

**Conoce a Ángel Alexander Flores, Director de RRHH Telcel y América Móvil.**

Conoce más sobre nuestro Director de área en esta entrevista.

**América Móvil le hace frente al cambio climático.**

Desde el inicio, nuestras acciones siempre se basan en el sentido de responsabilidad hacia el medio ambiente y es un objetivo que nos impulsa año con año a ser mejores.

**Asume, 10 años invitando a la superación constante.**

Conoce más sobre el programa que lleva más de una década promoviendo una filosofía de constante cambio en nuestra persona.

# en línea **82**

revista digital

Edición Diciembre 2020

**LISTOS PARA UN AÑO  
CON MÁS FUERZA  
E IMPULSO.**





## Editorial

Los cambios coyunturales y retos a nivel mundial que hemos logrado superar este año significaron desafíos y aprendizajes que nos fortalecieron para transformarnos en una Empresa más sólida y lista para las circunstancias que se presenten.

La edición número 82 de la revista En Línea contiene un recuento de metas personales y profesionales que estamos logrando superar. En ella, extendemos un agradecimiento a cada uno de nuestros colaboradores por su extraordinario esfuerzo a lo largo de estos meses, en los que nuestras fortalezas y nuestra amplia experiencia para enfrentar los nuevos tiempos se hicieron evidentes.

En el artículo «**Listos para un año con más fuerza e impulso**», reflexionamos en torno a la importancia que tienen los retos en tiempos de cambios y la manera en que hemos abordado en la Empresa esta nueva normalidad.

Tuvimos la oportunidad de entrevistar al Lic. Ángel Alexander quien se integró como Director de Recursos Humanos de Telcel y América Móvil. En esta entrevista podrás conocer su trayectoria en Grupo Carso, así como la estrategia que el área está desarrollando para el bienestar organizacional de nuestra Empresa y de sus colaboradores.

En materia de nuevos lanzamientos y recuentos, te invitamos a consultar los artículos sobre el **nuevo plan Plan Max Play de Telcel** y sobre los nuevos equipos de **Huawei P40 y P40 Pro**; así como el que se refiere a las **actividades deportivas que se llevaron a cabo de forma virtual** este año.

En «**América Móvil le hace frente al cambio**», puedes conocer por qué nos estamos convirtiendo en la primera Empresa en México en comprometerse con el planeta, al atender el llamado de la ONU para reducir el cambio climático. Por su parte, el área de SVA escribe **sobre gestión vehicular y mantenimiento predictivo** para una mejor organización de los equipos de las empresas y las industrias. «**El programa ASUME también se ha transformado** y tenemos las primeras noticias de la nueva modalidad ASUME En Línea que ahora trasciende los espacios para llegar a todo el personal de Telcel que quiera participar».

Además, las regionales de Telcel en la República Mexicana han trabajado artículos que tratan sobre la respuesta de nuestra Empresa a **nuestros Clientes en asuntos como la movilidad y las alianzas con empresas dedicadas a ello**. También, el tema de las **reingenierías en la comunicación y difusión de la información de la Compañía**, que ha mejorado el contacto y los procesos internos. Asimismo nos comparten la información sobre las **normas sanitarias que se están siguiendo en las activaciones comerciales y las actividades de bienestar físico**, y se hace un **recuento de redes y de las fortalezas que tenemos en capacidades de transmisión de datos** con nuestra tecnología y las maneras de optimizar las conexiones y la velocidad de la Red Telcel.

Con nuestra edición 82, finalizamos este año con la convicción de que el próximo traerá no solo retos, sino también muchas áreas de oportunidad. Vamos juntos en los desafíos por venir, convencidos de que tenemos todo para llegar a las metas que nos proponemos.

Recuerda que todas tus sugerencias y comentarios son importantes para mejorar, por lo que te invitamos a escribirnos a [comunicacion\\_interna@telcel.com](mailto:comunicacion_interna@telcel.com).



CONÉCTATE 5:23 min.

## Listos para un año con más fuerza e impulso

A pesar de las circunstancias, hemos sabido aprovechar la Transformación Digital como clave para enfrentar nuevos desafíos y seguir conectando a nuestros Clientes.

Diciembre, 2020

Para todos los que colaboramos en América Móvil y Telcel, 2020 fue un año que nos retó a nivel personal y profesional en materia de reinención y soluciones: las medidas sanitarias por las que el mundo atraviesa transformaron nuestra forma de operar.



Convertimos lo que parecía una crisis en oportunidades que hacen que nuestro sector se mantenga como un activo fundamental, seguro y confiable de conexión entre las familias mexicanas para mantenerse cerca y comunicadas, seguir en movimiento, aprender a la distancia, conectarse con sus familiares y amigos, y atender sus sueños y hábitos construyendo el futuro.

