que se pueda almacenar y localizar la información para su uso posterior.

### 2. COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN



**Interacción a través de las tecnologías digitales**

Interactuar con la gran variedad de tecnologías disponibles y comprender correctamente los medios de comunicación digital en diferentes contextos.

**Compartir información**

Compartir datos, información y contenido digital con los demás a través de las tecnologías adecuadas.

**Hacer partícipe a la ciudadanía a través de los medios sociales**

Integrar los medios digitales en las organizaciones tanto públicas como privadas y utilizar procesos colaborativos para la construcción conjunta y la cocreación de recursos y conocimientos.

**Normas de comportamiento**

Respetar las normas de comportamiento y los conocimientos técnicos al interactuar en entornos digitales.

**Gestión de la identidad digital**

Proteger nuestros datos y nuestra reputación en el entorno digital.

### 3. CREACIÓN DE CONTENIDO EN FORMATO DIGITAL



**Desarrollo del contenido digital**

Creación y edición de contenido digital en sus diferentes formatos (texto, video, audio, multimedia).

**Integración y reelaboración del contenido digital**

Mejorar e integrar información y contenido ya existente para la creación de materiales y conocimientos nuevos, originales y relevantes.

**Copyright y diferentes tipos de licencias**

Conocer cómo se deben usar los contenidos ya creados según sus derechos de autor y los diferentes tipos de licencias que posean.

**Programación**

Profundizar en el manejo de los sistemas informáticos para resolver problemas concretos y para realizar tareas específicas.

### 4. SEGURIDAD



**Protección de dispositivos**

Conocer las medidas de seguridad y tener en cuenta la fiabilidad y la privacidad de la que disponen los medios que utilizamos.

**Protección de información personal y privacidad**

Informarnos sobre las políticas de privacidad que usan los diferentes sitios que utilizamos con respecto al uso que hacen de nuestros datos personales.

**Protección del bienestar**

Conocer las tecnologías digitales, teniendo en cuenta que están diseñadas para mantener el bienestar y la inclusión social, así como conocer los riesgos que implica su uso y saber identificarlos correctamente.

**Protección del medio ambiente**

Ser conscientes del impacto ambiental que supone el uso de las tecnologías digitales.

### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



**Resolver problemas técnicos**

Conocer las capacidades con las que contamos para la solución de problemas tanto sencillos como complejos.

**Identificar necesidades y respuestas tecnológicas**

Contar con la posibilidad de ajustar y personalizar entornos digitales a las necesidades personales, incluidas las necesidades especiales con las diferentes posibilidades de accesibilidad.

**Uso creativo de las nuevas tecnologías**

Utilizar las herramientas y tecnologías digitales para crear conocimiento e innovación en procesos y productos.

**Identificación de las brechas que vayan surgiendo en las competencias digitales**

Detectar dónde deben mejorarse o actualizarse las competencias digitales y buscar oportunidades de autodesarrollo para mantenernos al día con la evolución digital.

Hay que tener en cuenta que nos encontramos en una era en la cual el cambio es permanente; estas competencias no son estáticas y debemos mantenernos abiertos al aprendizaje continuo y a la actualización constante con la finalidad de seguir adaptándonos al entorno.

En Telcel sabemos que las habilidades digitales son puertas que se abren hacia la evolución que todos los días nos sorprende y a la que sabremos enfrentarnos con competencias y actitudes estratégicas.



VISTAZO 5 min.

## Nuevas maneras de aprender. Herramientas tecnológicas que nos apoyan en el conocimiento

Junio, 2019

Actualmente la tecnología ha transformado diversas áreas de nuestra vida y una de ellas es la forma en la que aprendemos. En Telcel, el aprendizaje dentro de la Empresa y de nuestros clientes es un interés fundamental que se relaciona con la innovación y las formas de convivencia con la tecnología.

Conoce siete herramientas que ya están modificando la manera de adquirir conocimientos y mejorar los procesos de aprendizaje:



### 1. TABLETAS

Fomentan el aprendizaje porque proporcionan formas más personalizadas de adquirir conocimiento. Su uso ha modificado las dinámicas: en lugar de ser el profesor quien lo administra todo, los estudiantes están a cargo de su propia investigación y el maestro facilita la experiencia. De esta manera se logra que quienes aprenden se vuelvan más comprometidos y tengan una mayor probabilidad de retener los conocimientos adquiridos.



### 2. CURSOS ONLINE ABIERTOS (MOOC) -MASSIVE OPEN ONLINE COURSES-

Muchas universidades del mundo y cursos de capacitación empresariales ofrecen este tipo de cursos gratuitos en internet, abiertos a una audiencia masiva y global. Utilizan herramientas como los videos y las videoconferencias en directo o diferido; foros de discusión en tiempo real; pruebas y exámenes para ofrecer una experiencia de aprendizaje completa.



### 3. TELEPRESENCIA

Permite comunicarnos fácilmente con personas de todo el mundo. Por ello muchas empresas han lanzado servicios de aprendizaje de idiomas que conectan a los estudiantes directamente con hablantes nativos de diversos países para que puedan charlar de una manera más fluida e interactiva.



### 4. BIG DATA Y APRENDIZAJE PERSONALIZADO

El procesamiento y análisis de volúmenes masivos de datos (*big data*) permite realizar un seguimiento más puntual a los cursos para adaptarlos según las posibilidades de mejora que se detecten. Por medio del uso de herramientas y plataformas digitales de este tipo, se recopilan los datos que serán monitorizados para plantear, de forma automática, nuevas propuestas, personalizadas y adaptadas a cada persona.



### 5. VIDEOJUEGOS CON PROPÓSITOS DE APRENDIZAJE

Este modelo de aprendizaje se ha popularizado en los últimos años gracias al conocido *Minecraft*, juego utilizado para la enseñanza de historia hasta comprensión de lectura. Permite la creación de un entorno interactivo con claras reglas y objetivos. Los juegos digitales fomentan una experiencia de aprendizaje más activa y más adecuada para captar la atención de los estudiantes.



### 6. IMPRESORAS 3D

En escuelas de países como Estado Unidos, este tipo de impresoras ya aportan numerosos beneficios al ámbito de la educación. Fomentan la creatividad y la resolución de problemas gracias a su capacidad para materializar las ideas en objetos reales; también generan más participación y colaboración porque convierten la experiencia del aprendizaje en un proceso mucho más lúdico y participativo. Aplicadas a materias como geografía o historia resultan ideales para recrear mapas topográficos o lugares y personajes.

De acuerdo al informe de la consultora NMC Horizon, esta tecnología se adoptará de manera generalizada en la enseñanza superior en un plazo de cuatro a cinco años como apoyo en determinadas asignaturas.



### 7. REALIDAD VIRTUAL (EDUCACIÓN INMERSIVA)

Esta herramienta ya se ha implantado en escuelas de Europa y Estados Unidos en materias como biología o arquitectura, donde la interacción con las imágenes permite que la experiencia de aprendizaje sea única. *Google Expeditions* es un ejemplo de este tipo de herramientas que permite a los profesores asignar visitas virtuales de de exploración, por ejemplo a la superficie de algún planeta o a alguna reserva natural del mundo.

