

Treinta años transformando a México

Hemos sido un impulsor destacado de los cambios tecnológicos nacionales más trascendentes y eso nos llena de orgullo.

Proyectos de Transformación Digital

Una muestra de la evolución de Telcel. Conoce más sobre los proyectos que ya están transformando nuestra operación.

Los principales valores de América Móvil contenidos en el Código de Ética

Actuar conforme a los valores de la Empresa es esencial para la continuidad de nuestras operaciones.

en línea

revista de aniversario

Edición Octubre 2019



30 AÑOS TELCEL





Editorial

Hemos llegado a la edición número 77 de la revista EnLínea, lo cual es un orgullo para todos los que colaboramos en la Empresa, pues, en esta edición, juntos estamos celebrando 30 años de que Telcel comenzó a ser parte de lo que enciende las emociones de nuestros Clientes.

En este marco, preparamos artículos que ponen de manifiesto la relevancia de esta fecha, a través del **recuento y la cronología de los acontecimientos destacados que han ocurrido en estas tres décadas**. Te invitamos a leer **«Treinta años transformando a México»**, así como todos los **artículos, que en esta ocasión hablan sobre lo más importante que Telcel ha dejado a sus colaboradores**, para celebrar este momento tan importante.

También podrás encontrar el artículo **«Satisfacer las necesidades de nuestros clientes»**, que habla sobre la importancia de la Calidad en la Empresa, a 20 años de su primera certificación. Por otra parte, el texto titulado **«Liderando innovaciones con Mente en acción»** explica las actividades que se realizan en uno de los talleres de capacitación que integran el Programa de Desarrollo Telcel.

Asimismo hacemos un recuento de los principales apoyos y patrocinios que realiza Telcel en materia de entretenimiento, principalmente deportivo, los cuales repercuten en eventos de talla internacional; todo lo podrás encontrar en el artículo **«Telcel, presente en los eventos más importantes»**. También estuvimos presentes en la inauguración del **Foro Telcel empresas** y aquí podrás leer los pormenores de este evento en una breve reseña.

La transformación digital requiere de tecnologías que a su vez son herramientas que nos permiten ser más productivos. Conoce más sobre los proyectos que están transformando nuestra operación, en el artículo **«Proyectos de Transformación Digital»**; así mismo, lee sobre la importancia de realizar el curso de **Código de Ética** para alinear nuestras acciones con los valores de la Empresa.

Como cada número, en este también están disponibles las colaboraciones regionales que muestran un panorama amplio de lo que acontece en otros estados de la República Mexicana en materia de tecnología, promociones comerciales, eventos y mejoras en la operación, entre otros puntos relevantes; ¡no te los puedes perder!

La edición número 77 ya está a tu disposición. Recuerda que EnLínea es tu material de consulta sobre todo lo que acontece en la Compañía. Tus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros, pues nos ayudan a puntualizar y mejorar su contenido, así como la difusión de esta, nuestra revista interna.

Escríbenos a: comunicacion_interna@telcel.com

¡Gracias por ser parte importante de la Red de las emociones!



CONÉCTATE 6 min.

Satisfacer las necesidades de nuestros Clientes

A 30 años de que iniciaran las actividades de nuestra Empresa, se han dado tantas transformaciones en diferentes aspectos de la Organización, que se podría hacer un gran compendio de ello.

Octubre, 2019

Para efectos de este artículo, nos enfocaremos en cómo la Empresa se ha transformado para satisfacer las necesidades de nuestros Clientes, lo cual es una de las principales razones de ser de nuestra Organización.

Desde hace más de 20 años, el **Sistema de Calidad de la Empresa**, ahora conocido como Sistema de Gestión Integrado (SGI), ha apoyado a nuestra Organización en la definición de los siguientes factores que juntos contribuyen a lograr la satisfacción de las necesidades de nuestros Clientes:

- Objetivos institucionales;
- Política de calidad;
- Proceso de mejora continua; y
- Proceso de auditorías.

En la parte de satisfacción de usuarios en los objetivos institucionales, la Organización se ha enfocado en los siguientes aspectos:

1. Aumentar el NPS (Net Promoter Score), que es un índice que mide la disposición de los Clientes para recomendar a la Empresa, el cual hemos logrado incrementar. La Dirección de Mercadotecnia elabora mensualmente encuestas para medir los resultados y trabaja permanentemente en la obtención de información con más elementos de análisis para poder realizar acciones más específicas que nos permitan mejorar el indicador.

2. Mantener los niveles de CHURN, que es la tasa de cancelación o el porcentaje de Clientes o suscriptores que dejan de utilizar los servicios que ofrece una empresa durante un periodo de tiempo determinado; este objetivo también se ha logrado.

3. Mejorar el nivel de calidad, solucionando desde el primer contacto. El área de Servicio al Cliente, en conjunto con las áreas de Soporte, trabaja continuamente para mejorar los procesos y dar soluciones en menos tiempo, con la finalidad de que el Cliente viva mejores experiencias.



Desde que se estableció la **Política de Calidad**, la Alta Dirección tenía claros tres conceptos:

- Satisfacción del Cliente;
- Trabajo en equipo; y
- Mejora continua.

Nuestra política nos ha permitido tener claridad en que lo primero es la satisfacción del Cliente, la cual se logra con el trabajo en equipo de toda la Organización y mediante un proceso de mejora continua de nuestros servicios, con la finalidad de ofrecer experiencias únicas e innovadoras al Cliente, brindándole servicios soportados en tecnologías digitales, a fin de apoyar la Transformación Digital de la Empresa.

Se ha trabajado mucho en el proceso de mejora continua y, podemos identificar acciones institucionales que nos han permitido estandarizar los procesos de atención a Clientes en todas las regiones, al definir un proceso de atención de quejas homologado a nivel nacional.



Esto ha implicado un esfuerzo de muchas personas para identificar:

- Qué, quién, cómo, cuándo y dónde se registraban las quejas;
- Cuáles eran las mejores prácticas;
- Los procedimientos;
- La estandarización de los motivos de quejas;
- Las métricas de medición y periodicidad de análisis de los resultados;
- El empleo de los mismos sistemas para el control y atención de las quejas; y
- Los acuerdos de trabajo con las áreas de apoyo, para estandarizar los tiempos de respuesta.

Este trabajo benefició de manera directa al Cliente, al brindarle una rápida respuesta y solución a sus quejas, contribuyendo una vez más a su satisfacción.

Otro factor importante que nos apoya en esta mejora es el **proceso de auditorías**, que pueden ser internas o externas (de certificación y seguimiento, realizadas por el organismo certificador) y que **nos permiten identificar las oportunidades de mejora de nuestros procesos y atender las desviaciones**, con la finalidad de robustecer día con día los procesos de operación para entregar un servicio de calidad a nuestros usuarios.

Las certificaciones con que cuenta el SGI nos han beneficiado al:

- Ganar licitaciones como proveedores de servicios para organizaciones como: Ford, INE, IMSS, Secretaría de Organización, entre otras;
- Brindar confianza a los Clientes sobre el cuidado y manejo de sus datos personales;
- Estar dentro del grupo selecto en telecomunicaciones en México que cuentan con las tres certificaciones;
- Controlar los procesos operativos que atienden los servicios de Círculo Azul, SICATEL y el GSOC.
- Incrementar la confianza y participación de los accionistas.



Estamos en continua evolución. Recordemos que Telcel está en un proceso de **Transformación Digital** que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de nuestros Clientes, la herramienta que nos permitirá lograr ese objetivo es el **SGI**, que desde sus inicios y hasta la fecha ha trabajado con un claro enfoque al usuario.

Continuemos uniendo esfuerzos para transformar las experiencias de nuestros Clientes, brindándoles servicios innovadores y de calidad, para lograr su fidelidad. Gracias por ser parte de esta gran Empresa y contribuir a la satisfacción de nuestros Clientes.



Claudia Mercedes González Cortés
Depto Gestión del Sistema de Calidad



CONÉCTATE 6 min.

Liderando innovaciones con “Mente en Acción”

Para esta edición de EnLínea, hemos elegido presentar uno de los talleres de capacitación que integran el Programa de Desarrollo dirigido al personal de confianza, llamado “Mente en Acción”, que se distingue por su enfoque dinámico y que ofrece ocho horas de instrucción presencial.

Octubre, 2019

El objetivo general del taller es que los participantes fortalezcan su mentalidad empresarial direccionada a provocar cambios y mejoras acordes con los objetivos trazados por Telcel.

“Mente en Acción” conlleva a auditar nuestro aporte al éxito de la Empresa, para incorporar nuevos puntos de vista que expandan nuestra capacidad de acción y de encontrar realización personal mientras contribuimos a mantener el liderazgo de la Organización. Para ello, es vital fortalecer el enfoque y dirección de nuestro talento, y estar dispuestos y comprometidos con la misión, visión y valores de Telcel.



La transformación social, cultural y tecnológica del entorno en que vivimos nos exige cada vez y con mayor velocidad nuevas formas de relacionarnos, de diseñar acciones y conversaciones que nos permitan, más que adaptarnos al cambio, liderar el cambio.

Por ello, el taller busca provocar en los participantes una postura emprendedora y darles la visión y la oportunidad de participar en el diseño del futuro de la Empresa, desde su valiosa colaboración en ella.

”Distinguir la confluencia de las cosas que nos gusta hacer y las que nos hacen sentir bien, se diferencia por hacer consciente, el fortalecer la pasión por lo que hacemos y logramos, y el elemento clave está directamente en función de nuestra actitud y constancia para enfrentar y superar los retos”, dice Ken Robinson.

Considerando esto, las competencias que se refuerzan a través del taller son: adaptación al cambio, visión sistémica y autoconfianza.



“Algunas personas se preguntan: ¿Por qué? Y otras, ¿y por qué no?”

Sin más que agregar, te invitamos a darte la oportunidad de asistir al taller “Mente en Acción” como parte de las acciones de Capacitación y Desarrollo que la Dirección de Recursos Humanos tiene para contribuir con los objetivos de Telcel.



María Angélica Bañuelos Camacho
Depto Des y Comunicación

Noches de Internet Sin Límite

CONÉCTATE 5 min.

Noches de Internet Sin Límite Líneas Pospago (Mercado Masivo y Corporativo)

Con los Paquetes Noches de Internet Sin Límite, disfruta la experiencia del Internet ilimitado por las noches.

Octubre, 2019

PAQUETE DE LUNES A VIERNES

Los MB son ilimitados de lunes a viernes, desde las 10 pm hasta las 7 am del día siguiente.

PAQUETE DE LUNES A DOMINGO

Los MB son ilimitados desde las **10 pm hasta las 7 am del día siguiente**, durante todos los días.

Los consumos de datos realizados a partir de las 7:00:01 hasta las 21:59:59 se debitarán de los MB incluidos en el Plan Tarifario contratado.

DESCUBRE LOS GRANDES BENEFICIOS:

- Disfruta de tus **series o películas** favoritas en las noches.
- Diviértete en tus noches de fiesta poniendo **la música que más te gusta**.
- Transmite en vivo tus conciertos **sin preocuparte por tus datos**.

OFERTA COMERCIAL

Noches de Internet Sin Límite

PAQUETES	HORARIO	PRECIO	GB INCLUIDOS
Lunes a Viernes	22:00 a 7:00 h (De acuerdo con el lugar donde se encuentre el usuario)	\$100.00	Ilimitado
Lunes a Domingo		\$150.00	Ilimitado



Los MB son de uso nacional.

- Los datos incluidos son ilimitados.
- Los Paquetes son con cargo recurrente mensual.

CANALES DE ACTIVACIÓN:

- A través de **Mi Telcel**.
- Marcando ***111#**.
- Desde tu Telcel, a través del link www.telcel.com/pqtD.
- Marcando sin costo al ***111** opción 7 (asesor telefónico).
- En un Centro de Atención a Clientes Telcel.



Luis Alberto Velázquez Carpio
Depto Servicios De Internet I



CONÉCTATE 6 min.

Telcel, presente en los eventos más importantes

Nuestra Empresa se compromete con el deporte, la cultura y el entretenimiento, y está presente a lo largo del año en reconocidos eventos como una muestra del acercamiento y conexión que tenemos con nuestros Clientes. Conoce cuáles son los eventos en los que nuestra marca tiene presencia nacional e internacional.

Octubre, 2019

DEPORTE



AUTOMOVILISMO.

Nos hemos posicionado como uno de los promotores más destacados del deporte motor en nuestro país y en el mundo. En México, somos los presentadores de NASCAR Peak México Series, donde se dan cita los mejores pilotos mexicanos y latinoamericanos, incluidos los del equipo de la escudería Telmex Telcel. Tenemos presencia en competencias mundiales y apoyamos el desarrollo de los nuevos talentos en las principales categorías nacionales e internacionales, demostrando el compromiso de Telcel con la velocidad.



F1.

Reúne a los mejores pilotos internacionales en los autos más veloces y en las principales ciudades del mundo. Como Empresa, formamos parte del Gran Premio de México, que ha sido distinguido en diversas ocasiones como el mejor en la Fórmula 1.



ABIERTO MEXICANO DE TENIS TELCEL.