Hemos abierto más espacios para la creatividad y la imaginación, nuevas formas de entretenimiento y de trabajo manteniendo la unión con nuestros compañeros y con nuestros Clientes. La preparación y la experiencia que hemos obtenido y utilizado durante los últimos años tienen como estandarte la Transformación Digital. Estas han sido las principales herramientas para enfrentar los retos de este año y nos ayudaron a conocer mejor las necesidades de los Usuarios y a evolucionar hacia soluciones más puntuales, sistematizadas y segmentadas para todos los estilos de vida.



Los avances en los proyectos de Transformación Digital, su aceleración y puesta en marcha en nuestros procesos internos y de operación frente a los Clientes han sido la base principal para ofrecer un servicio a la altura de las necesidades y circunstancias particulares en este año de desafíos.



Considerando todo esto, deseamos agradecerte por tu compromiso y porque con tu talento y trabajo constante nos ayudaste a desarrollar nuevas habilidades para enfocar nuestros esfuerzos a fin de mantenernos como referentes de vanguardia tecnológica, calidad, calidez, liderazgo y soluciones para hacer la vida de las personas más sencilla y extraordinaria en esta circunstancia y en cualquiera otra que se nos presente.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3:46 min.

## Entrevista con Angel Alexander Flores

Director de RRHH Telcel y América Móvil

Diciembre, 2020

El Lic. Angel Alexander asumió la Dirección de Recursos Humanos de Telcel desde mediados de este año y queremos presentarte una semblanza para que conozcas mejor su trayectoria y su visión para nuestra Empresa en temas de talento y clima laboral a mediano plazo bajo su gestión.

## Trayectoria

1976

Ingresó a Telmex como Analista de Recursos Humanos, realizando funciones de diagnóstico organizacional y negociaciones con el sindicato.

1982

A cargo de la Gerencia de Desarrollo Organizacional, lideró diversos procesos de diagnóstico en áreas operativas, comerciales y en planta interna y externa, lo que le ayudó a conocer mejor la empresa.

1987

Fue promovido a Subdirector de Recursos Humanos.

Durante el proceso de privatización de la empresa, participó en la modificación del contrato colectivo de Telmex, negociación que implicó la adaptación de muchas cláusulas con el sindicato y la coordinación con todas las áreas de la organización para actualizar perfiles de puesto, modificar procesos de trabajo y condiciones para hacer viable la privatización.

Ya privatizada, la empresa entró en un proceso de adaptación que le permitió concentrarse en los ajustes de una nueva administración, en los que la productividad fue un valor añadido que dio resultados favorables a través del Programa de Productividad negociado con el sindicato.

2004

Asumió la Dirección de Recursos Humanos de Sección Amarilla.

2008

Se incorporó al equipo directivo de Telmex Internacional, a cargo del Área de Recursos Humanos, lo que le significó nuevos aprendizajes y retos por las diversas compras y fusiones que se realizaron en las operaciones de los países, requiriendo de una homologación organizacional en los nueve países en los que se tenía presencia.

2011

Sin dudar, Angel Alexander considera que esta fue una experiencia inigualable que cimentó las bases con las que apoyó la integración de Telmex Internacional a América Móvil en 2011, continuando a cargo del Área de Recursos Humanos durante los últimos nueve años.

## Objetivos de la Dirección

Durante la entrevista, el Lic. Alexander nos platica: «El principal objetivo de la dirección de RRHH de Telcel es **el desarrollo de nuestro personal basado en una cultura de valores que fortalezcan nuestra cultura organizacional y operación centrada en el Cliente, manteniendo la calidad en el servicio**, con un enfoque siempre dirigido a lograr una mayor productividad». Luego, el Lic. Angel Alexander agrega: «El Código de Ética de América Móvil es un aliado en este objetivo y se debe ver reflejado en el actuar de nuestro personal. Así mismo, **el equipo de RRHH está trabajando en dar un acompañamiento en la operación de todas las Direcciones y Áreas, a todos los niveles. Se está trabajando en la creación de una cultura interna dinámica** que dé una respuesta rápida y ágil a las demandas de todas las áreas de Telcel en asuntos de Recursos Humanos. Queremos ser una Dirección de RRHH más estratégica y de acompañamiento a los procesos para satisfacer las necesidades que requieran las áreas»