Hoy en día, todas las personas que desean adquirir un nuevo conocimiento se enfrentan a un reto muy importante: ser estudiantes con competencias digitales. Estas herramientas son un gran apoyo para promover la innovación y el aprendizaje más familiarizado de nuestro entorno digital.

En Telcel estamos atentos y ocupados en ser partícipes de esta nueva forma de enseñanza que proporciona a las personas las habilidades necesarias para mejorar su calidad de vida.



Gerencia de Comunicación Interna



## Avances e inversiones de América Móvil

Las tecnologías de la información, las conexiones inalámbricas y el servicio de datos conforman uno de los segmentos que más aportan al crecimiento económico y al Producto Interno Bruto (PIB) en Latinoamérica y el mundo.

Junio, 2019

En América Móvil nos hemos ocupado en fortalecer este sector a través de la puesta en marcha de tecnologías e infraestructuras que ayuden a mejorar los servicios de telefonía móvil, telefonía fija, servicios de televisión de paga, comercio electrónico, servicios de streaming y venta de equipos y videojuegos, industrias en las que nuestra Empresa tiene participación a través de diversos servicios y marcas en los 19 países latinoamericanos en los que operamos.

Cabe mencionar que durante este año se realizaron negociaciones relevantes para América Móvil, como el acuerdo para la adquisición de Nextel Brasil en marzo pasado; este acuerdo significa la consolidación de Claro Brasil, subsidiaria brasileña de América Móvil, como uno de los proveedores líderes en servicios de telecomunicaciones, en ciudades como São Paulo y Rio de Janeiro.

Asimismo, anunciamos la adquisición del 100% de Telefónica Guatemala por parte de nuestra Empresa en enero de este año, así como el inicio de los acuerdos de adquisición del 99.3% de Telefónica El Salvador, la cual se encuentra en proceso de autorización por parte de las autoridades de esa nación. Con estos convenios fortalecemos nuestra posición en Centroamérica con el fin de continuar prestando servicios de telecomunicaciones integradas.



En palabras de Daniel Hajj, Director de América Móvil-Telcel, «La inversión de la Empresa está destinada a lograr más cobertura en tecnología inalámbrica, así como en nuevas tecnologías como 5G. Estamos ocupados en la instalación de más fibra óptica, para brindar mayor capacidad de conexión a menor costo, lo que es parte de la transformación digital de la Compañía en todos los países en los que tenemos presencia.»



Con estos acuerdos consolidamos nuestra posición como uno de los proveedores líderes en servicios de telecomunicaciones en Centroamérica y Sudamérica, además de fortalecer el alcance de nuestros servicios.

Estas compras y negociaciones darán mayores oportunidades de crecimiento a nuestra Empresa, lo que significa un motivo más para sentirnos orgullosos de pertenecer a América Móvil. Con esto reafirmamos nuestros esfuerzos para seguir siendo el agente de cambio en la región y ofrecer nuevos productos y servicios que contribuirán a transformar positivamente la vida de nuestros Clientes en los próximos años.

El sector tecnológico y de las telecomunicaciones poseen los mejores pronósticos de crecimiento a nivel mundial. De acuerdo con la firma de consultoría estratégica CIU, en los últimos ocho años, las TIC (Tecnologías de la Información) han crecido 4.2 y las telecomunicaciones lo han hecho 4.7 veces.



A mediados de mayo de 2019, la revista *Forbes* anunció que América Móvil escaló 140 puntos en la lista anual «Global 2000» que enumera a las empresas más grandes del mundo.



AMX 3 min.

## Curso en línea del Código de Ética de América Móvil

¡Ya podemos cursarlo todos!

Junio, 2019

Como parte del programa de Integridad de América Móvil, comenzó la difusión del curso de Código de Ética de América Móvil que refrenda los principios y valores éticos de nuestra Empresa. Este curso tiene como objetivo una clara y precisa exposición de los principios establecidos en el Código, así como su aplicación en el trabajo diario. El curso está diseñado para que cada usuario lo curse según su propio ritmo y a través de una plataforma *online* interactiva.



Para acceder a esta herramienta didáctica puedes consultar la [Guía de Registro y Funcionalidad](#) que te ayudará paso a paso a tener acceso a los materiales que se han diseñado para que todos los colaboradores de América Móvil estemos mejor preparados en nuestras labores diarias.

El curso cuenta, además, con apoyos visuales, infografías, videos y diversos materiales multimedia que facilitan su comprensión y ofrecen ejemplos prácticos de su aplicación en el trabajo.



### ¿CUÁLES SON SUS OBJETIVOS?

- Dar a conocer los principales valores y conductas de la Empresa. Crear consciencia de la importancia de la cultura ética para alcanzar la misión de América Móvil y lograr una sana convivencia en el trabajo.
- Transmitir que el incumplimiento del Código de Ética afecta a la imagen y reputación de la Empresa, así como a la confianza de los Clientes, accionistas y socios comerciales.
- Identificar conductas no éticas en el trabajo a través de diversos ejemplos.
- Desarrollar un criterio para que los colaboradores conozcan cómo actuar en determinadas circunstancias.
- Proporcionar información sobre qué hacer o con quién acudir en caso de duda.
- Reconocer la importancia de denunciar las actividades no éticas a través del portal de denuncias de América Móvil.



Te invitamos a consultar la Guía de Registro para agilizar tu registro. Recuerda que lo puedes cursar por etapas, ya que se trata de una herramienta modular y es obligatorio cursarlo; al finalizarlo, tendrás que realizar una pequeña evaluación. Una vez concluida, podrás imprimir un certificado que acredite que has aprobado el curso sobre el Código de Ética de América Móvil.

Te recordamos que es obligatorio para todos los colaboradores tomar y acreditar el curso del Código de Ética de América Móvil. Integra esta información como parte de tu cultura ética y recuerda que el Código de Ética es un compromiso de todos.

# Cambios y Crecimiento de Personal



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.**

año  
2018

año  
2019

## JULIO 2019



Nombre	Puesto	Región
Diana Berenice Campos Diaz	Gerente de Estrategia de Transformación Digital	C
Martha Bibiana Reynoso Alvarado	Gerente de Propuesta para IoT	C

## JUNIO 2019



Nombre	Puesto	Región
Carmen Alejandra Barrón Valencia	Gerente Comercial Negocios Mayoristas	C
Juan Carlos Ortiz de Botton	Gerente de Ventas Globales IoT	C
Diana Moya Juárez	Gerente de Desarrollo de Soluciones Empresariales	C
Luis Dimitri Flores Gómez	Gerente Técnico de Pre-venta para IoT	C





REGIONALES 4 min.

CORPORATIVO

## Lo que puedes hacer con tus megas. Saca mejor provecho con estos consejos

Junio, 2019

Seguramente alguna vez te has preguntado en qué y cómo se consumen los megas de tu línea Telcel. Es una duda frecuente entre nuestros usuarios; aunque en realidad puede variar en cada persona, depende del uso, frecuencia y actividades que se realicen con el teléfono celular.

A continuación te proporcionaremos algunos usos frecuentes que podrán ayudar a resolver tus dudas, así como algunos consejos para que aproveches tus megas al máximo.