Por más de 15 años hemos impulsado y formado parte del torneo de tenis más importante de América Latina, en el cual se dan cita tenistas del top 10 mundial de la ATP durante una semana en Acapulco. Así mismo, en el equipo de tenis Telcel, impulsamos a jóvenes talentos a posicionarse en el deporte blanco internacional.



MARATÓN CDMX TELCEL.

Hace 12 años somos el principal patrocinador de esta competencia internacional y desde hace cuatro años tenemos el nombre principal de esta fiesta deportiva de más de 42 km, en que toda la CDMX participa activamente. El evento se ha posicionado como uno de los favoritos de los corredores a nivel mundial por sus certificaciones y nuestra marca está presente durante todo el trayecto con activaciones de apoyo, motivación y área de recuperación.



FUTBOL: CHIVAS, PACHUCA, LEÓN, MINEROS, TIGRES, ATLÉTICO SAN LUIS, PUMAS, XOLOS, PACHUCA FEMENIL Y LEÓN FEMENIL.

Formamos parte de los equipos de futbol más importantes del país para apoyar el deporte más popular en México.



BEISBOL: DIABLOS.

Este equipo de tradición del beisbol nacional cuenta con una alta afición y nuestra marca respalda su gran trayectoria. Tras 16 campeonatos conseguidos, Diablos sigue haciendo historia en la liga mexicana de beisbol.



BASQUETBOL: CAPITANES.

Es el nombre del primer equipo profesional de baloncesto de la Ciudad de México en 10 años, el cual busca revivir con fuerza la pasión de los ciudadanos por este deporte. Formado en 2016, «Los Capitanes» buscan poner en alto a la capital dentro de la escena competitiva del basketbol nacional, inspirando con su espíritu inquebrantable a niños, jóvenes y adultos.

CULTURA Y ENTRETENIMIENTO



CONCIERTOS Y FESTIVALES DE MÚSICA.

Hemos impulsado los mejores conciertos y festivales de música a nivel nacional, con el objetivo de posicionar a Telcel como una marca cercana a los jóvenes, a través de experiencias relevantes, innovadoras y divertidas, logrando conectar al público con la marca.

Como colaboradores Telcel, nos enorgullecemos por estar presentes en los eventos más importantes en toda la República Mexicana e integrar una Empresa que demuestra un apoyo sólido para el deporte, la música y el entretenimiento en todo México.



Gerencia de Comunicación Interna





CONÉCTATE 6 min.

FORO TELCEL EMPRESAS 2019: Soluciones que transforman el futuro

En el mes de julio se llevó a cabo la inauguración de la sexta edición del «Foro Telcel Empresas 2019», que ofrece las soluciones tecnológicas y digitales más novedosas para apoyar la evolución rumbo a un futuro 100% digital.

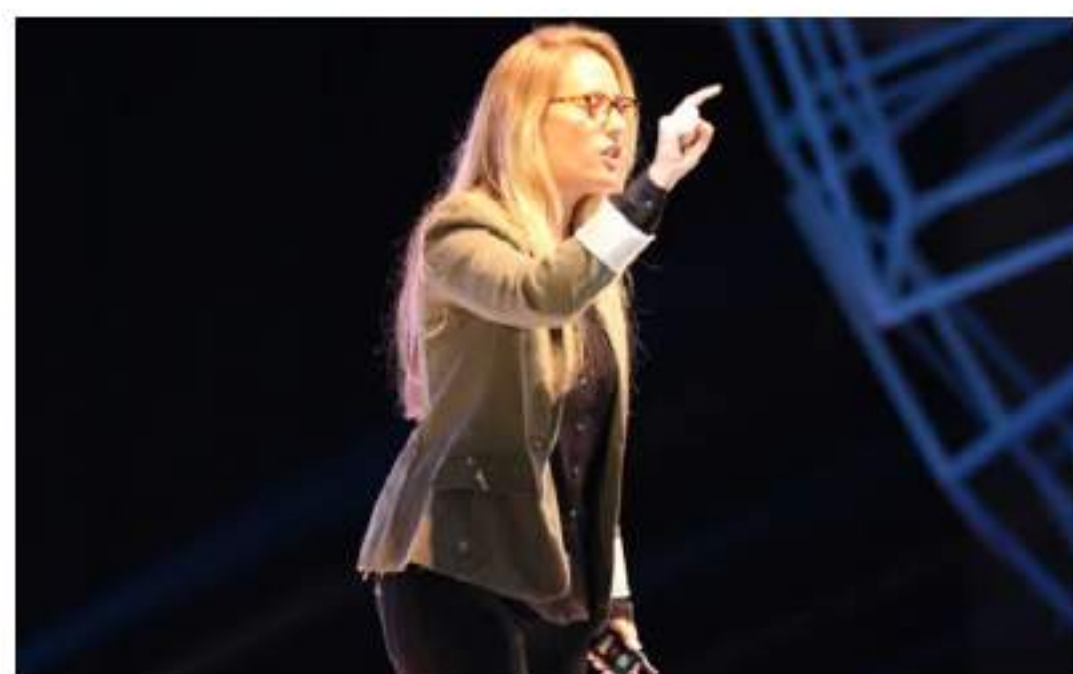
Octubre, 2019

A este primer evento orientado a las empresas y a las personas que buscan soluciones para sus negocios y su vida profesional, le seguirá una gira por toda la República Mexicana, en ciudades como Guadalajara, Nuevo León y Mérida.

Patricia Hevia, directora de Operaciones de Región 9 de Telcel, aseguró que las soluciones integrales son la clave para el desarrollo empresarial. «Como Telcel, nos hemos enfocado en desarrollar productos dentro de diferentes verticales, principalmente finanzas, salud, localización, industrias diversas, por mencionar algunas. En cada una de ellas hemos creado productos a la medida de las necesidades de cada uno de nuestros Clientes».



Estuvieron invitados como expertos en tecnología Miguel Baigts y la embajadora en México de Singularity University, Vivian Lan Agami, quienes señalaron que la comunicación digital genera ventas y marcas de valor; además, puntualizaron que debemos estar preparados para los cambios que implica la Transformación Digital de las empresas y las personas.



«La forma en que tú te desenvuelves en las redes, lo que comunicas de tu empresa, tu página web, la información clara y precisa hacen la diferencia entre la competencia y tú», dijo Miguel Baigts, experto en tecnología.

«Entender las tecnologías cuando están creciendo, cuando son emergentes, es crucial para mantenerse en la vanguardia y no dormimos en nuestros laureles», declaró Vivian Lan Agami, embajadora en México de Singularity University.

A este sexto foro asistieron alrededor de mil personas, quienes aprovecharon al máximo la presencia de los expertos en soluciones tecnológicas Telcel, así como las herramientas digitales a las que tuvieron acceso a través de un showroom que se instaló en el evento para que todos pudieran disfrutar y vivir experiencias directas con la tecnología.

¿QUÉ ES EL FORO TELCEL EMPRESAS?

Es el espacio consolidado en el que la comunidad empresarial obtiene valiosos conocimientos sobre el presente y futuro de la implementación de las nuevas tecnologías en los negocios. En el año 2019, los temas a abordar serán **Conectividad, Transformación Digital y User Experience (UX)**.



Gerencia de Comunicación Interna





VISTAZO 5 min.

Octubre, 2019

30 AÑOS

La historia de una marca consolidada en México, se conforma de hechos significativos. Telcel cumple 30 años de ser "La Red de tus emociones", treinta hitos históricos que han marcado pauta para lograr la transformación que nos distingue.

Primera década

Segunda década

Tercera década

1

1989 - 1999 Primera década

1989

Nace Telcel e inicia servicio en Tijuana; cambia la forma de comunicarse en México.



1990

Comienza la comercialización de la telefonía celular en D.F., Área Metropolitana, Cuernavaca, Toluca y Valle de México.



1991

Alcanzamos la cobertura en las nueve principales ciudades del país.



1992

Telcel adquiere la preferencia de miles de mexicanos, con lo que aventaja a sus competidores. Llegamos a los 146 mil Usuarios.



1993

En la contratación de un plan pospago, se comienza a promocionar una gran variedad de equipos celulares sin costo para el consumidor. Inician los servicios de valor agregado, como mensajes de texto, antes conocidos como mensajes de dos vías.



1994

Llega la era digital, que trajo consigo nuevas experiencias; destacan algunas que Telcel consolida, como son: el identificador de llamadas y las mejores tarifas comerciales con promociones y equipos atractivos para el consumidor.



1995

La Compañía destaca por sus innovadoras campañas publicitarias que ayudaron a convertir a Telcel en el nuevo líder.



1996

Nace el primer sistema de prepago en el mundo, conocido actualmente como Amigo Kit. Es lanzado al mercado uno de los equipos móviles más pequeños para su época: el Motorola Startac, que tuvo una gran aceptación entre los mexicanos.



1997

Telcel se consolida como el líder indiscutible en el mercado, al alcanzar el primer millón de Clientes. Llegan las Fichas Amigo y su venta a través de street sellers, voceadores, puntos de venta y distribuidores autorizados. La Empresa comienza a apoyar al Teletón.



1998

Duplicamos al cierre del año el número de Usuarios (2.1 millones), el boom de los servicios de mensajería SMS ayudó a consolidar este número.



1999

Se adopta la modalidad de pago «El que llama paga»; la Empresa alcanza 5 millones de Usuarios.



2

2000 - 2009 Segunda década

2000

Telmex se escinde de Telcel y nace América Móvil. Telcel contribuye con 10.5 millones de Clientes.



2001

Alcanzamos los 16 millones de Clientes. Telcel migra a 10 dígitos y se lanza el Globo de Telcel, icono distintivo actual de nuestra marca.



2002

La tecnología se redefinió con la llegada del CHIP. El celular dejaba de ser solo para llamadas y mensajes; pronto se dio la bienvenida al Internet móvil. Telcel lanza la Red GSM, marcando la pauta hacia lo que serán los servicios de tercera generación, siendo la primera Empresa mexicana que incursiona en esta tecnología. Contabilizamos los 20 millones de Clientes.



2003

Es lanzado al mercado un innovador Servicio de Valor Agregado, denominado Ideas Telcel, en el que se difundieron los primeros juegos y el contestONE. Se da a conocer el programa de recompensas de Círculo Azul. Telcel establece una alianza estratégica con el Foro Mundial para la Naturaleza (WWF) y se inicia con el patrocinio del Abierto Mexicano de Tenis. Rebasamos los 23 millones de Usuarios. Recibimos la primera certificación ISO 9001 para la Empresa en materia de Calidad Empresarial.



2004

A través de Círculo Azul, se comienza a entregar un bono a los Usuarios con más antigüedad, fortaleciendo la fidelidad de nuestros Clientes. Telcel continúa evolucionando en su tecnología y anuncia el lanzamiento de EDGE, la antesala de 3G.



2005

Con Roaming Internacional de Telcel, los Clientes se comunican en más de 205 países y se comienza a ofrecer conexión móvil internacional GPRS. En sus 2 mil 500 puntos de venta, Telcel comienza a ofrecer Tiempo Aire Electrónico. Comienza la cobertura de nuestra Red en el Sistema de Transporte Colectivo Metro, en la Ciudad de México. Se ofrece el primer servicio de chat a través de un Telcel. Alcanzamos los 32 millones de Clientes.



2006

Comenzamos a ofrecer comunicación inalámbrica a través del concepto DATUM para Empresas (servicios de localización vehicular y telemetría -medición de datos a distancia-). Se lanza al mercado Ideas TV. Inicia una fuerte campaña para el reciclaje de equipos celulares. Se crea la modalidad «El que llama paga nacional», con el prefijo 045 para llamadas de larga distancia nacional e internacional sin costo.



2007

Logramos convenios con más de 305 operadores celulares a nivel mundial. Comienza a hacerse presente la imagen de Renato el Reno en las promociones navideñas de la marca.



2008

Llega la Red 3G, revolucionando la conectividad en el país. Esta Red convirtió a los smartphones en una ventana al mundo digital. Se lanza la Red 3G, con equipos de 3ª Generación, revolucionando las telecomunicaciones inalámbricas en el país, en exclusiva con Telcel. Se introduce el primer iPhone a nuestros Clientes. Se introduce el esquema de portabilidad numérica (Ven a Telcel con tu mismo número). Telcel comienza a ser patrocinador del Maratón de la Ciudad de México.



2009

Llega la Red 3G, revolucionando la conectividad en el país. Esta Red convirtió a los smartphones en una ventana al mundo digital. Se lanza la Red 3G, con equipos de 3ª Generación, revolucionando las telecomunicaciones inalámbricas en el país, en exclusiva con Telcel. Se ofrece el primer iPhone a nuestros Clientes. Se introduce el esquema de portabilidad numérica (Ven a Telcel con tu mismo número). Telcel comienza a ser patrocinador del Maratón de la Ciudad de México.



3

2010 - 2019 Tercera década

2010

Telcel es reconocida como Empresa ESR, premio otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.



2011

Telcel anuncia su Red 3.5G. Además, logra el lugar número 76 del top 100 de las marcas más valiosas del mundo, otorgado por el Millward Brown.



2012

Telcel lanza la primera Red 4G LTE en México, una Red mucho más rápida, con la que se masificó el uso de redes sociales y video. Se presenta Transfer, la primera plataforma de pagos móviles en México. Se lleva a cabo la primera carrera Red, con una generación libre de VIH.