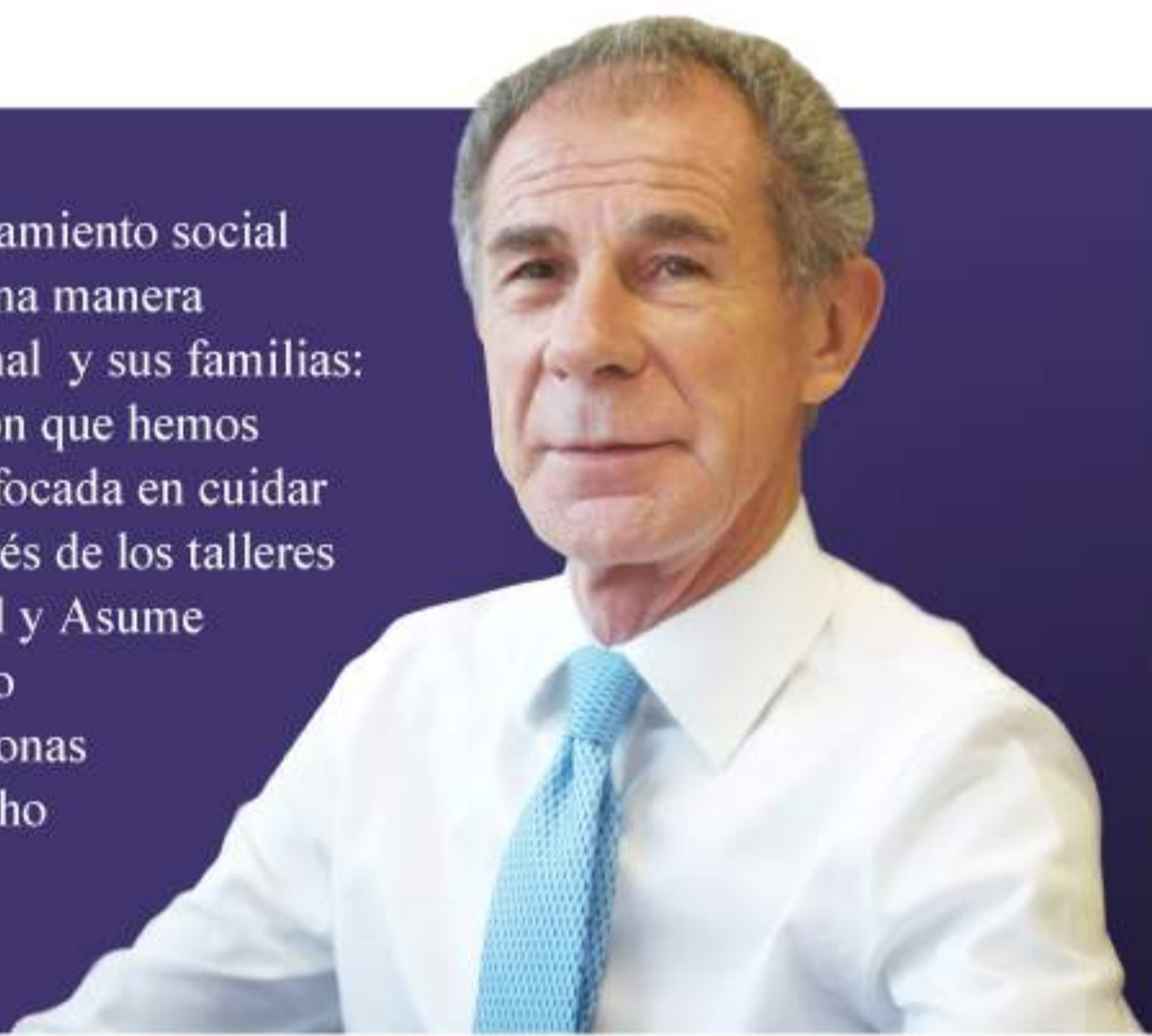
«Queremos enfocarnos en evolucionar a una Dirección de Recursos Humanos que apoye con acciones que ayuden a consolidar una cultura orientada a la transformación, basada en los principios de respeto y buen trato a nuestros colaboradores, con un enfoque permanente de mejora continua y productividad acorde con los Objetivos de Telcel.»

## Cualidades de nuestro talento

Angel Alexander comenta: «He apreciado la lealtad, el cariño y gusto por estar en la Empresa; **el equipo Telcel habla de sus funciones y responsabilidades con intensidad y con gusto, lo cual habla muy bien del tipo de gente con la que se cuenta**, además del equipo de mando ejecutivo y directivo de la Organización, que ha crecido profesionalmente junto con la Empresa, que **transmite una verdadera pasión y orgullo por su trabajo** con un compromiso claro, **pero que además posee la experiencia y el conocimiento para siempre hacer las cosas mejor».**

Añade: «Si todo esto lo sabemos llevar a la par del **desarrollo del colaborador y de su profesionalización**, tendremos muy buenos resultados. En materia de adaptación al cambio, los resultados han sido muy notorios, pues actualmente las plataformas de colaboración en línea nos han llevado a obtener una positiva forma de incrementar la productividad y la eficiencia en las áreas internas, lo que ha resultado en nuevos aprendizajes».

En esta época de pandemia, de distanciamiento social y trabajo remoto, se ha fortalecido de una manera diferente la cercanía con nuestro personal y sus familias: por un lado, por el apoyo y preocupación que hemos tenido de la Fundación Carlos Slim, enfocada en cuidar de nuestra salud, y, por otro lado, a través de los talleres y videoconferencias de Bienestar Social y Asume que se han impartido en línea, buscando fortalecer nuestro desarrollo como personas y el bienestar de nuestras familias, mucho más allá de una mera relación laboral.



## Mensaje a los colaboradores Telcel

Angel Alexander cierra esta entrevista con este pensamiento: «Llevemos a su máxima expresión los valores contenidos en nuestro Código de Ética, como son el trabajo mismo, la honestidad, el respeto y el trabajo en equipo, entre otros, para ser mejores personas y contribuir a que Telcel sea una mejor Empresa, a fin de hacer de México un mejor país».