El uso más frecuente de los megas en nuestro *smartphone* es el acceso a las principales redes sociales; con los Planes Telcel Max Sin Límite esta navegación ya está incluida:



Y agregas



A partir del Plan Telcel Max Sin Límite 3000

Las líneas con Amigo Sin Límite también cuentan con este beneficio y desde el Paquete SL 100 tiene redes sociales ilimitadas.



Otra de las actividades que consume nuestros megas es la búsqueda de información y la consulta de mapas, las cuales consumen en promedio:

**1 día de consumo de correo electrónico = 0.5 MB** (dependerá de los archivos adjuntos)  
**1 hora de consumo de mapas = 30 MB**

El uso de aplicaciones de entretenimiento también es muy popular entre los usuarios de internet, principalmente las actividades relacionadas con escuchar música, ver videos, películas o series. Estas actividades consumen en promedio:

**1 hora de consumo de YouTube = 60 MB**  
**1 hora de consumo de Claro Música = 40 MB**  
**1 hora de consumo de Claro Video = 300 MB**  
O plataformas similares.



Ahora que ya conoces las actividades más populares entre los usuarios de internet, identifica cuáles son tus actividades más habituales y así podrás saber cómo consumir tus megas.

### CONSEJOS



- Para sacar el mayor provecho a tus megas, te recomendamos descargar y registrarte en la aplicación Mi Telcel; en ella podrás consultar tu consumo de megas a lo largo del mes, así como los megas que tienes disponibles y la vigencia de los mismos.
- Ten en cuenta que algunas aplicaciones siguen consumiendo megas aún en segundo plano; asegúrate de cerrar las aplicaciones cuando no las utilices.

Esperamos que esta información te resulte de utilidad y que sigas disfrutando de tu línea Telcel.



Gabriela Pérez  
Capacitación R1 a 8



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 2

## Telcel presente en el Golf. Conoce nuestra presencia en los torneos del noroeste del país

Como cada año, durante los meses de marzo y octubre, se celebran dos de los torneos de golf más importantes del noroeste del país, con sede el Club de Golf Los Lagos, ubicado en la ciudad de Hermosillo, Sonora.

Junio, 2019

En cada torneo se dan cita alrededor de 250 jugadores de los estados de Sonora, Sinaloa, Chihuahua, Baja California y del vecino estado de Arizona, quienes se enfrentan en diferentes categorías para llevarse además de los muchos premios en disputa, el preciado trofeo ganador.



Durante 15 años Telcel ha participado como patrocinador master de estos torneos, con la finalidad de seguir posicionado como la mejor opción entre las compañías de telecomunicaciones; en este caso, en un segmento de alto nivel adquisitivo.

La participación de nuestra marca está presente desde la primera invitación que extiende el club para la inscripción en el Torneo Los Lagos - Telcel, la publicidad en los diferentes medios tradicionales y digitales, y el arranque oficial con la rueda de prensa, donde se dan a conocer los pormenores de los torneos.



Además del *branding* presente en las diferentes instalaciones del club, Telcel acompaña las actividades durante los días del Torneo como eventos de convivencia que se realizan para los participantes e invitados, donde se brinda información sobre equipos de telefonía de gama Premium y nuevos productos del mundo del Internet de las Cosas: localización vehicular, sistemas de casa inteligente y demás soluciones de comunicación.

Definitivamente el golf es uno de los deportes que reúne a clientes afines a nuestra Empresa, y Telcel siempre está presente patrocinando el evento con la mejor oferta y su estandarte representativo, lo que lo posiciona como líder en el sector de las telecomunicaciones.



José Luis Villegas Ibarra  
Gcia Des Comercial Her



REGIONALES 4.5 min.

REGIÓN 3

## Mentalidad para el cambio. Conoce las competencias para lograrlo

«Ya que no podemos cambiar la realidad, cambiemos los ojos con los que vemos la realidad»

Nikos Kazantzakis

Junio, 2019

Siempre hemos escuchado que la única constante en la vida es el **cambio**. En el mundo de los negocios la realidad es aún más evidente, primero en una economía de producción en donde una empresa toma insumos; luego a través de procesos de transformación que les agrega un valor, para después llegar a un esfuerzo comercial y de mercadotecnia, poner el producto en el mercado para que llegue al Cliente; una economía en donde todo inicia a partir de la necesidad del consumidor.

Dicha necesidad la expresamos en cada interacción que tenemos en nuestras redes sociales y herramientas de conectividad personal, en nuestros **smartphones**, para poder «leerla» y analizarla en el mundo virtual de la inteligencia artificial, la computación cognitiva y el análisis de datos y tendencias. Sólo entonces podremos convertirla en un requerimiento de diseño, que finalmente llega a las fábricas para elaborarse, seguros de que cumplirá una necesidad previamente detectada.



Vivimos la realidad que el Cliente demanda y estas necesidades cambian todo el tiempo.

Telcel está en medio de esta revolución en marcha. Exploramos nuestras mentes, emociones y deseos a través de nuestro **smartphone**, y es innegable que somos parte fundamental de la revolución industrial 4.0, la ya denominada **sociedad inteligente 5.0**.

Es evidente que nosotros como el componente más importante de la Empresa, el talento humano, debemos adoptar y abrazar el cambio como algo no solo cotidiano sino deseable. Las competencias que todos nosotros debemos buscar son (sin ser limitativas):



### CAPACIDAD COGNITIVA

Estar atentos y capaces mentalmente para escenarios de cambio para poder reaccionar de manera adecuada y eficaz. Siempre hay que estar preparándonos, estudiando y aprendiendo nuevas cosas, pulir nuestra inteligencia y capacidad mental.



### ASERTIVIDAD E INTEGRIDAD

Cuando un escenario de cambio nos plantea retos o dificultades, es preciso tener el carácter, energía y entusiasmo para querer superar el reto y poder generar nuestra propia satisfacción en el logro; de la misma manera, es preciso mantenernos fieles a los códigos de ética, políticas y planes de negocio de la Empresa.



### ABIERTOS A LA EXPERIENCIA

Una mentalidad que disfruta de recibir información nueva, adoptarla a su entorno y trabajo diario, que es receptiva a nuevas experiencias, las comparte, las enriquece con la suya y genera una opinión culta e informada, es fundamental para poder crecer como individuo, como componente de valor en la Empresa y como un proveedor de lo que nuestros Clientes y socios comerciales buscan.



Debemos aprovechar las oportunidades de desarrollo personal que nos brinda la Empresa en cada capacitación de productos y servicios, a través de las herramientas de colaboración, los cursos de habilidades personales o el mismo contacto con nuestros Clientes, ya sean personas o empresas, para estudiar, prepararnos y estar atentos a los cambios en el ambiente, informarnos y tener una mentalidad siempre abierta y entusiasta. En otras palabras: no caer en la trampa de mantenernos en la zona de confort.



Germán Wilfrido Orrantía Calderón  
Gcía Ventas Aplicaciones de Datos y SVA Chi



REGIONALES 2.5 min.