2013

Se inaugura el Teatro Telcel y el Centro de Atención a Clientes (CAC) número 312. Se eliminan el costo de larga distancia y el roaming nacional.



2014

Telcel celebra 18 años de apoyar la conservación del hábitat de diversas especies en México, con los proyectos de mariposa monarca, jaguar, el mar de Cortés, entre otros, en una campaña publicitaria importante de Responsabilidad Social. Se consolida Aldea Digital Telcel 4G LTE Infinitum como el mayor evento de inclusión digital en el mundo. Nuestra marca comienza a tener presencia en el regreso de la F1 a nuestro país.



2015

Telcel elimina las fronteras con Estados Unidos con el lanzamiento de «Telcel Sin Frontera», para Usuarios de pospago.



2016

Telcel es reconocida como la marca más valiosa de México, de acuerdo con un estudio realizado por Brand Finance, firma global especializada en valuación y estrategias de marca. Nuestra Empresa llega a tener más de 370 Centros de Atención a Clientes a nivel nacional y suma más de 37 mil puntos de venta. Se anuncia aprende.org, la primera plataforma gratuita de aprendizaje en el mundo.



2017

Telcel presenta soluciones de Internet de las Cosas y refrenda su liderazgo de innovación en el país.



2018

Se lanza GigaRed 4.5G de Telcel, la Red más rápida del mercado, cambiando la historia y la manera en que nos conectamos con el mundo, además de facilitar la conectividad de millones de dispositivos simultáneamente. Esta plataforma ofrece el Internet móvil más rápido en México, hasta 10 veces más veloz, así como Internet en tu casa y Vida Conectada. Se otorgan a Telcel las certificaciones ISO 27001 e ISO 20000, en materia de seguridad informática y seguridad de la información.



2019

Cumplimos 30 años de ser la Empresa mexicana líder en telecomunicaciones. contamos con la confianza de más de 70 millones de Usuarios. Iniciamos al interior de la Empresa una transición hacia una nueva cultura corporativa en la que la transformación digital es nuestro estandarte. Telcel presenta la campaña «La Red de tus emociones».



VISTAZO 5 min.

Treinta años transformando a México

Telcel ha sido un impulsor destacado de los cambios tecnológicos nacionales más trascendentes y eso nos llena de orgullo a 30 años de que se creó esta gran Empresa.

Octubre, 2019

Las innovaciones, los cambios, las modificaciones en nuestra forma de relacionarnos y comunicarnos, así como la evolución tecnológica son parte inherente de nuestra Misión. Con tres décadas de experiencia, somos una Compañía experta en ayudar a nuestros Clientes a comunicarse, y todo ello es gracias a las inversiones en infraestructura y al talento que mantienen un ritmo constante y certero para el desarrollo del país, lo cual permite encender las emociones de todos los que confían en nuestro servicio.

Desde 1989, hemos innovado y nos hemos ocupado en brindar soluciones para facilitar cada día más la vida de nuestros Clientes.

La primera innovación que marcó el éxito de nuestra Empresa ocurrió en 1996, con el lanzamiento de la modalidad de Prepago, que significó un modelo a seguir a nivel mundial y dio como resultado el primer crecimiento exponencial de la marca y el desarrollo de nuevos canales y estrategias de comercialización.

Para 1998, el sistema «El que llama paga» impulsó la confianza y llevó al incremento de Usuarios, lo que permitió la creación de nuevos planes tarifarios y la migración del tráfico de redes fijas a móviles.

La llegada del nuevo siglo trajo consigo redes tecnológicas más avanzadas para comunicarnos de otras maneras. La plataforma GSM y la incorporación del chip ayudaron al surgimiento de nuevas aplicaciones en publicidad, contenido y Servicios de Valor Agregado, así como a la masificación de los mensajes SMS, que abrieron los primeros caminos para una comunicación más personalizada y rápida.



Mientras nuestra Empresa continuaba fortaleciendo su infraestructura para asegurar cobertura en todo el territorio nacional, continuábamos innovando con planes comerciales, tecnologías a la medida de las soluciones que los Clientes requerían, así como la ampliación de un gran portafolio de equipos gracias a las alianzas comerciales con las mejores marcas de dispositivos tecnológicos.

La llegada de las redes digitales se consolidó con la implementación de la Red 3G en 2008, lo que significó el reto de migración a los primeros *smartphones* y a una conexión mucho más rápida.

Nueve años después, la Red 4G trajo consigo grandes beneficios a la comunicación móvil. En Telcel fuimos precursores de esta tecnología que se consolidó con la llegada de la GigaRed, que ha permitido adecuarnos al rápido desarrollo y transformación de los hábitos, como sucede con el Internet de las Cosas.



Con 30 años de innovaciones, la consolidación de tecnologías para reducir la brecha digital, así como nuestra contribución en el desarrollo integral de las sociedades y su calidad de vida en México, podemos asegurar que estamos presentes en la vida tecnológica del país y en la de sus habitantes, lo que representa un compromiso para seguir brindando la mejor calidad en servicio y la mejor conexión con nuestras plataformas, caracterizadas por su gran cobertura, velocidad y modernidad.

Treinta años significan un orgullo para todos los que colaboramos en Telcel y representan un camino lleno de certezas tecnológicas y de transformación en México. ¡Por todo ello, juntos somos la Red de las emociones!



Gerencia de Comunicación Interna



VISTAZO 5 min.

Transformamos experiencias

En Telcel, la Transformación Digital es el impulso principal para continuar generando Experiencias de Servicio extraordinarias, que son el mejor apoyo para fortalecer la satisfacción y la fidelidad de nuestros Clientes.

Octubre, 2019



Es por ello que a lo largo de estos últimos meses se han difundido materiales que apoyan esta tarea, en la que todos estamos involucrados, por tratarse de una evolución fundamental para todos los que transformamos a Telcel.

Para la difusión de estos materiales, se seleccionó a un grupo de colaboradores de todas las regiones y del Corporativo para la realización de sesiones fotográficas que se convirtieron en la imagen de esta campaña. El resultado fue una serie de retratos que acompañan frases de líderes mundiales que motivan a acciones en la implementación de una transformación en conjunto para sacar lo mejor de nosotros mismos.

Este mensaje tiene como principal objetivo comprender que con procesos internos eficaces y una mentalidad abierta al cambio y la evolución, lograremos fortalecernos como equipo y hacer la vida de nuestros Clientes mucho más sencilla, en un entorno laboral con actitud de colaboración y crecimiento eficiente.

«Transformamos Experiencias» es el nombre de la campaña que lleva en sí misma la acción primordial de inspirarnos, para que con el poder de las conexiones, las experiencias gratas y la cercanía, rompamos cualquier barrera que se nos presente, a fin de seguir siendo la Red que enciende las emociones.

Te invitamos a estar atento a las piezas que se estarán difundiendo en los medios electrónicos internos de Telcel y a hacer tuyos los mensajes para que sean un motor en nuestras actividades diarias. Recuerda que cada uno de nosotros es pieza clave en la operación e imagen de nuestra Empresa. Nuestro compromiso, actitud positiva y esfuerzo constante frente a los cambios son fundamentales para seguir, juntos, siendo una Empresa líder en soluciones tecnológicas para todos nuestros Clientes.



Estos son los tres elementos primordiales en el proceso hacia la Transformación Digital: Clientes, Servicios y Tecnología.



Gerencia de Comunicación Interna



Informe de Sustentabilidad 2018 y Objetivos 2020

En América Móvil reafirmamos nuestro compromiso de ser un agente de cambio que promueve la inclusión, el crecimiento económico y el bienestar en los países donde operamos; dichos esfuerzos son difundidos de manera anual a través de nuestro Informe de Sustentabilidad.

Octubre, 2019

En la edición 2018, también aprovechamos para comunicar nuestra Estrategia de «Sustentabilidad Inteligente» y nuestros Objetivos 2020, que responden al propósito de ser un catalizador de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a través de la conectividad y contando con sólidas bases sustentables, alineadas con los Principios del Pacto Mundial y los objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ONU).

La Estrategia «Sustentabilidad Inteligente», establecida por el Comité Directivo de Sustentabilidad, se basa en cuatro pilares:

SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA

Nuestros servicios, productos y proyectos ayudan a las personas a tener más tiempo, gozar de una mejor salud y estar más conectadas con sus seres queridos. Este pilar incluye temas prioritarios para nuestra Empresa, como la **Innovación, los Servicios de Salud y la Accesibilidad.**

ACTIVANDO LA SEGURIDAD

Nuestros servicios son un vehículo para la libertad de expresión y contribuyen a mejorar la seguridad de las personas y sus comunidades, directa o indirectamente. En este pilar se consideran la **Privacidad y Seguridad de la Información y la Efectiva Respuesta ante Situaciones de Emergencia y Desastres Naturales.**

CONECTANDO CON PRINCIPIOS

La confianza de nuestros Clientes y socios comerciales, así como la reputación de América Móvil, dependen del respeto a nuestros valores y de una adecuada gestión de la ética en el trabajo con nuestros proveedores, distribuidores, contratistas y empleados. Este pilar contempla nuestro **Código de Ética, el Desarrollo de Personal, la Gestión de la Cadena de Valor y la Experiencia del Usuario.**

COMPARTIENDO DESARROLLO

La conectividad elimina barreras de acceso al conocimiento y a nuevos mercados, de modo que impulsa la actividad económica, transforma positivamente la vida de las personas y promueve un uso más eficiente de nuestros recursos. Este pilar contempla: **Disminución de la Brecha Digital, Programa Mujeres Conectadas, Reconectados, Aprende.org, Pilotos por la Seguridad Vial y Acciones de Preservación y Cuidado del Medio Ambiente,** entre otros.

Así mismo, nos hemos propuesto trabajar en nueve objetivos específicos:

ENERGÍA RENOVABLE

1. Compromiso de 50% de energía limpia.

CAPITAL HUMANO

2. Evaluación a más del 80% de los colaboradores.

3. Mejora del Clima Laboral de 78% a 80%, incrementando el nivel de participación de 87% a 89%.

EDUCACIÓN

4. Incremento en un 20% del número de Usuarios en las diferentes plataformas de educación del Grupo (2.5 cursos por usuario).

SERVICIO AL CLIENTE

5. Incremento promedio del NPS de marca en 1% en cada país en que operamos.

CADENA DE VALOR

6. Alineación del 35% de nuestros proveedores a nuestro Código de Proveedores.

7. Evaluación del 100% de nuestros proveedores Tier 1 en Sustentabilidad.

8. Capacitación del 30% de nuestros proveedores locales en Sustentabilidad.

SALUD Y SEGURIDAD

9. Lograr cero fatalidades.

Te invitamos a leer el Informe de Sustentabilidad 2018 y a conocer cómo tu trabajo contribuye a transformar la vida de las personas y las comunidades en las que Telcel y otras filiales de América Móvil tenemos presencia.

Recuerda que puedes consultar el Informe de Sustentabilidad en la página corporativa de América Móvil en su versión ejecutiva y completa:

<https://www.americamovil.com/Spanish/sustentabilidad/informes-de-sustentabilidad/default.aspx>.



Los principales valores de América Móvil contenidos en el Código de Ética

Actuar conforme a los valores de la Empresa es esencial para la continuidad de nuestras operaciones y forma parte de una cultura de integridad. Por esta razón, hemos actualizado nuestro Código de Ética.

Octubre, 2019

Te invitamos a que leas este artículo y conozcas en él cuáles son los valores y principios plasmados en nuestro Código de Ética.

VALORES Y PRINCIPIOS DE AMÉRICA MÓVIL



HONESTIDAD:

Conducirnos con integridad genera seguridad y confianza entre nosotros mismos y en las relaciones con nuestros Clientes, proveedores y socios comerciales. Además, fomenta el respeto y nos permite ser exitosos.



DESARROLLO HUMANO:

Promover en todo momento los derechos humanos en todas nuestras actividades impulsa el crecimiento personal y profesional de todos los que integramos la Empresa.



RESPECTO:

Valorar a cada uno de nuestros colaboradores, Clientes, proveedores y socios comerciales significa estar abiertos a las distintas culturas, costumbres y formas de pensamiento que enriquecen a nuestra comunidad empresarial.



CREATIVIDAD EMPRESARIAL:

Dotar a la sociedad de elementos suficientes que brinden soluciones, es uno de nuestros principales propósitos como agentes de cambio dinámico en el mundo de la tecnología.



PRODUCTIVIDAD:

Al apegarnos a los más altos estándares de la industria, nos aseguramos de brindar un servicio de calidad que ayude a la correcta optimización de nuestros procesos.



OPTIMISMO Y ACTITUD POSITIVA:

Estamos convencidos de que la clave para la resolución de conflictos es una actitud optimista frente a las oportunidades de mejora.



LEGALIDAD:

Acatar y cumplir con las leyes y reglamentos normativos de operación de cada uno de los países donde operamos, nos ayuda a continuar como una Empresa reconocida por trabajar en el marco de la legalidad.



AUSTERIDAD:

Estar comprometidos con el correcto uso de los bienes de nuestra Empresa en beneficio de nuestros Clientes y la sociedad.



RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Nuestras operaciones impulsan el desarrollo sustentable de las comunidades a las que servimos.



SUSTENTABILIDAD:

Nos comprometemos a que nuestras operaciones impulsen el desarrollo y bienestar de las comunidades a las que servimos. Usamos de forma racional los recursos para lograr un balance entre productividad, eficiencia y respeto al medio ambiente, alineando la operación a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Estos valores y principios son el soporte del Código de Ética de América Móvil y en él se establece nuestra responsabilidad como colaboradores o socios de América Móvil, por lo que es esencial cumplir en nuestro trabajo diario con todos los principios establecidos.

América Móvil pone a tu disposición un curso en línea práctico y dinámico que te ayudará a conocer los principales temas contenidos en su Código de Ética. Este curso es obligatorio para todos los empleados; la fecha límite para tomarlo y acreditarlo es el 29 de noviembre.

Recuerda que el compromiso es de todos.



REGIONALES 3 min.

DEUR

Tu Vida conectada Telcel

Con toda seguridad, has escuchado últimamente la frase «Internet de las Cosas» (o en inglés, «Internet of Things», por sus siglas IoT). Seguramente también te has hecho algunos cuestionamientos al respecto que no tienen respuesta o la tienen de manera parcial.

Octubre, 2019

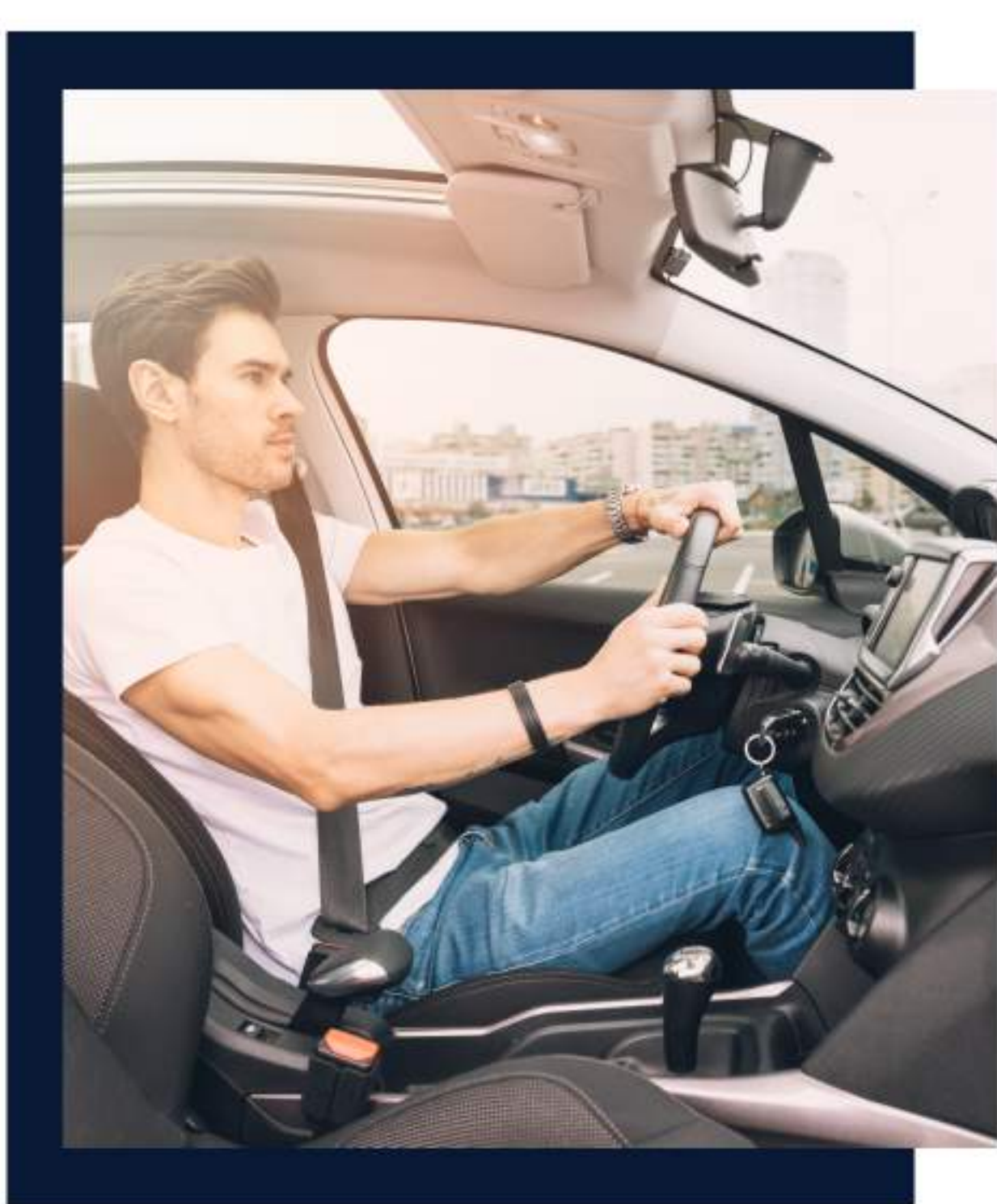


En las siguientes líneas trataremos de darte más claridad sobre cómo las nuevas tecnologías e innovaciones que **Telcel** tiene para ti y tu familia impactan en tu vida diaria.

En **Telcel** estamos enfocados en hacer tu vida más fácil, conectándote no sólo con las personas sino con las cosas que te rodean, por eso te presentamos «**Tu vida conectada Telcel**» (a través de IoT); esto significa que las actividades que realizas todos los días, ahora podrán estar conectadas a la mejor Red, con la mayor cobertura a través de dispositivos inteligentes, ¡**haciendo tu vida más fácil!**

Aquí algunos productos que te ofrecemos:

SmartCar



zeek
Mi Auto

Smart Car

¿Le prestaste el coche a tu hijo y quieres tener más tranquilidad?

Con **Zeek Mi Auto** no tendrás que preocuparte más, ya que podrás saber la **velocidad** a la que lo conduce, su **recorrido** y **ubicación** en tiempo real. Además, **te informa** sobre el manejo, localización, mantenimiento, **consumos**, tráfico, fallas del vehículo y mucho más. Incluso, en una situación inesperada, podrás apagar el coche desde tu **smartphone**.

SmartHome



SAMSUNG
SmartThings

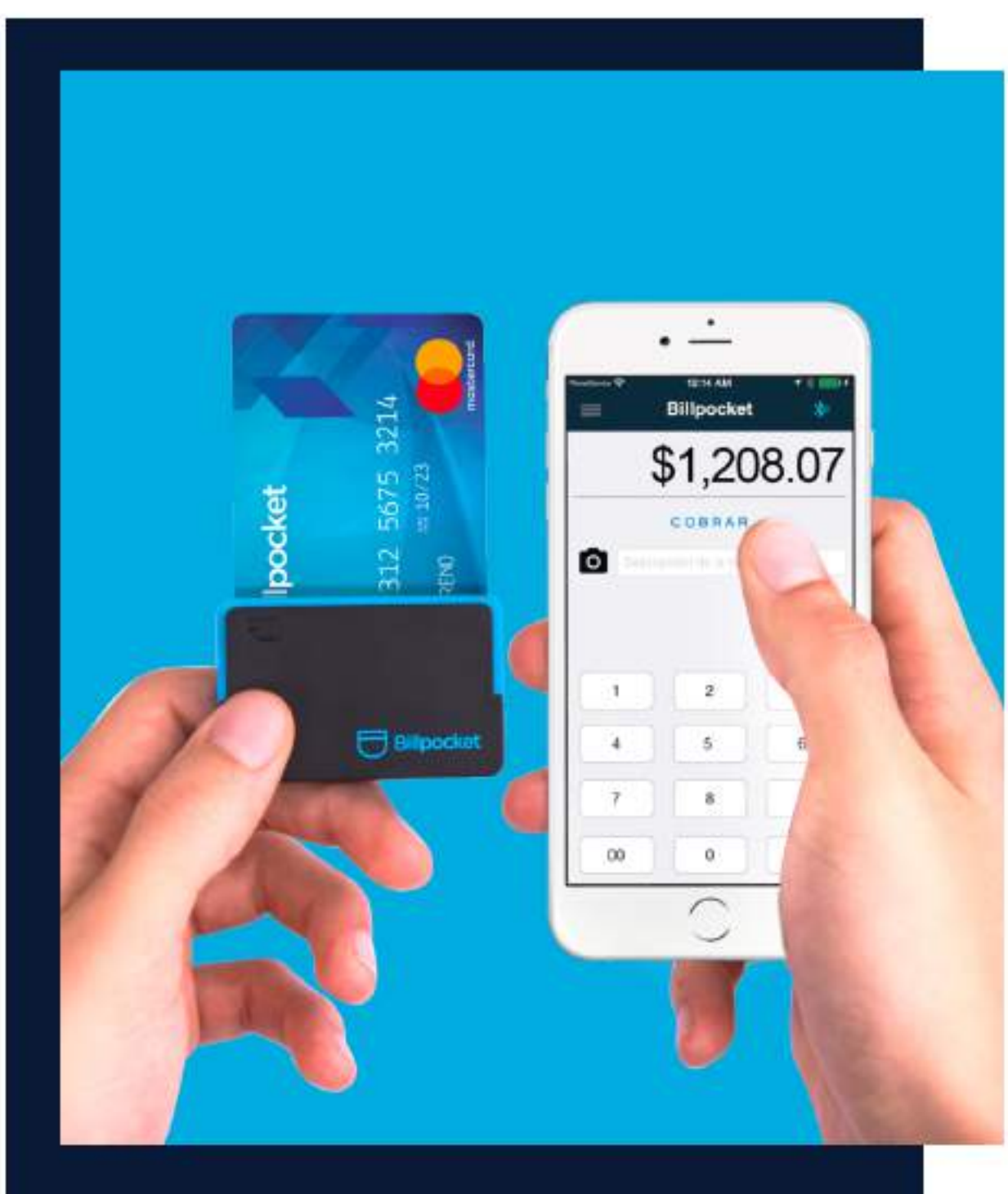
M4 Security Set

¿Sales a trabajar y te preocupa qué hace tu mascota mientras tú no estás?

Con el **M4 Security Set** podrás ver desde tu **smartphone** ¡hasta si tu gato ya tiró la maceta! ¡Y podrás decirle que se porte bien! Incluso podrás escuchar su reacción al sentirse vigilado.

Ten el **control visual** y de los movimientos en tu casa o negocio, a través de la cámara de monitoreo y de los sensores de movimiento.

SmartLife



MOVE
TRACK
Localizador GPS

WATCH
SERIES 4

Billpocket

¿Vas a hacer deporte extremo y quieres que tus seres queridos se sientan tranquilos?

Con **Apple Watch Series 4**, tu familia tiene la tranquilidad de que será notificada, ya que cuenta con "detección de caídas", de modo que si un incidente llegara a suceder, recibirán un mensaje con tu ubicación.

El dispositivo tiene un **diseño renovado**, con una pantalla más grande y **nuevas funcionalidades de salud**, como notificaciones de frecuencia cardíaca baja.

Telcel siempre está a la **vanguardia en tecnología**, y con **Internet de las Cosas** no es la excepción. Ponemos a tu alcance **dispositivos conectados** que cambiarán la forma en que disfrutas la vida.



Marco Antonio Vudoyra Carlos
Depto Materiales de Capacitación R1 a 8



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 1

Telcel, comunicando a México

Hace ya un poco más de 30 años, nació en México un proyecto innovador, ambicioso y, sobre todo, con un desarrollo que tenía un panorama difícil, considerando que el mercado era prácticamente inexistente y que la tecnología para abrirlo era realmente costosa.

Octubre, 2019

Si bien la tecnología inalámbrica tiene poco más de 80 años de vida, fue Martin Cooper quien logró concentrar en un aparato viable la tecnología necesaria para aplicar la movilidad a esta comunicación, convirtiéndola de una comunicación inalámbrica móvil a una tecnología celular, en el año de 1973. Este fue solo el comienzo de un camino difícil rumbo al nivel que conocemos hoy en día.

Fue hasta 1983 que se comercializó el primer equipo celular para unos pocos afortunados, tanto por su costo como por la escasez de prestadores del servicio, sin mencionar que la cobertura de comunicación era muy limitada.

Por esos mismos años, había en México una joven compañía llamada Radiomóvil DIPSA, que inició en el mercado de las radiocomunicaciones con servicios de radiolocalización y que ahora incursionaría en el mercado de la **comunicación celular**.



El costo siempre complica la apertura de mercados, y si el mercado no crece, los costos no bajan; precisamente esto establece los principales retos para Telcel: hacer crecer el mercado con una tecnología naciente (la tecnología celular), mejorar la inversión, optimizar el producto y llevarlo a las masas; realizar todo esto manteniendo el crecimiento económico para la Empresa. Difícil, pero no imposible.

Trabajando siempre con un enfoque de equipo y mejorando con el aprendizaje de cada producto desarrollado, Telcel se dio a la tarea de ofrecer un servicio de telefonía celular, siendo Región 1, la que realizaría la primera llamada de prueba de servicio, un pequeño paso para las *telecomunicaciones*, pero un *gran paso para Telcel*.