Para Angel Alexander la invitación de nuestra Dirección General de colaborar en Telcel como Director de Recursos Humanos es muy gratificante y le da la oportunidad de aportar su experiencia y enfoque aprendido en su recorrido por las empresas de Grupo Carso. «Yo me siento muy comprometido, porque mi desarrollo profesional ha sido gracias al apoyo que me han brindado en las Empresas del Grupo, por lo que siempre busco aportar lo que esté a mi alcance para ser mejores personas en una mejor Empresa, siempre con un pensamiento de gratitud», concluye el director de RRHH de Telcel y América Móvil.



El Lic. Angel Alexander es miembro desde hace varios años del Comité de Directores de RRHH de Grupo Carso y ha participado en el desarrollo de herramientas para el mejor conocimiento de nuestro talento, como la encuesta de clima organizacional y las evaluaciones de desempeño, entre otras.



Gerencia de Comunicación Interna



AMX 4:08 min.

## América Móvil le hace frente al cambio climático

Nuestra ambición respecto al medio ambiente nos convierte en la primera en la industria de Telecomunicaciones en América Latina en comprometerse con un objetivo de este nivel de ambición.

Diciembre, 2020

En América Móvil actuamos con un alto sentido de responsabilidad hacia el medio ambiente y las comunidades donde tenemos presencia. Nuestra forma de operar y de tomar decisiones está enmarcada en políticas y procedimientos que, bajo un enfoque de mejora continua, nos impulsan a ser lo más eco-eficientes posible.



### Calentamiento global y cambio climático



Debido a las actividades productivas del ser humano, ha habido un aumento en la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) en la atmósfera, los cuales favorecen la retención de calor en el planeta, provocando que la temperatura promedio aumente y se produzca lo que llamamos calentamiento global, que es la principal causa del cambio climático y de otras múltiples consecuencias negativas en los ecosistemas y en nuestra sociedad.

Para evitar que la temperatura global del planeta siga aumentando y combatir y mitigar el cambio climático, los gobiernos y empresas han emprendido acciones para reducir y limitar las emisiones de GEI.



### El papel de las empresas en el combate del cambio climático



La Organización de Naciones Unidas ha hecho un llamado a las empresas para reducir sus emisiones de GEI y, de esta forma, alcanzar los objetivos climáticos que limiten el aumento de la temperatura mundial a tan solo 1.5°C por encima de los niveles preindustriales.

En el llamado compromiso de Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para 1.5°C, las compañías se comprometen a implementar Objetivos Basados en la Ciencia (SBT, por sus siglas en inglés), que se evalúan de forma independiente para asegurar su contribución a este reto global. A la fecha, 600 de las empresas más grandes del mundo están estableciendo objetivos de reducción de emisiones de GEI basados en la ciencia.



### América Móvil: es la primera Empresa de Telecomunicaciones en México y América Latina en contar con un objetivo de reducción de emisiones (SBT) alineado a 1.5°C



En línea con este compromiso adquirido ante Naciones Unidas en agosto de 2019 para contribuir a limitar el cambio climático a través de la iniciativa Ambición Empresarial para 1.5°C, América Móvil ha trabajado de la mano con GSMA y distintas organizaciones en la definición de los estándares aplicables a nuestra industria y en el desarrollo de nuestro propio objetivo de reducción de emisiones basado en ciencia

Como resultado de esto, en América Móvil nos comprometemos a **reducir nuestras emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en un 52%**, así como nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un 13.5% para 2030, con respecto a los niveles de 2019.

#### Alcances:

- **Emisiones de alcance 1** (emisiones directas - consumo de combustible y anticongelantes).
- **Emisiones de alcance 2** (emisiones indirectas - consumo de electricidad).
- **Emisiones de alcance 3** (producidas fuera de nuestro control, pero relacionadas con nuestros servicios).



SCIENCE  
BASED  
TARGETS

DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

En agosto de este año, nuestro objetivo fue validado y aprobado por la organización SBTi, lo cual nos convierte en la primera en la industria de Telecomunicaciones en América Latina en comprometerse con un objetivo de este nivel de ambición.

Finalmente, para cumplir con este compromiso, estamos desarrollando una estrategia de reducción de emisiones GEI que considera:

- ▶ Promover la colaboración de la industria para alinear a socios comunes en nuestra cadena de suministro;
- ▶ Sensibilizar y sumar a nuestros Clientes, distribuidores y proveedores locales; y,
- ▶ Continuar trabajando con nuestros equipos de operación en subsidiarias para identificar e implementar oportunidades de reducción y eficiencias para lograr estos objetivos.

De esta forma, en América Móvil contamos con el esfuerzo y compromiso de todos para conseguir el objetivo de cambio climático que hemos asumido.



Gerencia de Sustentabilidad AMX



VISTAZO 0:00 min.

## Telcel promueve la cultura deportiva, la escena musical y el entretenimiento

El deporte, el talento, la escena musical y de entretenimiento siempre han sido impulsados por Telcel y este año no fue la excepción ¡Conoce los eventos que realizamos!