REGIÓN 8

## ¡Felicidades colaboradores! 20 y 25 años de exitosa trayectoria

Durante el primer semestre del año se celebró la entrega de reconocimientos a integrantes del personal de Telcel en la Región 8, tras cumplir 20 y 25 años colaborando con la Empresa.

Junio, 2019

El personal recibió el reconocimiento de manos del director de la Región, el Lic. Gabriel Gutiérrez Castrejón, quien agradeció el esfuerzo y compromiso con la Empresa, contribuyendo a impulsar su constante innovación y posicionamiento como líder en el mercado.

El licenciado indicó la importancia de reconocer a quienes cumplen con esta trayectoria, ya que son los colaboradores quienes sostienen la Compañía con el desempeño diario de su trabajo en cada área, contribuyendo así con el crecimiento de la Empresa.

El reconocimiento que reciben los distingue como grandes profesionales y como personas de gran valor. Gracias al trabajo que realizan diariamente, la Empresa está lista para afrontar nuevos retos; es por ello que Telcel agradece tantos años de dedicación y felicita a su personal por esta maravillosa trayectoria.



Telcel es una Empresa comprometida con el desarrollo y fomento del bienestar de sus trabajadores, y promueve valores como el trabajo, el respeto, el crecimiento, la calidad y el liderazgo. Este reconocimiento reafirma su objetivo de continuar impulsando el crecimiento profesional y humano de sus empleados.



Víctor Leonel Pusi Carrión  
Depto Mercadotecnia y Publicidad Mer R8



REGIONALES 3.5 min.

REGIÓN 5

## Entrega de apoyos de la Fundación Telmex - Telcel. Apoyando la educación con tejido social

Junio, 2019

En el marco de la carrera de la Serie NASCAR en Guadalajara, la Fundación Telmex - Telcel realizó la entrega de apoyos con el fin de impulsar el desarrollo integral de los habitantes del estado a través del programa Corriendo por la Educación.

A través de este programa se entregaron 10 becas de licenciatura a estudiantes del Centro Universitario UNE para impulsar el desarrollo educativo y también se donaron 20 equipos de cómputo y 20 impresoras a los sistemas DIF; con esta entrega suman ya 23 mil 528 equipos de cómputo y 23 mil 308 becas como parte del programa de educación.

Asimismo, el programa Ayúdame a Llegar otorgó 20 bicicletas con el fin de frenar la deserción escolar de los estudiantes. A la fecha en esta entidad se han entregado un total de 27 mil 763 bicicletas a niños y adolescentes que caminan largas distancias para llegar a sus escuelas, buscando reducir los índices de abandono a los estudios.



Y como parte del programa de Salud, se donaron 30 sillas de ruedas, sumando con esto, más de 360 sillas que se han entregado en Jalisco.

Durante el evento, la Maestra Elizabeth Antonia García de la Torre, Directora general del DIF Guadalajara, destacó la importancia de la labor que realiza Fundación Telmex - Telcel en apoyo a los habitantes del estado, quienes reciben directamente los beneficios de los programas permitiéndoles tener una mejor calidad de vida.

Por su parte la Lic. Sandra Gpe. Ochoa Flores, Gerente de Desarrollo Comercial de Telcel, resaltó la gran labor social de la Compañía, al generar condiciones que permiten mejorar la calidad de vida de los habitantes de Jalisco a través de las acciones que se realizan permanentemente en la Fundación Telmex - Telcel.



El programa Corriendo por la Educación acompaña a lo largo de la temporada a la Serie NASCAR entregando apoyos para el fomento de la educación y la salud.

En Telcel la velocidad la llevamos en la sangre y, en nuestro ADN está el compromiso por hacer de México un mejor país, algo en lo que trabajamos día a día.

Finalmente en coordinación con Fundación Carlos Slim se promueve el programa Pilotos por la Seguridad Vial, que ha llevado a cabo a la fecha 47 conferencias en instituciones de educación superior en el estado, en las que participaron cerca de 13 mil 313 estudiantes a quienes se invita a ser parte de una nueva cultura vial que permite salvar vidas.



Sandra Guadalupe Ochoa Flores  
Gcía Des Comercial Gdl

REGIONALES 5 min.