Utilizando siempre tecnología de punta, Telcel ya ofrecía un producto muy competitivo en el país, pero el mercado no crecía a los niveles esperados. En el año 1994, en Región 6, se comenzaron las pruebas de un sistema de prepago, el cual surge de la necesidad de marcar límites de consumo en los Clientes tarifarios; nuevamente, Región 1 sirvió como laboratorio de pruebas para masificar el servicio.

En 1996, llegó “Prepago Querétaro” a Región 1 y se instaló con éxito, contando en su primera semana con alrededor de 200 abonados. Los nuevos retos estaban en la mesa: llevar a las masas un servicio de calidad, a bajo costo y con la facilidad de llegar y comprar un teléfono celular listo para usar, sin trámites engorrosos sosteniendo la calidad Telcel.

En 1997, ¡el reto fue superado! Nació **Amigo Kit** y, con él, explotó el mercado. Telcel logró lo inimaginable: llevar el servicio celular a las masas. Tanto fue el éxito de **Amigo Kit**, que compañías de otros países copiaron el modelo de negocio y entraron al mercado de la telecomunicación pre pagada.

Con el éxito nacen nuevos retos como mantener el servicio estable, ampliar la cobertura y modernizar la tecnología de la Red, impulsando TDMA, CDMA, Servicios PCS, 2G, GPRS, EDGE, 3G, 4G y 5G; un camino sencillo de mencionar, pero lleno de obstáculos.



¿Cómo no recordar las frases «Servicios Digitales PCS», «Telcel te lleva a donde quieres estar», «Todo México es territorio Telcel» y «Telcel es la Red»?... O ¿quién no vio pasar alguna vez sobre su cabeza el globo Telcel y sintió un leve cosquilleo de emoción a través del cuerpo?

Telcel es y seguirá siendo la mejor Red, pero también seguirá siendo la Empresa que comunica a más de 60 millones de personas, la que acerca a sus seres queridos con una llamada, un mensaje, una foto, un video, una videollamada; transmite emociones con el Internet de banda ancha, mantiene empresas funcionando y comunicando a sus equipos de trabajo; así como líneas de producción monitoreadas.

¿Cuál es la aportación de Telcel a México? Movilidad, productividad, seguridad, calidad, calidez, amor, experiencias; y todo gracias al trabajo en equipo y el compromiso de la gran familia Telcel.



Jaime Alberto Arbizo
Depto Informática Tij



REGIONALES 3.5 min.

REGIÓN 2

Celebramos por 10, 15, 20 y 25 años de lealtad y compromiso

Durante el primer semestre de 2019, se entregaron reconocimientos al personal que durante 10, 15, 20 y hasta 25 años se ha desempeñado y desarrollado profesionalmente con lealtad y compromiso en esta gran Empresa, Telcel.

Octubre, 2019

Las palabras de bienvenida fueron pronunciadas por el Director Regional, Lic. David Arturo Armenta Rosas, quien recordó los inicios de la Empresa, cuando los clientes se contaban en unidades y los procesos de activación, cobranza y todo lo necesario para prestar nuestro servicio se realizaban de manera manual y con sistemas computacionales no tan robustos como los actuales.

Mencionó también que en aquella época, hace casi 30 años, la participación de la Compañía en el ramo de las telecomunicaciones era muy pequeña y explicó que gracias a las iniciativas desarrolladas por los empleados que buscaban trascender innovaron para cubrir las necesidades de los Usuarios logrando que Telcel escalara peldaños hasta llegar a la posición que actualmente ocupa.



Si bien es cierto que hay una competencia a la cual se le respeta por lo que representa a nivel global, ella no cuenta con algo que es clave en el éxito obtenido por nuestra Empresa: la experiencia acumulada en todo este tiempo del personal que conforma nuestro valioso recurso humano.

Finalmente, agradeció la entrega y dedicación en estos años, y pidió que mantuviéramos el entusiasmo del “primer día”.

El evento concluyó con la entrega de los reconocimientos por parte de los Gerentes correspondientes, quedando como recuerdo las fotografías tomadas, pero, sobre todo, el orgullo de ser parte de la construcción de la Empresa mexicana más prestigiosa en el país y la única dentro del top 10 de “Las marcas más influyentes”.



Alicia Contreras Vázquez
Gcía Recursos Humanos Her



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 3

La máxima cobertura en trayectos con Tecnologías Aplicadas

El proyecto se empezó a trabajar desde el 2016 con la empresa TLM Tecnologías Aplicadas, en la ciudad de Torreón, Coahuila.

Octubre, 2019

El equipo, Fernando Chávez y Cristián Martínez, consiguió un contrato con la empresa presentándole el servicio de localización de flotillas utilizado en diferentes empresas que conforman el grupo.

A uno de nuestros clientes, originalmente le surtían desde de Canadá sus equipos GPS con un chip multicarrier que manejaba con la empresa de la competencia; sin embargo, el cliente tenía problemas recurrentes de cobertura, pues constantemente se le dificultaba localizar a los vehículos en su plataforma.

Se tuvieron varias demostraciones para probar nuestro servicio convenciéndolos al final de usar nuestra Red, de modo que actualmente se han logrado concretar alrededor de 50 mil líneas, ya que nuestro Cliente instala dos equipos GPS en sus unidades, con el fin de garantizar el servicio de localización a su cliente final.



Germán Wilfrido Orrantia Calderón
Gcia Ventas Aplicaciones de Datos y SVA Chi

REGIONALES 3.5 min.

REGIÓN 4

30 años conectando a México

Telcel es una empresa orgullosamente mexicana con la que hemos revolucionado las telecomunicaciones inalámbricas en el país, convirtiéndonos en la Compañía líder y más confiable en México, así como la segunda más valiosa en América Latina.

Octubre, 2019

Durante tres décadas, nuestra razón de ser ha sido llevar el mundo a las manos de nuestros Clientes, hemos conectado a millones de personas en todas partes del globo terráqueo, ayudándoles a recibir llamadas fuera de casa, enviar SMS y ahora realizar videollamadas, siempre enfocados en acercar a las personas con lo que verdaderamente importa.

A lo largo de los años, hemos acercado la telefonía celular a un millón de usuarios con Amigo Kit, evolucionando con la Red GSM, pues fue la tecnología que marcó la pauta hacia los servicios de tercera generación. Actualmente, llevamos a nuestros Clientes la experiencia de la tecnología Gigared 4.5G de Telcel y seguimos avanzando.

¿Cómo lo hemos hecho posible? Enfocando cada uno de nuestros esfuerzos en brindar a nuestros Usuarios lo mejor de nosotros mismos, teniendo la Red de Centros de Atención al Cliente más grande del país, la más extensa gama en equipos, la tecnología de punta, la oferta de servicios más competitiva con la cobertura más amplia. Pero nada de esto hubiera sido posible sin la entrega de nosotros como equipo, sin el compromiso por hacer su labor mejor día con día.

Gracias a esto hemos recibido varios reconocimientos, tales como el **Distintivo Empresa Socialmente Responsable**, que otorga por décimo año consecutivo el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), o el **Premio Internacional Marcas de Confianza**, en el rubro de Compañía de teléfonos celulares, elaborado por Reader's Digest.



Además, fuimos la única marca mexicana situada entre las 100 más valiosas del mundo, de acuerdo con el **Ranking Brandz**, de la firma Millward Brown Group (MBG), que nos colocó como la marca más valiosa a nivel latinoamericano en este ranking; así mismo, recientemente nos nombraron la cuarta Empresa más influyente en México, destacándonos como la única Empresa mexicana dentro del top 10, conforme al estudio realizado por Ipsos.

Queremos agradecerles a todos por su confianza en estos primeros 30 años, conectando a México con el mundo: Gracias por ser parte de la mejor Red.



Vanessa Lizbeth Martínez González
Dir Regional Noreste



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 5

Extendiendo la IoT a toda la R5

Preparándonos para el lanzamiento de los nuevos productos para Internet of Things (IoT, por sus siglas en inglés) que Telcel estará manejando a partir del segundo semestre del año, Región 5 realiza un esfuerzo para lograr que más del 90% de toda la fuerza de ventas, conozca los productos que se estarán lanzando, a fin de ofrecerlos a todos sus clientes.

Octubre, 2019

Para lograrlo, cuatro áreas de la Empresa —Capacitación en Calidad; Capacitación de Ventas Corporativas y Datos; Gerencia de SVA y Capacitación Comercial— enfocadas en capacitar y desarrollar al canal de venta se unieron para llevar a cabo varias sesiones en diferentes ciudades de la Región.

Guadalajara encabezó las sesiones de la gira, continuando estas en Tepatlán, el Centro de Convenciones Olimpo, y concluyendo la primera semana con un gran resultado, impactando a los asistentes de los diversos canales de venta de estas zonas.

Morelia respondió con gran ánimo a los nuevos dispositivos, dando continuidad a la gira en Colima, generando entusiasmo entre los participantes, al dar a conocer dispositivos que buscan conectar su vida con el nuevo ecosistema de Telcel.

Dentro de la gira, se dieron a conocer los siguientes productos:

SMART WATCH



1. TCLMOVE – Alcatel.

Permite llamar y enviar mensajes de voz; se puede geolocalizar directamente desde tu *smartphone*; incluye botón SOS, juegos precargados y conversaciones grupales.

2. Waffle – Pomo.

Es un moderno reloj inteligente enfocado a la seguridad del usuario; sus funciones son: localizador inteligente para que los padres conozcan la ubicación exacta de sus hijos, integración de varios miembros a sus contactos, envío de SMS, generación de instrucciones a niños para regresar a casa, programador de tareas, modo de clase, genera zona de seguridad, reproductor de música, traductor de hasta seis idiomas y conexión con otros Usuarios de Pomo Waffle; además, permite la constante comunicación, así como el monitoreo silencioso, y mucho más.

3. Smartwatch – Apple.

Permite seguir conectado desde el reloj, con el beneficio de un servicio adicional con Plan Telcel, sin necesidad de estar cerca del iPhone; genera llamadas y SMS desde el reloj, recibe notificaciones, crea recordatorios, detecta caídas, almacena canciones en *streaming*, resiste el agua y genera mediciones del ritmo cardíaco.

SMART HOME

1. SmartThings – Samsung.

Sistema que permite transmisiones en vivo y grabación de video en la nube, alerta de movimientos inesperados en casa, detecta apertura de puertas o ventanas y automatiza tareas cotidianas.

2. Security Set 1 - M4.

Sistema de fácil aplicación y manejo para tener un control visual y de movimiento; posee una cámara de 355° horizontal y 120° vertical, visión nocturna, comunicación de dos vías, alarma y controlador Hub por Ethernet o WiFi.

3. Xiaomi.

Esta marca muestra sus productos a través de un ecosistema con diseños increíbles y precios accesibles, sus productos se dividen en IoT Smart Home, Laptops y Accesorios celulares, y Estilo de Vida; impulsan los productos Scooter Pro y el purificador ambiental.



SMART HEALTH



IvyHealth.

Sistema que ofrece seguimiento y control para la salud desde su app, mostrando cuatro dispositivos: tensiómetro inalámbrico de brazo, de muñeca, báscula inalámbrica inteligente y termómetro inalámbrico de bebé.

SMART CAR

1. Zeek Mi Auto.

Solución IoT práctica, económica y efectiva para conectar, proteger y vigilar tu auto. Con tu plan Telcel y la ayuda de su aplicación para smartplan puedes tener el rastreo en tiempo real, generar recordatorios de mantenimientos y renovaciones, alertas por llegada o salida de lugares frecuentes y obtención del historial de rutas recorridas.

2. SmartCar Telcel.

Monitorea tus vehículos, genera notificaciones en tiempo real, rastreo y geocercas GPS; brinda asistencia vial y WiFi Hotspot.



SMART PAY



BillPocket.

La solución BillPocket habilita a los vendedores para que acepten pagos con tarjeta de crédito, débito y vales, desde cualquier *smartphone* o tablet, de la manera más rápida, fácil y segura.

En el segundo semestre del 2019, nos volveremos a reunir las cuatro áreas para finalizar la gira IoT en la ciudad de Tepic y cerraremos la capacitación en Puerto Vallarta.



Ariadna Edith García Hurtado
Capacitación Comercial R5



REGIONALES 3.5 min.

REGIÓN 6

Celebramos 30 años de Telcel: Transformando Experiencias

Nacida en 1989, nuestra Empresa es joven. Hablando de la vida de una empresa, 30 años pueden parecer poco, comparados con los logros obtenidos en estas tres décadas.

Octubre, 2019

En sus inicios, Telcel se topó con un reto difícil, al entrar en un mercado donde otras compañías tenían ya cierta ventaja; sin embargo, tomó la tarea de brindar un servicio de calidad a sus Clientes y eventualmente adoptó la labor de masificar la comunicación móvil, de hacerla llegar a la mayor cantidad de gente posible. Para lograr esto, la Empresa ha sabido adaptarse a tiempos y circunstancias complicadas, superando los desafíos y fungiendo como la encargada de marcar tendencia en el mercado de las telecomunicaciones en México.