Diciembre, 2020

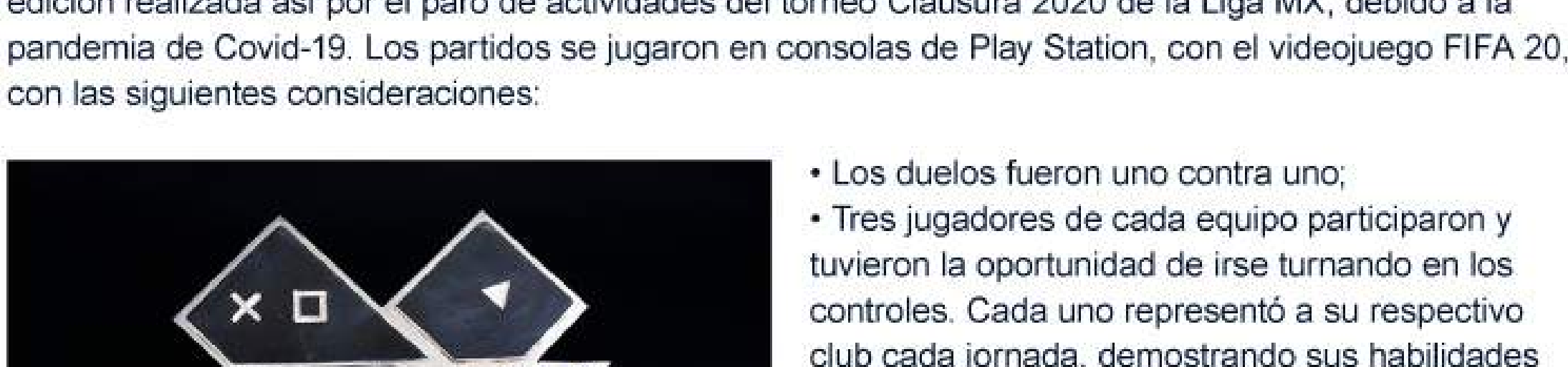
Telcel promovió diversas actividades en el 2020, siempre de acuerdo con el seguimiento claro y puntual de los protocolos de salud que las autoridades determinaron. La organización de estos eventos, cuyo objetivo fue fomentar la cultura deportiva y musical con entretenimiento sano, se dio en una modalidad virtual y de sana distancia, y aquí te contamos sobre ellos.

- COPA TELCEL
- E-LIGA MX
- TENIS
- AUTOMOVILISMO
- LIGA MEX DEL PACIFICO
- EVENTOS MUSICALES

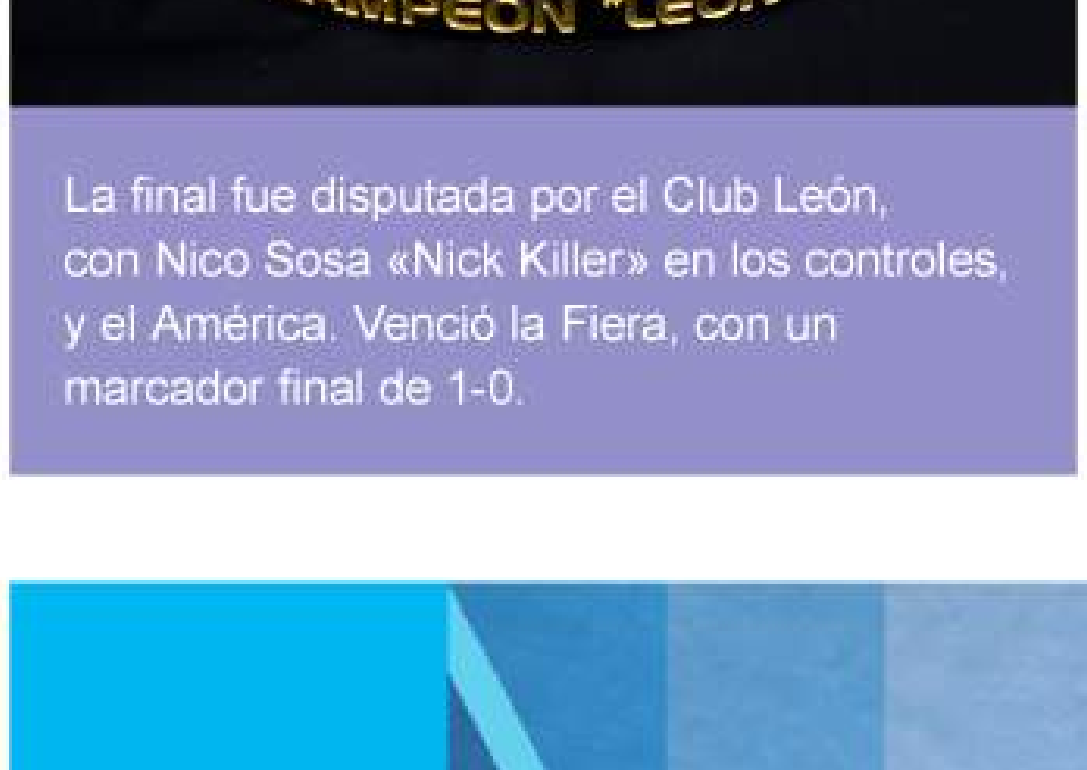


La Copa Telcel 2020 se llevó a cabo en un entorno amistoso y sirvió como pretemporada para poner en ritmo a los equipos de Primera División para su debut en Guard1anes 2020. El torneo fue a puerta cerrada, en julio, en el estadio Nou Camp León, con no más de 300 personas de apoyo para asistencia y transmisión de los enfrentamientos, a fin de respetar el protocolo de salud.