REGIÓN 9

## MiTelcel Distribuidores

Una mejor experiencia para agilizar las ventas

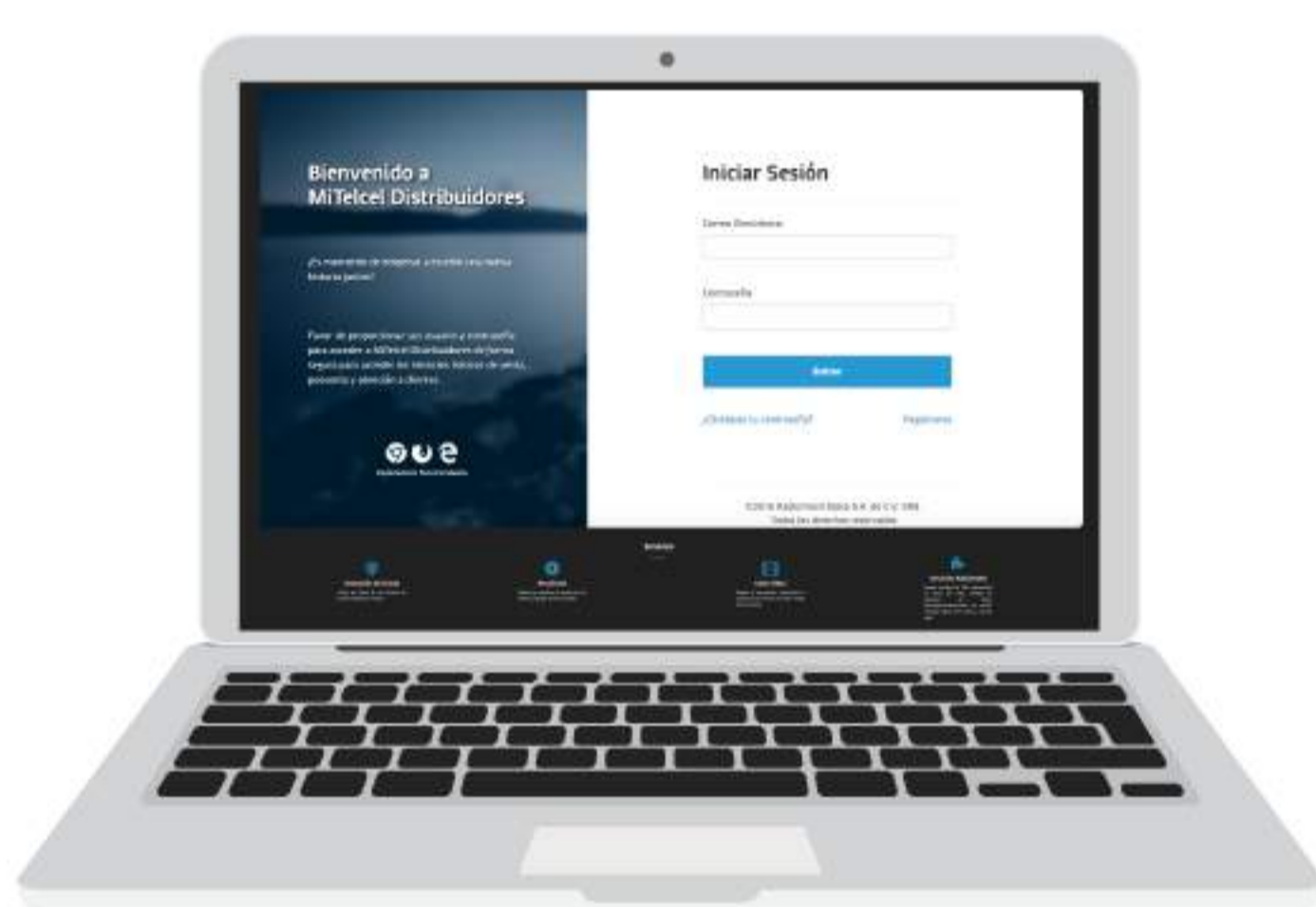
Junio, 2019

En la era de la hiperconectividad que estamos viviendo, en Telcel estamos preparados para un nuevo reto: **enfocar todas nuestras acciones para consolidar la transformación digital de Telcel** y así, afianzar una **experiencia del Cliente extraordinaria**, con productos y servicios de calidad.

Podemos constatar que el consumidor está cada vez más conectado e informado, y es cada vez más participativo y exigente. Por ello, es importante adaptarse a las tecnologías digitales, agilizar procesos internos y automatizar plataformas que ofrezcan una mayor productividad para competir en el mercado global.

Un ejemplo de digitalización es **MiTelcel Distribuidores**, una herramienta web disponible para la Fuerza de Ventas de Región 9 (Distribuidores, Subdistribuidores y Cadenas Comerciales), que permite realizar trámites de venta, posventa y de Atención al Cliente, **mejorando la experiencia de navegación** para nuestros canales de venta.

El nuevo portal se lanzó en diciembre de 2018 de la mano de la Gerencia de Sistemas R9, y en él se pueden generar activaciones de líneas en Amigo, Renuévate, consultar información de la línea del Cliente, activar servicios adicionales, realizar cambios de esquema de cobro, actualizaciones de SIM y portabilidades.



«MiTelcel Distribuidores surge de la necesidad de contar con un portal más robusto y seguro. La simplicidad de la herramienta ayuda a que el distribuidor no tenga que invertir mucho tiempo en la capacitación, permitiendo la venta y servicio de forma sencilla sin que se tenga que preocupar por la seguridad de compartir la herramienta», comentaron los responsables del área de Sistemas de la Dirección de Operaciones R9.



### MiTelcel Distribuidores

#### BENEFICIOS:

- **Acceso fácil y seguro**
- El Subdistribuidor puede ingresar y gestionar los trámites que necesite
- Disponible en **cualquier dispositivo móvil** con acceso a internet
- **Geolocalización** para una atención más personalizada

#### TRÁMITES MÁS UTILIZADOS:

- **Consultar información de la línea**
- **Activación de Amigo Kit y Amigo Chip**

Servicios			
 <b>Activación de Líneas</b> Activa las líneas de tus clientes de forma individual o masiva.	 <b>Renuévate</b> Realiza los cambios de equipo de tus clientes prepago de forma simple.	 <b>Claro Vídeo</b> Realiza la suscripción, cancelación o consultas del servicio de Claro Vídeo de tus clientes.	 <b>Servicios Adicionales</b> Realiza cambios de SIM, reactivación de líneas por robo, cambios de esquema de cobro, activación/desactivación de VoLTE, consultar datos de la línea y mucho más.

Más del 30% de la fuerza de ventas está migrando a esta plataforma para gestionar trámites de Prepago.

MiTelcel Distribuidores es un proyecto que nació en Región 9 y en los próximos años tendrá una **evolución** con la **transformación digital**, convirtiéndose en la **herramienta a nivel nacional** que integre servicios y trámites para que nuestros canales de venta ofrezcan el servicio más completo y de calidad a nuestros Clientes.

Continuamos innovando y trabajando en sumar nuestros procesos a la digitalización, para **transformar a México** y seguir conectando millones de emociones.

Conoce el portal ingresando a <https://www.mtd.telcel.com/>



Gabriela Formoso Figueroa  
Gcia Comunicación y Entrenamiento Comercial



Jocelyn Mejía Álvarez  
Gcia Comunicación y Entrenamiento Comercial



REGIONALES 5.5 min.

DEUR

## Convenciones Telcel 2019

Con la visión muy clara del futuro

Junio, 2019

Las Convenciones de Distribuidores Autorizados Telcel (DATS) en la DEUR tienen una gran historia; desde el año 2000 se han celebrado y fortalecido regionalmente. Son ya lejanos aquellos primeros años en que las marcas, incluso las desaparecidas, presentaban lanzamientos de sus primeros celulares, después *smartphones*, hasta llegar al presente en el que entramos de lleno a una nueva y emocionante etapa.

Precisamente esta nueva visión marcada por el **Internet de las Cosas**, la **Gigared de Telcel** y el avance en el advenimiento de la 5G, motivaron a la **DEUR** a relanzar las Convenciones del 2019. Sumado a este gran reto, se decidió incorporar en esta dinámica por primera vez a los ejecutivos de Servicio al Cliente de los canales de Centros de Atención a Clientes y Atención Telefónica.

### VIDEO

Para ver más, da clic aquí



El concepto que unificó las Convenciones inspirado en esta visión clara del futuro fue: **Hagamos Que Suceda, Vida Conectada.**

Después de meses de planeación por parte del personal de la DEUR y de las propias unidades regionales, encabezados por el **Ing. Salvador Cortés Gómez**, se llevaron a cabo cuatro convenciones:

- 1.- Servicio a Clientes.
- 2.- DATS de las regiones del Norte 1, 2, 3 y 4 en el primer evento.
- 3.- Regiones del Occidente y Centro 5 y 6.
- 4.- DATS del Sur, Golfo y Sureste 7 y 8.

La sede de las Convenciones del 2019 fue el Centro de Negocios del Hotel Hard Rock Riviera Maya, y cada evento se desarrolló durante tres días en el periodo del 26 de mayo al domingo 16 de junio, en el bellissimo entorno del Caribe mexicano.

El programa de trabajo para los convencionistas se dividió en tres actividades:

#### • Plenaria

Parte central del evento en el que pudimos escuchar conferencias magistrales con información de gran valor con relación a la evolución de negocio. El propio **Ing. Salvador Cortés Gómez** dictó a los cuatro grupos sus reflexiones y visión, así también lo hicieron el **Lic. Felipe Gómez** con su conferencia sobre el virtuosismo, el **Ing. Jesús Cohegrus** acerca del nuevo concepto de omnicanalidad en los negocios y el **Lic. Santiago Dawson** con una revisión de la economía de México.