La evolución del mercado de la telefonía celular en este país ha marcado un paso que, desde 1989, solamente Telcel ha sabido seguir. En nuestro giro de negocios, la frase «evolucionar o morir» define bien el logro que representa ser la Empresa líder en telefonía celular. Considerando esto, no es complicado definir el mayor logro de Telcel en México si observamos todos los cambios enfrentados a lo largo de 30 años: su aportación más grande es la facilidad que ha permitido para acercar a la gente.

Esto, acercar a la gente, es un concepto que Telcel ha sabido hacer suyo y que en cada paso dado le ha permitido tener claro su objetivo, el cual queda bien definido en la misión de la compañía: "Ser líderes en el mercado de las comunicaciones de México, ofreciendo productos y servicios de excelencia, generando bienestar para nuestros Clientes, equipo humano, inversionistas, socios de negocios y comunidad".



Acercar a la gente ha implicado desplegar tecnologías y servicios novedosos, útiles y necesarios; acercar a la gente es el trabajo de los poco más de 6 mil empleados en la región que a diario dedicamos nuestro conocimiento y esfuerzo para mantener a Telcel como líder. Acercar a la gente es recordar lo importante que ha sido para nuestros Clientes recibir la llamada de un ser querido en uno de nuestros primeros celulares; acercar a la gente es conectar a México y a los mexicanos con el mundo a través de la Red de mayor cobertura y velocidad en el país; es ser reconocidos como la marca mexicana más influyente de nuestra nación.



Tres décadas han visto el cambio de los teléfonos comúnmente conocidos como «tabiques» a los *flip phones*; luego, a los teléfonos con teclado *Qwerty*, a las primeras pantallas a color en los celulares, a los accesorios que hacían diferente a un equipo y a los primeros *smartphones*, llegando hasta los equipos con los que contamos hoy.

La Red también ha evolucionado desde sus inicios y ahora nos encontramos ante muchísimas formas de comunicarnos. En México, Telcel tomó el estandarte y logró lo que ninguna otra empresa ha hecho. El éxito de la Compañía reside en gran medida en su gente, en las personas que contribuimos a hacer de Telcel el líder; en el hecho de que sabemos que nuevos retos y nuevas tecnologías vienen y que 30 años de trabajo nos respaldan para enfrentarlos para entregarles a nuestros Clientes la mejor versión de Telcel cada día. Hacia allá avanzamos.



Alfonso Berrios Morales
Depto Mercadotecnia y Publicidad Qro



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 7

Torna Convención: Un recalentado de alta tecnología y liderazgo

Durante el primer semestre del 2019, en las oficinas de la Región 7 en la ciudad de Puebla, se realizó una réplica de las Convenciones de Distribuidores Autorizados Telcel que se desarrollaron en el Hard Rock Hotel, Riviera Maya.

Octubre, 2019

Este nuevo evento fue bautizado como Torna Convención, haciendo referencia al término tornaboda (evento posterior a la boda que se realiza en diferentes lugares del país). A la Torna Convención **asistieron Distribuidores Autorizados Telcel (DAT) que, sin poder viajar por diversas razones al Caribe mexicano** y estando muy interesados en conocer lo más relevante de la convención, acudieron entusiasmados a tan importante evento. El personal de CAC y CVT de la ciudad también participó en las conferencias.

La Torna Convención inició una mañana del mes de julio, con el video de bienvenida del **Director Regional, Lic. Félix Acosta**, quien, gracias a la tecnología, interactuó de manera virtual con los DATs y demás participantes. En su mensaje abarcó temas de liderazgo, confiabilidad y fidelidad, e invitó a los asistentes a aprovechar al máximo la información y herramientas que serían proporcionados a lo largo de ese evento, con el fin de seguir siendo la mejor opción para nuestros Clientes y continuar creciendo como Empresa, de la mano de los DATs.



Posteriormente, el **Jefe de Capacitación Comercial, Lic. Antonio Figueroa**, a través de una analogía referente a la música y con un ejercicio práctico acompañado de su guitarra, entonando los acordes de la canción Viva la vida del grupo británico Coldplay, nos transmitió cómo se logra el virtuosismo por medio del dominio del conocimiento y la perseverancia; así como la importancia de las habilidades suaves como la empatía, la actitud de servicio y la humildad, mismas que nos han llevado a transmitir emociones a nuestros Clientes, con el objetivo de lograr su fidelización.

La Empresa virtuosa en la que estamos convirtiendo a Telcel, se logrará gracias al servicio que brindamos y, por supuesto, a la mejora continua que se verá reflejada en el perfeccionamiento de nuestra oferta comercial y en el desempeño de todos los que laboramos en ella, en los avances de nuestros productos y, por supuesto, en la calidad que brinda la compañía en conjunto con los DAT.

Enseguida fue el turno del **Subdirector Comercial, Lic. Javier Egea**, quien profundizó en los motivos de realizar el evento y sus objetivos, relacionándolos con el séptimo hábito de los *7 hábitos de la gente altamente efectiva*, de Stephen Covey, refiriendo que hacer una pausa para «afilarse la sierra» es muy importante para encauzar mejor la energía hacia el logro de los objetivos de Telcel.

De forma breve y amena, nos presentó *La evolución de las Telecomunicaciones*, donde resaltó cómo Telcel y América Móvil han aportado productos y servicios para innovar en el mercado de México y el mundo; además, explicó todo lo nuevo que está ya disponible a través del Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés) para el crecimiento y desarrollo continuo de nuestros DATs. «La única constante es el cambio» fue la frase con la que concluyó su presentación.

También tuvo participación el **Gerente Comercial, Lic. Eric Ortiz**, quien presentó datos estadísticos sobre la economía en el país y su impacto en la Empresa, así como la forma en que ésta aporta a la economía en México, haciendo hincapié en que Telcel no solo es la marca más valiosa del país, sino también la más influyente, consolidándose como un ejemplo a seguir para muchas otras empresas gracias al trabajo de nuestros colaboradores y nuestros DATs, dejando en claro que “debemos estar preparados para el futuro, adelantarnos y estar listos para los nuevos retos, siempre confiados en la aguda y estratégica visión del grupo”.



Para finalizar, el **Lic. Jacobo Mora, Gerente de Desarrollo Comercial**, hizo referencia a que el éxito empresarial no solamente se trata de contar con buenos productos, los más avanzados o los más destacados, sino que también es necesario brindar un servicio de calidad; explicó: “Debemos vender experiencias a nuestros Clientes, debemos evolucionar constantemente”, y sobre todo reforzar nuestro acercamiento al Cliente a través de soluciones, deleitarlo al grado de que él mismo se convierta en el mejor promotor de nuestra marca; y, lo más importante, resaltó que hoy, continuando con esa visión, Telcel está enfocado en facilitar la vida de las personas mediante la masificación de nuevos productos y soluciones. Todo este discurso lo compartió enmarcado en el buen humor que lo caracteriza.



Además, durante el evento se presentó una mesa de experiencia de IoT que contó con diferentes productos de las marcas Samsung, Xiaomi, Pomo y M4; esto, con el fin de mostrar cómo, a través de una app y desde nuestro celular, podemos tener prácticamente el control de los objetos cotidianos de un hogar, tales como una cafetera, un foco, un portón eléctrico o cámaras de vigilancia, por mencionar algunos, reforzando así la vigencia de que Telcel se convierta en el principal promotor del Internet de las Cosas.

Finalmente, y gracias al apoyo del área de Mercadotecnia, del equipo de Capacitación Comercial y de nuestros patrocinadores Huawei y Motorola, la Torna Convención fue todo un éxito.

Nos esperan grandes retos y estaremos listos para afrontarlos con la gran familia que formamos entre los colaboradores y los DAT.



Alberto de la Rosa Luna
Depto Capacitación Comercial Pue



REGIONALES 3.5 min.

REGIÓN 8

Internet de las Cosas en la Región 8

En Telcel Región 8, estamos comprometidos a mantener y aumentar el liderazgo que tenemos en el sureste del país; para ello, todos participamos de manera entusiasta en las constantes capacitaciones.

Octubre, 2019

Un ejemplo de esto es que durante el primer semestre de 2019, en las instalaciones de las oficinas regionales, se tuvo la oportunidad de vivir y experimentar con las terminales y equipos en uso con Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés); el objetivo en todo momento fue que los asistentes tuvieran acceso a la teoría del funcionamiento de estos dispositivos, pero sobre todo a la práctica; todo se organizó de tal manera que se permitiera siempre la experiencia IoT para todos los asistentes, a fin de dar a conocer los novedosos servicios del Internet de las Cosas.

En esta capacitación nos acompañaron marcas como Samsung, M4, Alcatel y Xiaomi; y los módulos y servicios que se estuvieron exhibiendo fueron: 1. Samsung SmartThings; 2. M4 Suite; 3. Relojes inteligentes; 4. BillPocket; 5. XIAOMI SmartThings; y 6. ZEEK Mi auto.

Estamos seguros de que estas capacitaciones tienen desde ahora consecuencias positivas para todos los participantes y que nos permitirán mantenernos siempre generando un aprendizaje para todo el personal, accediendo a un mayor conocimiento y productividad.



Víctor Leonel Pusi Carrión
Depto Mercadotecnia y Publicidad Mer



REGIONALES 3 min.

REGIÓN 9

18 años transformando el Showroom Telcel

Estamos orgullosos de cumplir 18 años generando experiencias de entrenamiento en el Showroom Telcel, el evento de capacitación más grande de Región 9, enfocado en la formación y actualización de nuestro recurso más valioso: la Fuerza de Ventas.

Octubre, 2019



A través de la tecnología, conocimiento y servicio, de la mano de expertos en tecnología móvil, damos a conocer las soluciones e innovaciones tecnológicas, así como las herramientas digitales para que los Asesores de Venta Telcel ofrezcan un **servicio personalizado**.

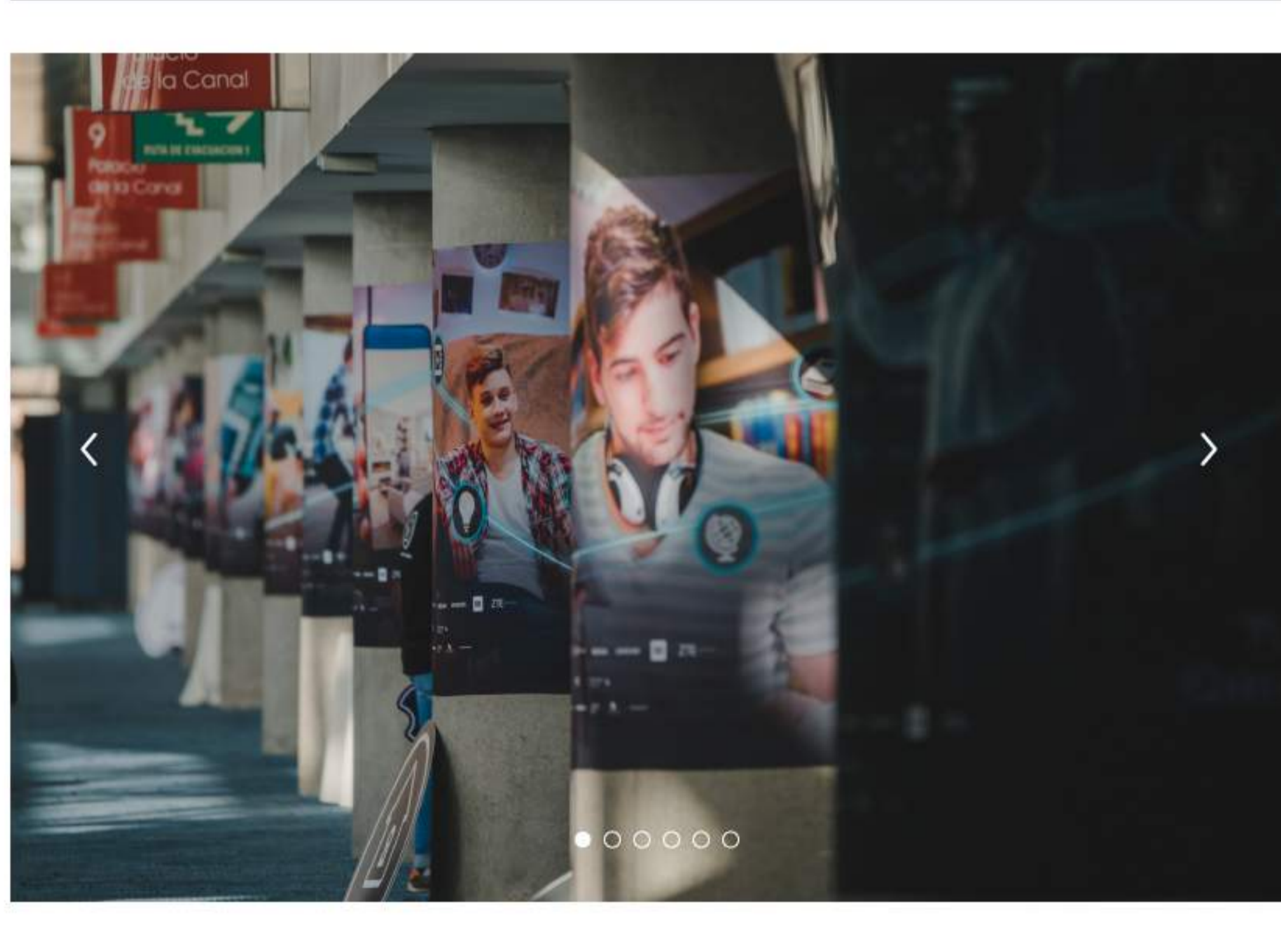
En la más reciente edición del Showroom Telcel, nuevamente vivimos una semana llena de energía, aprendizaje y muchas sorpresas. Desde las 6:45 am, nuestro equipo de Distribuidores Autorizados Telcel, Cadenas Comerciales y Servicio a Clientes se dio cita en el Centro Citibanamex para **conectar sus emociones** y poner a prueba su conocimiento con los beneficios de la **era digital**.