Los equipos que participaron fueron: FC Juárez, Atlético de San Luis, León y los Tuzos del Pachuca, que se proclamaron campeones al imponerse en penales 5-4, tras empatar a dos en tiempo regular.



El torneo virtual de la Liga Mx, en el que participan los 18 clubes de la Primera División, fue la primera edición realizada así por el paro de actividades del torneo Clausura 2020 de la Liga MX, debido a la pandemia de Covid-19. Los partidos se jugaron en consolas de Play Station, con el videojuego FIFA 20, con las siguientes consideraciones:



- Los duelos fueron uno contra uno;
- Tres jugadores de cada equipo participaron y tuvieron la oportunidad de irse turnando en los controles. Cada uno representó a su respectivo club cada jornada, demostrando sus habilidades en la cancha de una manera diferente: en los videojuegos;
- Los principales equipos participantes fueron Tigres, Pumas, León, Santos, Pachuca y Xolos, entre otros;
- Cada turno tenía una duración de seis minutos, con un descanso de 2.38 minutos entre cada parte, y se usó un calendario espejo de la Liga Mx;
- Los jugadores participaron desde sus casas;
- Los ocho mejores clasificados pasaron a la liguilla;
- Los partidos fueron transmitidos por televisión y otras plataformas, a través de TUDN, TV Azteca, Marca Claro, Imagen TV, Fox Sports y Chivas TV.

La final fue disputada por el Club León, con Nico Sosa «Nick Killer» en los controles, y el América. Venció la Fiera, con un marcador final de 1-0.



Considerado uno de los eventos deportivos más sobresalientes e importantes del año a nivel internacional, el **Abierto Mexicano de Tenis** en su edición 2020 se llevó a cabo como cada año en Acapulco, Guerrero del 24 al 29 de febrero contando con tenistas top 50 como: Rafa Nadal, Alex Zverev, Stan Wawrinka, John Isner y Nick Kirgyios en la categoría masculina y Sloane Stephens, Yafan Wang, Marie Bouzková, Venus Williams y Leylah Fernández en la categoría femenil.

En esta edición, Rafa Nadal se coronó y consiguió su tercer título de este torneo contra el estadounidense Taylor Fritz por 6-3 6-2, en la categoría individual femenino, Heather Watson se impuso a la integrante del equipo de Tenis Telcel Leylah Fernandez con un marcador de 6-4, 6-7 (8-10), 6-1.

En la categoría de dobles, la mexicana Giuliana Olmos al lado de Desirae Krawczyk sorprendió al vencer 3-6 y 6-7 (5-7) a la dupla conformada por Shanon Fichman y Kateryna Bondarenko, para así llevarse el título en dobles en la rama femenil y hacer historia al convertirse en la primera mexicana campeona en la historia del torneo.



Como parte de la experiencia que Telcel brinda a los seguidores del deporte blanco, contribuye con el Stand Telcel- Samsung para que los Clientes y asistentes tengan un espacio para disfrutar del evento a través de la innovación y tecnología, puedan descansar y entretenerse entre cada partido, además de contar con la firma de autógrafos de Feliciano López.