#### • Exponegocios

Más de 25 marcas que son socias comerciales de Telcel y que proveen equipos, dispositivos, tecnologías y empresas agregadoras de software y aplicaciones, conformaron una robusta exposición que resultó innovadora y supuso un gran impulso en la perspectiva de nuevos mercados. Muchos de los expositores presentaron desarrollos reales y eficaces de los dispositivos del Internet de las Cosas, como el control de ingreso a través del reconocimiento facial entre otros. Marcas como Huawei, con dos unidades de negocio en la Expo Negocios, hicieron importantes presentaciones tanto de dispositivos para el usuario final como de tecnología de infraestructura en telecomunicaciones móviles.

#### • Talleres

Otra actividad de gran valor fueron los **nueve talleres** en los que los ejecutivos de DEUR y del Corporativo de Telcel analizaron los temas más importantes de la operación de negocios, tanto con los distribuidores como con los ejecutivos de Servicio al Cliente. Temas de gran relevancia como la oferta comercial actual, el perfil del nuevo Cliente desde el punto de vista del marketing de Telcel o aspectos de ingeniería o cobertura de las nuevas redes se analizaron con la valiosa interacción que permite hacerlo en grupos pequeños. Fue sin duda una experiencia muy enriquecedora por su cercanía en la discusión y el análisis.



Después de las intensas jornadas, finalizamos con enorme motivación y liderazgo en el mercado nacional con nuestra marca Telcel y en el ámbito internacional con las compañías bajo el paraguas de América Móvil.

Fueron cuatro Convenciones en las que nos reunimos con más de 2 mil 200 profesionales, que aportan su esfuerzo a diario y por cada rincón del país para seguir aumentando el trabajo en el caso de los DATS y las metas de distribución en el caso de Servicio a Clientes, pues estamos todos unidos en el gran reto que Telcel nos marca.

Sabemos que juntos seguiremos sumando más éxitos, haciendo de Telcel la Empresa de las grandes personas, mejorando lo logrado, siempre con sentido de urgencia, siempre con nuevos y apasionantes desafíos.

¡Nos vemos en las Convenciones 2020!

Guadalupe Temporal González  
Jefe de Coordinación  
Vascularidad R1 a 8

Eric Rene Carrillo Valdivia  
Gerente Desarrollo Canal  
Minorista



COLABORACIONES 3 min.

REGIÓN 7

## Experiencias de Servicio

Junio, 2019

En 30 años Telcel ha fortalecido su servicio invirtiendo en diferentes áreas para brindar experiencias únicas a sus Clientes. Entre las que podemos destacar están:



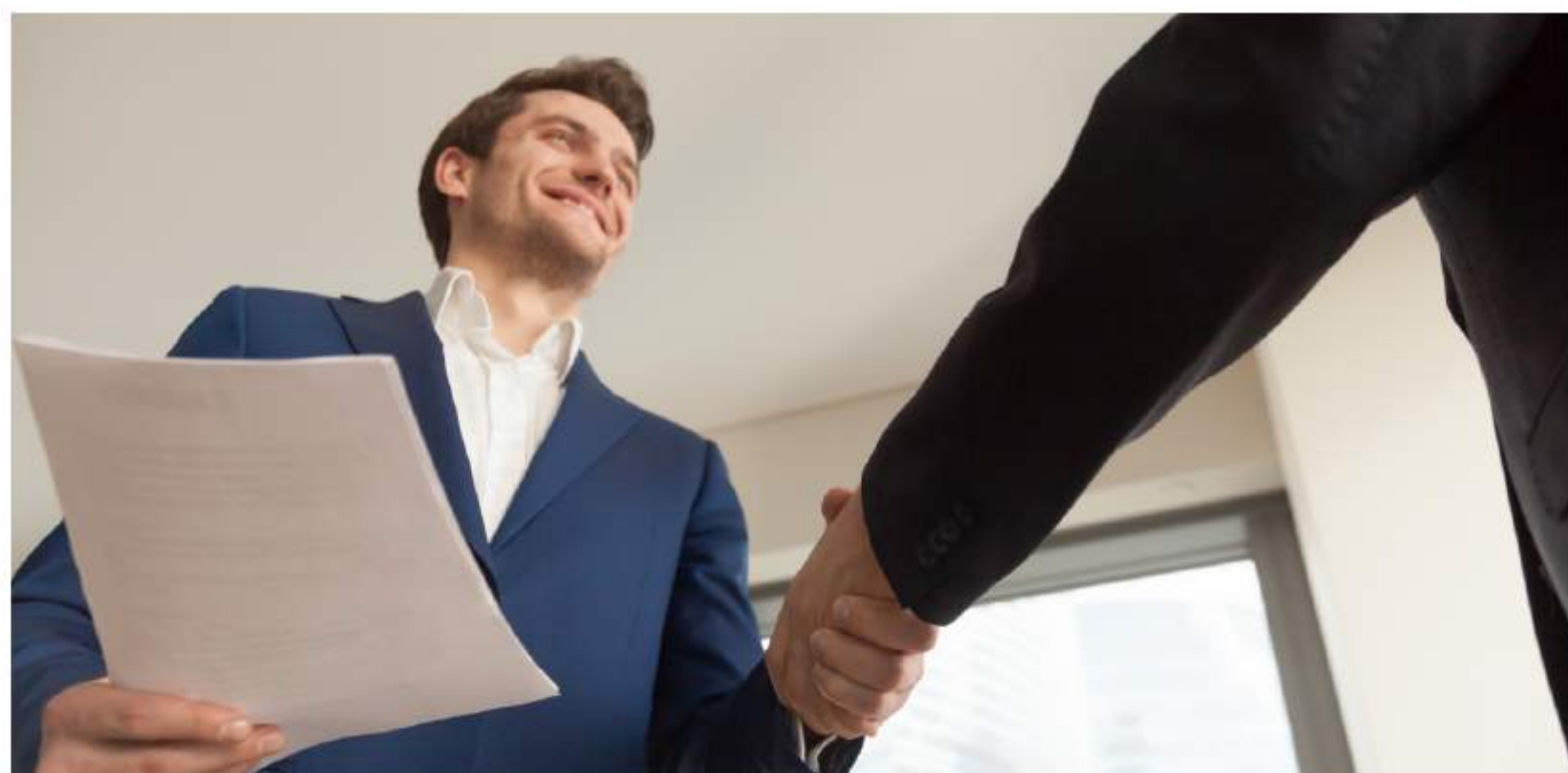
### RED FIABLE

Telcel tiene la mejor Red, la más rápida, segura y de mayor cobertura. Por ello, es importante continuar invirtiendo en este terreno (mantenimiento y nuevas tecnologías) porque es el sistema nervioso de la Empresa: Si algo falla, repercute en todo lo demás. Los usuarios deben tener por seguro que siempre cuentan con nosotros para sustentar sus comunicaciones.



### INNOVACIÓN

Una empresa que no se actualiza, no innova o deja de ofrecer nuevos productos y servicios a sus Clientes, no tiene futuro. En plena era digital donde los cambios ocurren muy rápido, las nuevas generaciones buscan continuamente sorprenderse y en Telcel estamos para cubrir sus necesidades. Los usuarios deben saber que Telcel siempre les ofrece los mejores productos y servicios, así como los más innovadores.