Antes de iniciar, los participantes se registraron, recibieron su kit de bienvenida y disfrutaron de un delicioso desayuno, para después integrarse en el equipo que los acompañaría durante todo el recorrido; en esta edición se trató de cosas conectadas (*tablets, cámaras, geolocalizadores, smartphones, cafeteras, etcétera*).



Aprovechar la **tecnología** para **facilitar la experiencia de aprendizaje** ha sido un pilar del Showroom, por lo que las marcas de los diferentes fabricantes de dispositivos móviles presentaron interesantes contenidos en sus sesiones, como programas de noticias, laboratorios, concursos en albercas de pelotas, improvisaciones, magia, viajes a Finlandia, parkour, entre muchos más.

Destacando la participación de HBO, que montó en su stand un dragón de *Game of Thrones* para que la Fuerza de Ventas se tomara una foto muy original, al mismo tiempo que conoció los argumentos de venta para promover la suscripción al canal a través de **Claro video**, con cargo a la factura Telcel.



CONFETTI TELCEL

El salón de Telcel se convirtió en un atractivo show de concursos donde los asistentes participaron respondiendo cada pregunta en tiempo real y completando desafiantes retos en temas como el Internet de las Cosas, Max Control, promoción Platino y los Planes Internet en tu Casa.

Cada uno de los asistentes reforzó sus conocimientos de la Oferta Comercial y los beneficios de la GigaRed 4.5G de Telcel, la Red de la **hiperconectividad** con velocidades exponenciales en Alta Definición.



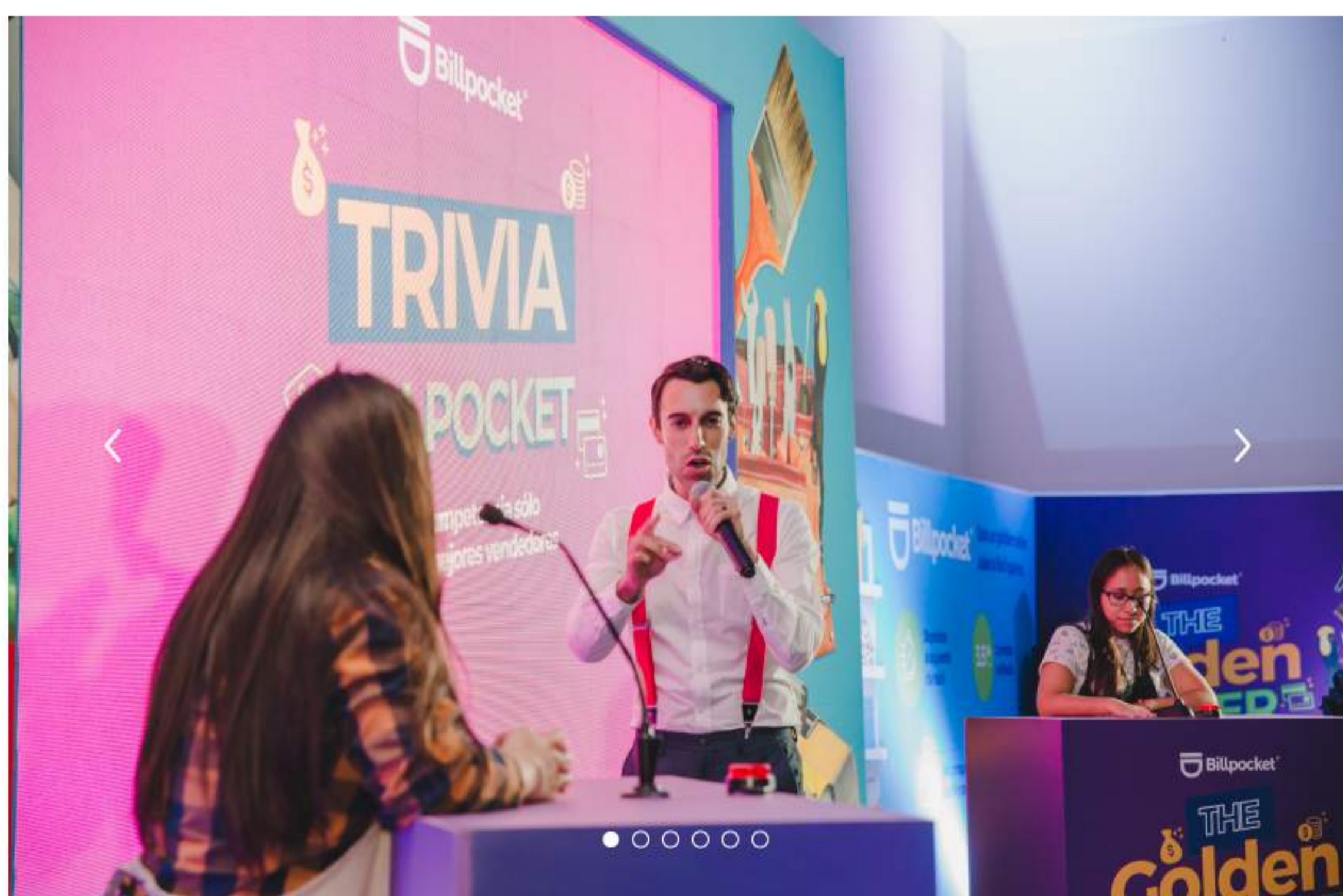
En Telcel impulsamos la **transformación digital** con nuestros diferentes canales de venta, para seguir creciendo de manera sostenible y rentable; por ello, durante este décimo octavo Showroom, se llevaron a cabo los siguientes eventos alternos:

- **Encuentro Servicio a Clientes**, para nuestro equipo de Servicio a Clientes
- **Foro Telcel Empresas**, para los socios de negocios
- **Embajadores del futuro**, Primer Encuentro Consultor Corporativo R9, dirigido a Ejecutivos del Mercado Corporativo, Empresarial y de Soluciones Móviles

En cada uno de ellos, acentuamos nuestro compromiso de **innovación**, mostrando un acercamiento con las soluciones tecnológicas de diversos fabricantes a nivel mundial, con el soporte de las **Redes más avanzadas de Telcel**.

Estamos transformando la comunicación y acelerando la inclusión tecnológica en México, para facilitar la vida de las personas y, sobre todo, acercar los productos y servicios a quienes no los tienen.

La recomendación se ha convertido en un valor incalculable dentro de la Empresa, pues nuestros Clientes aprecian un mejor servicio cada vez, la **atención personalizada e inmediata**, así como la evolución de nuestros productos en esta **generación disruptiva**, que es más poderosa al conectar millones de dispositivos en mayores velocidades.



HACIA 5G

Al término de las sesiones, tuvimos las conferencias plenarias, iniciando con Ricardo Anaya, directivo de la marca Qualcomm, con la ponencia *De 4 a 4.5G: ¿Qué debes saber? Y el camino hacia 5G*. En una interesante, valiosa y enriquecedora plática, Ricardo explicó cómo es que las Redes 5G y el Internet de las Cosas están cambiando la forma en que vivimos, abriendo oportunidades de negocio para aprovechar los beneficios que trae la era digital.



CÓDIGO DE ÉTICA

Como parte del compromiso de informar a todos los colaboradores de América Móvil sobre el **Código de Ética** que nos representa, Ricardo Trujano, del equipo de Entrenamiento de Telcel en Región 9, consolidó en la Fuerza de Ventas la importancia de conocer, consultar y aplicar en todo momento estos lineamientos, pues son la base para conducirnos con respeto, integridad y honestidad.



Además, informó sobre el nuevo **Curso Código de Ética**, que se deberá tomar desde el portal MiTelcel Distribuidores. Y por último, en una mención especial, destacó las ventajas de ser Selección Telcel, para impulsar a los presentes a actualizarse constantemente y a aprovechar las herramientas de entrenamiento que la Empresa pone a su disposición.



POTENCIANDO EL VIRTUOSISMO DEL EQUIPO

Para cerrar con broche de oro, el equipo de vendedores presenció la conferencia/concierto *Virtuoso*, del artista y emprendedor Felipe Gómez, quien nos contagió con su **visión del mundo** y mostró los tres elementos para ser virtuosos en lo que hacemos: **método, actitud y pasión**.

A través del lenguaje poderoso de la música, la audiencia disfrutó de una experiencia inspiradora y motivadora, para impulsarla a imprimir su sello personal y apasionarse en lo que les gusta, haciendo la diferencia en todo momento.

Hemos hecho historia con nuestro liderazgo y seguiremos innovando para continuar en la preferencia de los mexicanos. Actuar de forma responsable, potenciando la experiencia de servicio y comunicando las emociones de millones de personas ya forma parte de nuestro ADN; ahora, es fundamental asumir el reto de hiperconectarnos, migrar a los usuarios a las redes más avanzadas para que disfruten la máxima conectividad y, sobre todo, seguir demostrando por qué **somos la Mejor Red con la Mayor Cobertura**.

Gabriela Formoso Figueroa
Gcía Comunicación y Entrenamiento Comercial

Jocelyn Mejía Álvarez
Dpto Comunicación Comercial





COLABORACIONES 5 min.

30 años de recuerdos, vivencias y experiencias

Octubre, 2019

Cuando se llega a un aniversario, es momento de reflexionar sobre los logros del pasado y planear cómo conquistar los retos del futuro; es tiempo de celebrar y de agradecer, pero también de trazar el camino que tomaremos para que este año cumplido se extienda en muchos más por venir.

Nuestro 30 aniversario en Telcel nos lleva a actuar así y a compartir con nuestros colaboradores lo que sentimos y pensamos, nuestros logros y anhelos, nuestros planes y metas alcanzadas; es probable que al leerlas, reconozcamos en las palabras de nuestros compañeros algo de lo que también hay en nosotros, de lo que hemos vivido y logrado gracias a Telcel.

En lo personal Telcel nos ha dado:



«Disfruto las actividades que hago porque me hacen sentir útil y a la vez me ayudan a crecer; disfruto trabajar en la Empresa porque me hace sentir vivo.

»En este año, en el que Telcel celebra su 30 aniversario, me siento muy orgulloso y honrado de pertenecer a esta gran Empresa, llena de seres humanos entregados, decididos, profesionales y enfocados en hacer que las cosas sucedan».

Fernando Rojas Villanueva
Depto CAC Gdl VIII Centro Sur
Dir Regional Occidente



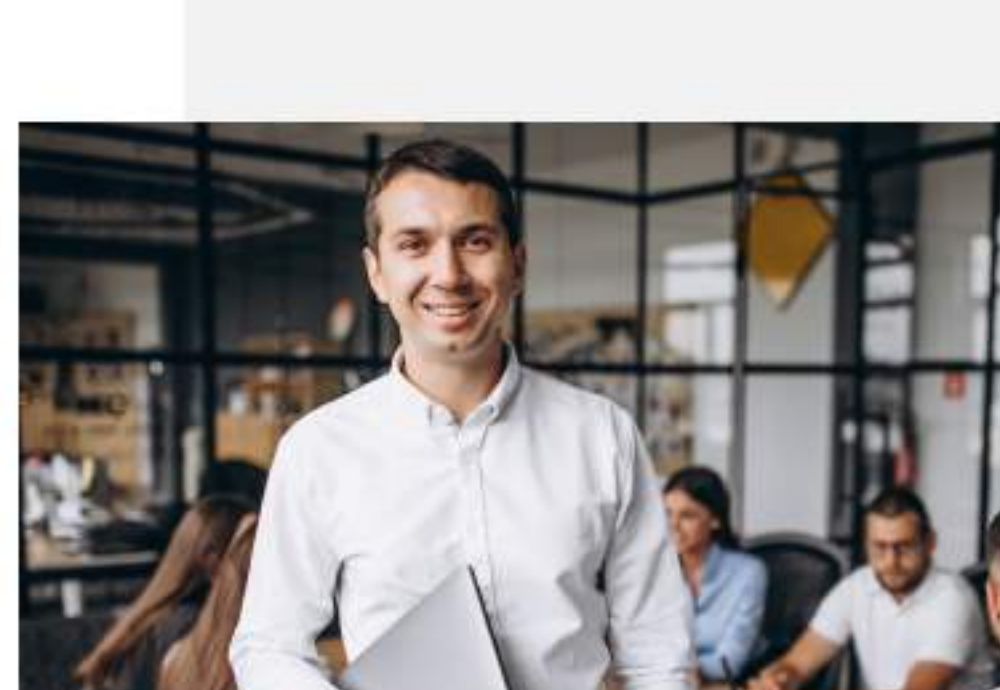
«En Telcel he cumplido muchos sueños, algunos de ellos fueron casarme, comprarme una casa, apoyar a mi familia y disfrutar de muchos momentos con ellos. He tenido días alegres y días difíciles; he salido adelante con una enorme motivación que me permite reconocer lo mejor de cada uno y me alienta a seguir viendo el futuro con agradecimiento por tener este gran trabajo del cual soy partex».