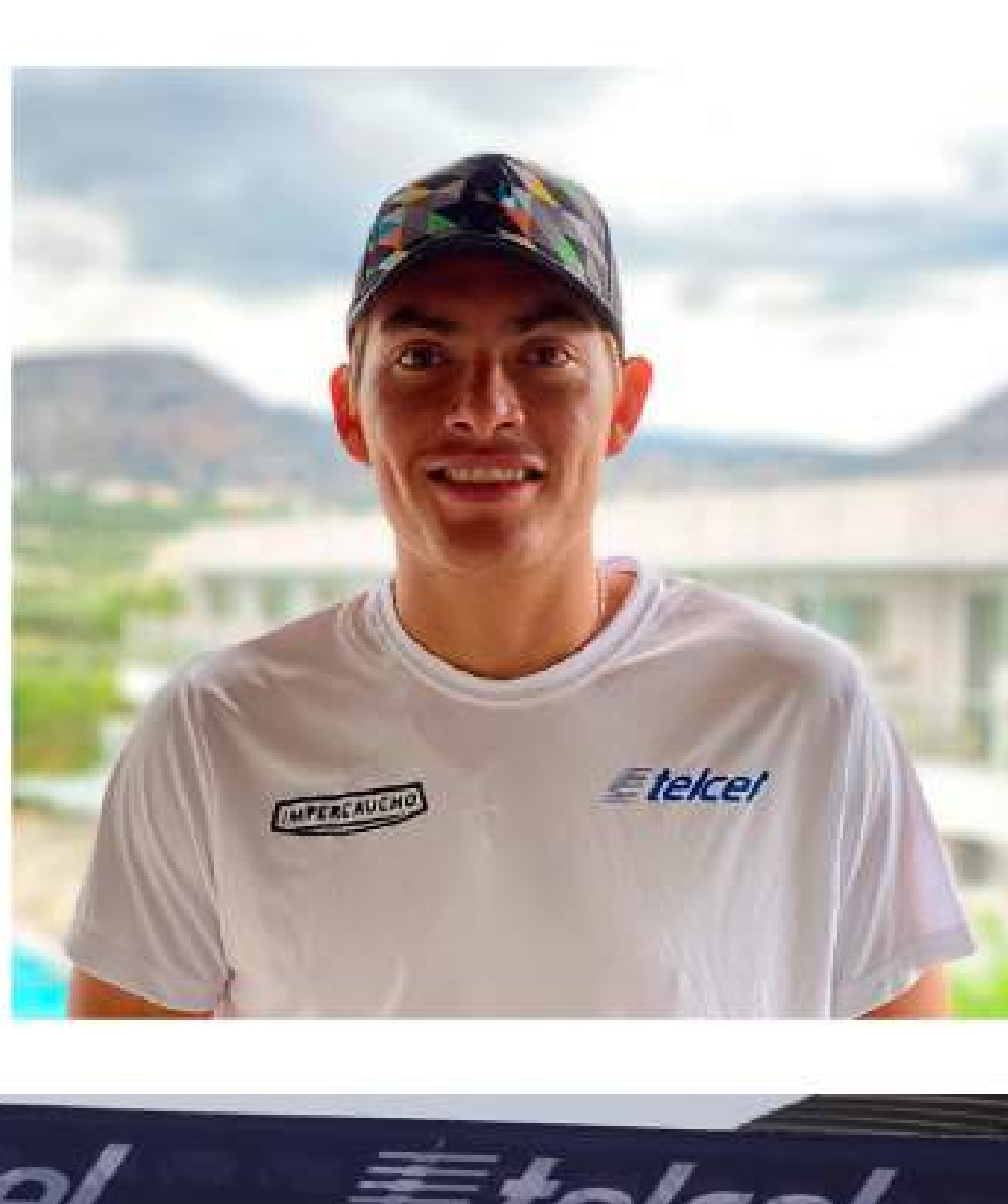
Considerada la cuna del tenis mexicano, el Equipo de Tenis Telcel es una iniciativa surgida con el fin de impulsar el talento de jóvenes tenistas mexicanos y posicionarnos en el panorama internacional.



**Leylah Fernandez:** La jugadora canadiense de raíces ecuatorianas y filipinas es una gran promesa para el deporte blanco y forma parte del equipo de Tenis Telcel. Gracias a su gran talento, ha destacado en las canchas más importantes de la actualidad. Recientemente participó en el Top Seed Open, Western Southern Open, US OPEN y en el Internationalli BNL D'Italia.

El arduo trabajo de Leylah dio sus frutos en Roland Garros, en el que pasó a la tercera ronda y jugó en un partido muy reñido contra la bicampeona de Wimbledon Petra Kvitova. Leylah Fernandez, actualmente número 89 del mundo, continúa preparándose para sorprendernos en el 2021.

«Jerry» López: A finales de agosto, el talentoso vallartense Gerardo «Jerry» López Villaseca, también integrante del equipo de Tenis Telcel, organizó el Puerto Vallarta Masters, un torneo pensado especialmente para reactivar las actividades de los jugadores mexicanos dedicados a este apasionante deporte, en el cual participaron las principales promesas del tenis mexicano, como Alejandro Hernández, Lucas Gómez y Manuel Sánchez, entre otros. «Jerry» logró salir victorioso, refrendándose como el número uno de México, tras vencer en la final a Alejandro Hernández, número cuatro del país. En octubre continuó su preparación en los Futuros en Heraclion, Grecia, llegando a la semifinal de dobles junto con su compañero Lucas Gerch.



Desde la fundación de Escudería Telmex Telcel en 2002, los logros de los pilotos nacionales e internacionales han destacado en la categoría en la que se compete para lograr los mejores resultados y el 2020 no ha sido la excepción.



**Sergio López:** Se mantiene en la máxima categoría del automovilismo, la Fórmula Uno, en la que ha hecho un gran trabajo con la escudería BWT Racing Point Formula One Team, logrando poner el nombre de México en alto.

En el Gran Premio de Portugal fue designado como el «Piloto del Día» después de remontar 13 posiciones y terminar séptimo; además, recientemente logró subir al podio en el Gran Premio de Turquía, obteniendo el 2do lugar y sumar puntos importantes para el campeonato y con estos resultados ha logrado su mejor racha desde que llegó a la Fórmula Uno.