### ATENCIÓN AL CLIENTE

La Atención al Cliente es otro elemento diferenciador con respecto a la competencia. Gracias a la infraestructura de los Centros de Atención a Clientes Telcel, otros canales de comunicación y el constante interés por fortalecer nuestra cultura de servicio, nos esforzamos para que cada Cliente que tenga contacto con nosotros se sienta realmente satisfecho por el buen trato y asistencia recibida.



### CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Las mejores empresas impulsan a sus empleados a ser mejores y a mantenerse actualizados y en crecimiento. Telcel se preocupa por la formación continua de sus colaboradores y ofrece cursos de actualización y capacitación para las diferentes áreas. Los Clientes deben saber que nuestra Empresa está conformada por profesionales y comprometidos con ofrecer el mejor servicio.

Cumpliendo con estos aspectos se logra brindar una **experiencia única de servicio**. Cuando alguna de ellas no está en sintonía con las otras, entonces pueden surgir dificultades. Se requiere esfuerzo y compromiso permanente de todos los que formamos esta Empresa, pero una del tamaño y potencial de Telcel, sin duda puede con eso y con mucho más.



José Alonso Villanueva Cruz  
Dpto CAC Puebla Galerías Serdán





COLABORACIONES 5 min.

REGIÓN 5

## Crear fidelidad a través de las experiencias

Junio, 2019

En nuestro país, cada vez hay más competencia en el mundo de las telecomunicaciones; por ello siempre debe de haber mejoras en el servicio: aunque una empresa esté completamente consolidada en el mercado requiere innovar para satisfacer permanentemente las necesidades de los Clientes.

El objetivo es fidelizar Clientes, no sólo por la calidad, el precio y la variedad de los servicios, sino por crear toda una experiencia única e inigualable que se convertirá en la razón que mantiene a los Clientes actuales y por la que nuevos llegarán.

Ofrecer un servicio a la medida, tan personalizado, que logremos que el Cliente se sienta especial, que sepa que dicho servicio está adaptado completamente a sus necesidades y que recibe más de lo que espera. Podría mencionar como ejemplo, la campaña en la que una empresa de refrescos personalizó las latas y envases de su producto imprimiendo en ellos nombres al azar; la atención del Cliente se veía captada en la búsqueda de su propio nombre (más allá de la calidad del producto de una empresa consolidada con ventas insuperables, el Cliente experimenta una satisfacción al ver su nombre como parte de la imagen de un producto tan conocido). La campaña fue un éxito, aunque la gente ya consumía este refresco, ese plus le dio un giro a la imagen de la marca.



Si un Cliente no percibe una buena atención, de nada sirve ofrecer los productos de mayor calidad o los mejores servicios, simplemente fallaremos en el cumplimiento de mantenerlo cautivo. Debemos lograr que se sienta constantemente sorprendido, contamos con los medios para hacerlo, con pequeños detalles que cambiarán completamente su percepción: el envío de un mensaje de texto personalizado tras su salida del centro de Atención al Cliente, en el que se le indique que fue un gusto atenderle y que esperamos que haya quedado satisfecho; en caso de no haber sido así, le solicitamos que nos lo haga saber, sin olvidar mencionar su nombre y alguna recomendación en particular acerca del producto o el servicio que adquirió.



No podemos descartar los regalos, un Cliente siempre se siente satisfecho cuando obtiene algo más. Durante varias épocas al año se otorgan souvenirs (una activación o renovación). Sin embargo, recibir un mensaje de texto que le invite a pasar a su Centro de Atención al Cliente más cercano para recoger un obsequio exclusivo, supone una experiencia única y diferente, el regalo es el mismo, pero la experiencia es completamente diferente.



¿Qué impresión tendría si, de pronto, recibiera un mensaje en el que se le invite a un taller para aprovechar su dispositivo al máximo, una pequeña capacitación con un cupo limitado y registro mediante correo electrónico?



Tenemos que innovar y ser creativos en nuestro modo de otorgar descuentos al Cliente, enviando un cupón equivalente a un determinado descuento en efectivo para su siguiente compra o para la adquisición de un servicio de valor agregado; definitivamente esto es un plus, un beneficio extra que al ser entregado de manera diferente, resulta atractivo para que el Cliente continúe adquiriendo nuestros servicios.

Sin dejar de lado la calidad y calidez con la que siempre se ha caracterizado nuestra atención a los Clientes.



Fabiola Ramírez Arenas  
Depto CAC Gdl III Chapultepec



COLABORACIONES 4 min.

CORPORATIVO

## ¿Qué debemos hacer para brindar experiencias únicas de servicio?

Junio, 2019

Mi experiencia en Telcel es única: cuento con dos años en Servicio a Clientes Personalizado, cuatro años como Instructor Corporativo, ¡seis coordinando cursos en Capacitación! y un año en *Roaming* Internacional; mis trece años están relacionados con experiencias de servicio.

He tenido la fortuna de asistir a varios cursos que tratan acerca de la calidad del servicio. Sin temor a equivocarme, considero que lo que hace único al curso es ofrecemos algo diferente: lo diferente es único.

A menudo se dice «Ponte en los zapatos del Cliente», y aunque la frase es buena, el Cliente no sólo requiere que te pongas en sus zapatos, él requiere unos zapatos únicos que sólo sean para él. Requiere exclusividad, los reflectores, las miradas, que sienta que es importante, y eso no lo puedo conseguir poniéndome en sus zapatos.



Si realmente quiero brindar una experiencia única de servicio debo entender que la persona seguramente hoy tiene experiencias de servicio: buenas y malas... y todo lo que haga y/o diga será medida bajo su *expertise*. La pregunta clave es ¿cómo sé que con lo que digo y/o hago estoy brindando una experiencia única?

Para tener lo que pocos tienen, es necesario hacer lo que pocos hacen, es decir, primero requiero preguntarme: ¿Qué entiendo por experiencia única de servicio? Lo que entiendo yo no coincide necesariamente con lo entiende mi compañero o mi jefe; seguramente tenemos ideas diferentes y eso es lo que hace enriquecedor este tema.

Si quiero tener experiencias de servicio únicas, debo de ser único para cada persona. Todos somos diferentes, pensarán: «¡Alfredo! Estás loco... ¿cómo piensas generar experiencias de servicio únicas para cada persona?». Mi respuesta: Escuchando lo que la persona tiene que decirme y a partir de ese punto generar algo único.



La comunicación verbal nos permite hablar de lo que hacemos y decir por qué lo hacemos, describir cosas visibles e invisibles modela nuestra forma de pensar.

Para concluir, el mensaje que quiero transmitir es que antes de brindar una experiencia de servicio, tenemos que aprender a escuchar, interpretar el lenguaje verbal y no verbal y no suponer, tenemos que preguntar y saber qué preguntar. Siguiendo estos pequeños pasos podremos brindar una experiencia única de servicio.



Alfredo Ediel Paz Mendoza  
Depto Call Center Interno Roaming Internacional

## Crear mi propio estilo de servir

Junio, 2019

Es probable que pocos de nosotros nos hallamos preguntado cuál es nuestro estilo personal a la hora de servir, en otras palabras, para crear experiencias de servicio en los demás.