Yuliana Gómez Hasfield
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Pue
Dir Regional Golfo Sur



«¿Cuántos de nosotros no hemos sido parte de historias de amor que se alimentan día a día con una llamada? México y el mundo se han desarrollado exponencialmente (...) no hay fronteras que importen cuando estamos a solo un clic de distancia; todo gracias al esfuerzo de hombres y mujeres que día a día trabajan para que las familias puedan estar más cerca y escuchar ese "Hola" que calma y fortalece el alma».

Juan Salvador Fariás
Depto CAC Chetumal
Dir Regional Sureste



«En Telcel te das cuenta de que el lugar de nuestro trabajo, nuestro equipo, el crecimiento que tenemos como personas y como empleados, como familia, es constante; es decir, siempre hay algo nuevo por aprender, por conocer; cada día es diferente al anterior y eso te hace crecer como persona y como empleado.

»Es agradable cuando alguien me conoce y dice: Por fin le pongo cara a quien me ayuda en esta Empresa, muchas gracias...».

Fabián Efrén Valencia Loroña
Depto Mesa de CTRL Her
Dir Regional Noroeste



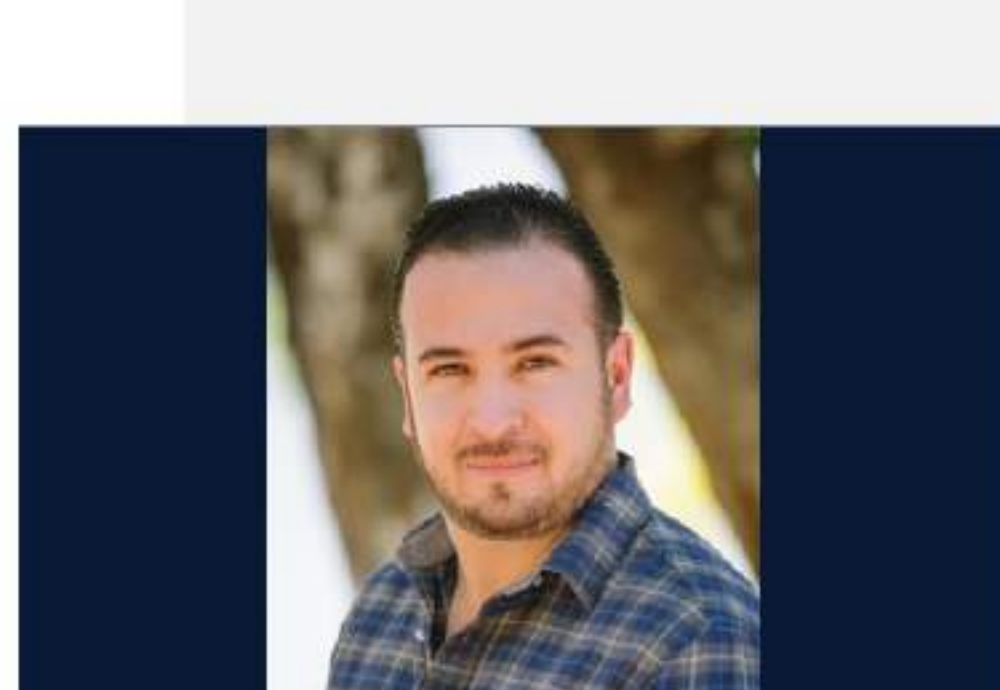
«Algo que disfruto y que considero importante es el entorno laboral. Hay una manifestación genuina de compañerismo, respeto y apoyo mutuo. Para mí, esa es la clave para venir y disfrutar cada instante del trabajo. Aquí he conocido gente que de compañeros de trabajo se han convertido en amigos, para luego ser parte de mi familia.

»Para mí, esta Empresa siempre representará estabilidad y una oportunidad real de saber mi vida con la persona que amo. Para levantarse hay que saber caerse y para ganar hay que saber perder. Así es la vida, te caes y te levantas muchas veces. Soy feliz con lo que soy y con lo que tengo. Por siempre estaré agradecido con Telcel.

»Telcel hace que sea posible alcanzar nuestros sueños y nos mantiene cerca y en constante comunicación».

Luis Cesar Ortega Lizárraga
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Pue
Dir Regional Golfo Sur

Como empresa, ha hecho posible que logremos:

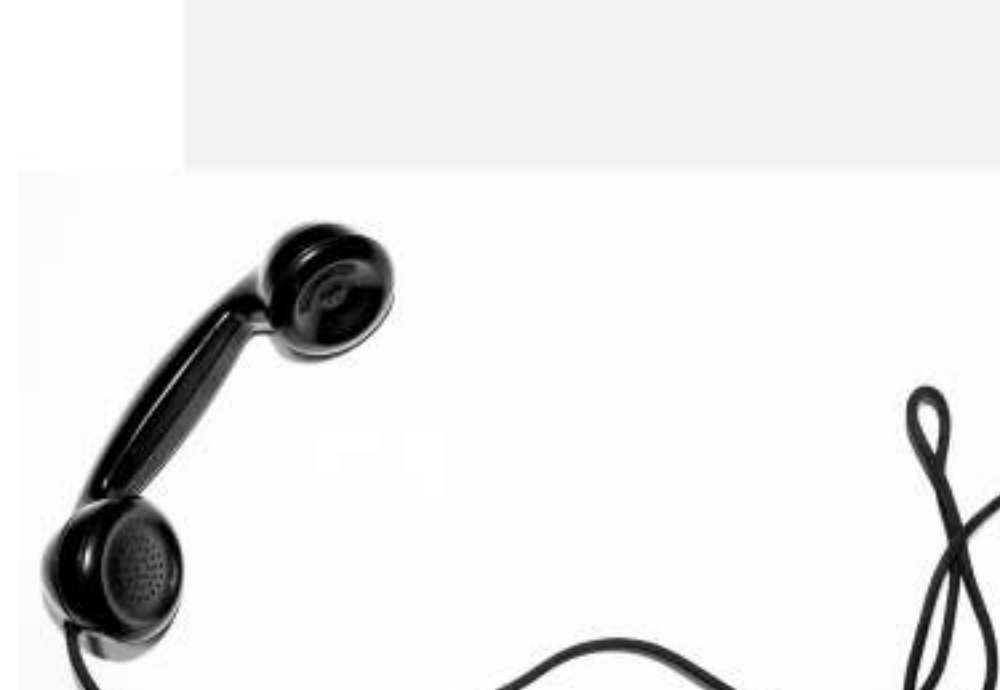


«Deslizar los dedos por la pantalla táctil de un teléfono celular para llamar o enviar un mensaje a una persona ubicada a kilómetros de distancia, hoy día, es una acción por demás cotidiana, a veces automática, a la que no se le presta mayor atención; sin embargo, ese escenario era impensable hace tres décadas, cuando Telcel emergía como marca.

»Telcel ha incursionado, las innovaciones del motor de avance y regresabas por la noche, era muy probable que nadie supiera de ti por horas, y si tenían que darte algún recado o consultarte algo, esperaban hasta que regresaras o, en el mejor de los casos, si tenían un teléfono fijo, tenían la esperanza de que llamaras en cualquier momento para darte el mensaje.

»En el 30 aniversario de Telcel, se confirma que la Empresa es un hito en la historia de las telecomunicaciones en nuestra nación».

José Cruz Casado Hernández
Depto Ingt Servicios Sin Saldo
Dir SVA & IoT



«Cuando no había celulares, si salías desde temprano de tu casa y regresabas por la noche, era muy probable que nadie supiera de ti por horas, y si tenían que darte algún recado o consultarte algo, esperaban hasta que regresaras o, en el mejor de los casos, si tenían un teléfono fijo, tenían la esperanza de que llamaras en cualquier momento para darte el mensaje.

»Hacer los trabajos escolares era todo un triunfo si era individual; o en equipo, organizarse para ir a una biblioteca pública e investigar sus temas. Igual, si querías conocer sobre un tema en específico, fechas, hechos, etcétera, la biblioteca o la hemeroteca eran tu solución. Hoy existe Google.

»¡Felicidades, Telcel, en tu 30 aniversario!
Y gracias por cambiar nuestras vidas...».

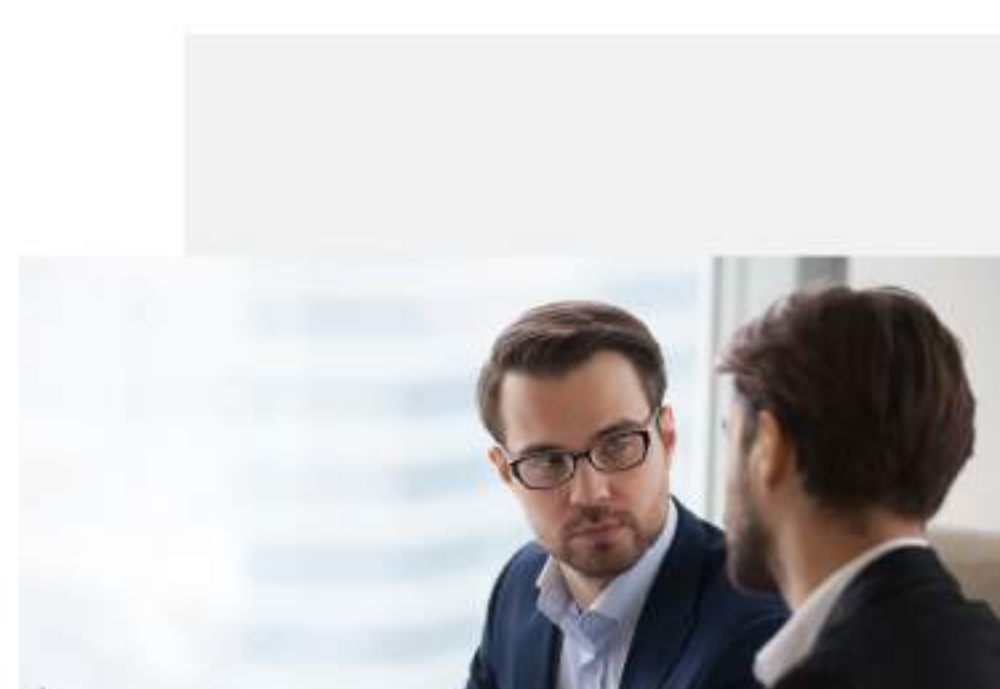
Alma Rosa Hernández Caballero
Depto Egresos Oro
Dir Regional Centro



«Disponer de los equipos más modernos del mercado y que en conjunto con los datos de Telcel podamos tener en la palma de nuestra mano todos los aparatos electrónicos que hace unos años eran necesarios y los teníamos de manera separada, como teléfono móvil, teléfono público, calculadora, cámara digital, reproductor de música, radio FM, fax, escáner, reloj, despertador, videocámara, videojuego portátil, lupa, brújula, altímetro, acelerómetro, GPS, lámpara, bloc de notas, periódico, revistas, TV, cronómetros, mapas, grabador de audio, cartas, control remoto de TV, lector de pulso cardíaco, agenda, visor de fotos, asistente personal, etcétera... Y vuelvo a decirlo, ahora todos en la palma de la mano.

»Gracias, Telcel, por mantenernos a la vanguardia en cobertura, tecnología y velocidad de navegación».

John Erik Badilla Juárez
Depto Ing Rf Tij
Dir Regional Baja California



«El reto no acabará jamás, pues la tecnología avanza a los agigantados y nuestro compromiso es anticiparnos a los avances y necesidades de comunicación para y con los clientes, logrando alcanzar velocidades de descarga de datos y navegación de acuerdo con la evolución de las redes celulares. Nuestra tarea seguirá siendo la de innovar en esta Área del mercado, con la misión de satisfacer a todos nuestros Usuarios con el mejor de los servicios de comunicación celular.

»Hoy por hoy, Telcel se consolida como la mejor opción de servicio en el país, gracias al compromiso permanente con todos y cada uno de nuestros Clientes».

Gonzalo Cabrera Pulido
Depto CAC Ensenada I Riverol
Dir Regional Baja California

Gracias a las colaboraciones de nuestros compañeros:

Fernando Rojas Villanueva
Depto CAC Gdl VIII Centro Sur

Yuliana Gómez Hasfield
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Pue

Juan Salvador Fariás
Depto CAC Chetumal

Fabián Efrén Valencia Loroña
Depto Mesa de CTRL Her

Luis Cesar Ortega Lizárraga
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Pue

José Cruz Casado Hernández
Depto Ingt Servicios Sin Saldo

Alma Rosa Hernández Caballero
Depto Egresos Oro

John Erik Badilla Juárez
Depto Ing Rf Tij

Gonzalo Cabrera Pulido
Depto CAC Ensenada I Riverol