Aunque puede parecer que la tarea de servir no nos incumbe o que es algo exclusivo de quienes trabajan en áreas de Atención a Clientes o en obras sociales, no es así; a lo largo del día y dependiendo del lado del mostrador en que nos encontremos podemos intercambiar roles: unas veces seremos proveedores y otras seremos Clientes. Ambos lados esperan del otro **«recibir un buen servicio»**, y ambas partes (llámese jefe, esposa, Cliente) también se creará poseedor del título **«merezco recibir el mejor servicio»** y querrá recibir lo mejor de nosotros. A lo largo de la vida vamos construyendo o truncando nuestro propio estilo de servir, todo depende del resultado de nuestras acciones.



¿Cómo podemos conocer nuestro avance en crear experiencias de servicio? Hay técnicas y talleres que nos ayudarán pero también podemos preguntárselo a quienes pasan con nosotros muchas horas al día, ya sea en el trabajo, ya en la familia; ellos serán nuestros mejores evaluadores y podrán ayudarnos a descubrir cuál es nuestro sello personal a la hora de ofrecer un servicio.

Hay que estar dispuestos a escuchar y evitar excusas. Decía Mahatma Gandhi que **«la verdad permanece aunque no tenga apoyo público»** y nos resistamos a creer a quien nos la está diciendo. Ahora quiero proponerles cinco puntos que nos ayudarán a desarrollar nuestra propia experiencia de servicio:



### 1) PODER

**«Tenemos la responsabilidad personal de desarrollar nuestro poder»**. La palabra poder por sí misma es incompleta y tomará fuerza positiva si va ligada a otros verbos como poder servir, poder ayudar, o poder tranquilizar. También puede tomar una connotación negativa si se usa para poder servirme, poder intrigar, criticar, poder fastidiar. Vale la pena hacer un alto en nuestra carrera laboral y preguntarnos qué tanto he desarrollado mi poder personal para el servicio y qué tanto he ocupado mi poder para generar malestar... para imponerme, para generar obstáculos ya sea entre mis compañeros, en mi Empresa, con la familia, en la sociedad.



### 2) ¿BUENA O MALA VIBRA?

Hace algunos años escuché en una clase de diplomado que un ambiente productivo, creativo, participativo no es producto de la casualidad, sino del aporte que cada integrante de ese grupo. Son matemáticas sencillas: el todo es la suma de sus partes y si yo formo parte del todo entonces hay que tener claro cuál es mi aporte personal. Si me pregunto **¿qué ambiente de trabajo estoy generando?** y la respuesta no me satisface plenamente o tiene insatisfechos a quienes me rodean, entonces tengo la oportunidad de elegir responder hoy de un modo diferente, de aportar algo nuevo. El bien y el mal son como las fichas de dominó colocadas de pie: una vez que se inclina una de ellas arrastrará a las demás fichas en esa dirección.



### 3) MIS DONES, MI RIQUEZA

A veces vivimos y trabajamos como autómatas, sin tener claro qué es lo que nos hace únicos, peor aún: sin haber siquiera elegido cómo quiero vivir el día de hoy. Cada día podemos ir descubriendo nuevos talentos, habilidades, ideas e incluso descubrir que con nuestra sonrisa o en una palabra amable podemos enriquecer y transformar nuestro entorno. Por ello, un buen comienzo es saber qué es lo que me hace único y cómo quiero vivir el día de hoy.



### 4) ALIMENTO DIARIO

La cotidianidad y el estrés pueden hacer que nuestra energía disminuya rápidamente, por ello necesitamos alimentar la motivación y nuestro espíritu, pues el que no avanza, retrocede.

Leer o escuchar un libro ameno que nos ayude a mirar hacia nuestro interior. Relacionarnos con personas o grupos de interés que puedan aportarnos experiencias de vida positivas, como mi amiga Fiore, quien con más de 70 años dirigía una asociación internacional y padecía cáncer, y aún así siempre la encuentro sonriente. Escucharla y compartir con otros amigos experiencias positivas de trabajo me ayudó a desarrollar mi propio estilo de servicio siguiendo la regla de oro: **«Haz a otros lo que quieras que hagan contigo»** o bien en el ambiente de trabajo: **«Trabaja como hubieras querido que trabajaran para ti»**. Ella ha sido una fuente inspiradora de creatividad, dinamismo, renovación y solución de problemas.



### 5) ALEGRÍA

Decía Mahatma Gandhi: **«El servicio que se hace sin alegría no ayuda ni al servidor ni a los servidores. Pero todos los demás placeres y posesiones palidecen antes del servicio que se presta con espíritu de alegría»**. Las tareas pueden realizarse en cumplimiento del deber o porque no nos queda de otra, por lo tanto si de todos modos hay que hacerlo, elijamos agregar alegría y una buena sonrisa.

Todo tenemos poder, solo tenemos que elegir cómo usarlo. Tú, ¿cómo has desarrollado tu propia experiencia de servicio?



María Cristina Ortega de la Rosa  
Depto Servicio a Clientes Telefónico 111 Pue



COLABORACIONES 3 min.

REGIÓN 7

## El diseño de experiencias para enamorar al Cliente

Junio, 2019

La mayoría de las empresas se enfrentan a entornos muy cambiantes, dinámicos y complejos, mercados maduros, hipercompetitivos, con productos y servicios exigentes, globales, sin apenas diferenciación y esencialmente conteniendo por precios.

A esta realidad se une la de los clientes sobre informados, exigentes, complejos, interconectados y que se mueven al ritmo de sus propias emociones, pasiones, deseos y necesidades.

Hablar de experiencia de Cliente es hablar de **enamorar a los Clientes**, provocar un sentimiento único, que genere confianza, excediendo expectativas para establecer conexiones emocionales marcadas por la empatía, la generosidad y el agradecimiento. Se trata de aportar valor al Cliente más allá de los productos y servicios, situarle en el centro de sus prioridades y saber recomendar si es nuestra oferta o es otra solución la que da respuesta a sus necesidades y deseos.



El objetivo del diseño y puesta en marcha de una **experiencia de Cliente única** debe motivar el compromiso de la marca e influenciar la posibilidad de que los Clientes vuelvan a comprar en el futuro.

**Diseñar una experiencia de Cliente única requiere enfocarse en tres ejes fundamentales:**



- El producto o servicio; que incluye entre otros su diseño, el *packaging*, la comunicación, la imagen, etc.
- El espacio donde se entrega este producto o servicio; que incluye entre otros el ambiente de los puntos de venta, su olor, disposición, materiales empleados, accesibilidad, posibilidad de experimentar, etc.
- Las personas encargadas de la relación con el Cliente; que incluye el uniforme, la actitud, la autenticidad, la confiabilidad, etc.

Estos tres elementos son tremendamente interdependientes y tienen que estar necesariamente alineados.

Las personas que se relacionan con los Clientes necesitan contar con habilidades para leer y responder con rapidez a las emociones de su interlocutor y ser así, capaces de responder a sus problemas, desafíos, frustraciones y miedos.

De esta manera creamos un vínculo con los Clientes, que si se continua fortaleciendo en el tiempo puede motivar el enamoramiento con la marca.



Oliver López Hernández  
Depto CAC Salina Cruz