**Daniel Suárez:** Continúa con su carrera deportiva en la serie mayor de NASCAR en el equipo Gaunt Brothers Racing, en el auto #96, además de que Trackhouse Entertainment Group anunció la formación de un nuevo equipo de NASCAR Cup Series que debutará en pista en la temporada 2021 con la Daytona 500, donde el campeón de NASCAR Xfinity Series 2016 estará al control del auto #99.



**Memo Rojas:** Corrió la temporada 2020 de la European Le Mans Series con el equipo DragonSpeed y ya se prepara para buscar el campeonato 2021.



**Luis Michael Dörrbecker, Abraham Calderón, Rubén Pardo, Max Gutiérrez, Rodrigo Lejón, Juan Manuel González y Andrés Pérez de Lara** son los pilotos que representan a la Escudería Telmex Telcel en las diferentes categorías de NASCAR PEAK México Series Presentado por Telcel. Este campeonato de autos tipo stock ha brindado grandes carreras, resultados y podios en las distintas ciudades en las que se ha competido, como Aguascalientes, San Luis Potosí, Querétaro, Puebla, etcétera. Sin duda, tendremos campeón en estas categorías para el fin de la temporada.

Por supuesto, el resto de la plantilla de Escudería Telmex Telcel, como Tatiana Calderón (Súper Formula Japonesa y ELMS), Pietro Fittipaldi (piloto de pruebas de Hass F1 team), Manuel Sulaimán (Indy Pro 2000), Santiago Ramos (Fórmula 4 Italiana), Juan José Ramírez (Campeonato Nacional de Rallyes), Enzo Fittipaldi (FIA F3 Championship), Sebastián Montoya (Fórmula 4 Italiana), Vittorio Catino (Fórmula 4 Italiana) y Jesse Carraschopp (karatismo) continuarán buscando ganar más carreras y campeonatos, porque el espíritu de triunfo de este proyecto mexicano de desarrollo de talentos en la escena mundial es un referente.



Año con año se espera el torneo de beisbol más importante del país: la famosa Liga Mexicana del Pacífico, cuya temporada 2020-2021 inició el 15 de octubre pasado y, para su realización se han tomado estrictas medidas de higiene y seguridad: está permitido el acceso al 30 o 40 por ciento del público en cada estadio, dependiendo de las autoridades estatales; los asientos están separados entre sí, y todos los aficionados presentes deben portar cubrebocas, respetar la sana distancia y utilizar gel antibacterial en cada entrada.



Entre los equipos favoritos están los **Yaguados de Mazatlán**, **Mayos de Navojoa**, los **Venados de Obregón**, así como los **Naranjeros de Hermosillo** y los **Sultanes de Monterrey**, todos patrocinados por Telcel y fuertemente entrenados para convertirse en los nuevos campeones de la Liga Mexicana del Pacífico.

Además, algunos de los equipos técnicos han tenido cambios, como los nuevos entrenadores Juan Navarrete, de Hermosillo; Juan José Pachó, de Mazatlán; y Lorenzo Bundy, de Navojoa; todos, con gran experiencia en el beisbol, lo que les servirá para llevar a su equipo a la cima.



Vinculamos los valores de la marca con las motivaciones de la juventud: **música, diversidad y socialización.**

Al inicio del año, fuimos patrocinadores de dos grandes festivales de música en la CDMX: EDC y Vive Latino, lo que nos permite conectar con nuestros clientes a través de nuestro portal de Experiencias Telcel, considerado el programa más diverso para premiar a nuestros Clientes de todo el país por usar la mejor Red: la de nuestra Empresa.

Por medio de este programa de recompensas y experiencias, nuestros Usuarios pueden participar en las trivias, juegos y dinámicas para ganar increíbles premios, como entradas a conciertos, pases Meet & Greet, boletos VIP para los mejores eventos musicales, deportivos y culturales, y muchas experiencias más.



**EDC** es un festival de Elelectronic Dance Music (EDM) que se originó en 1997 que se realiza en distintas ciudades de EEA y en otros países como Reino Unido, Brasil y Japón, lo que lo convierte en EL FESTIVAL DE MÚSICA ELECTRÓNICA MÁS GRANDE A NIVEL GLOBAL.

**VIVE LATINO** es el FESTIVAL Iberoamericano de diversos géneros musicales alternativos que se realiza anualmente desde 1998 en el Foro Sol de la Ciudad de México.

A partir de la pandemia por COVID-19 hemos hecho modificaciones para una búsqueda de nuevas formas de entretenimiento y por eso nos reinventamos y llevamos la música a nuestros clientes sin salir de casa con los conciertos virtuales. Con estos patrocinios, la distancia deja de ser un obstáculo y construyamos un puente entre el entretenimiento en vivo y la audiencia, con los eventos musicales de Sala Estelar y OCESA Irrepetible.

Para nuestra Empresa es fundamental el seguimiento y apoyo a la cultura deportiva mexicana, así como a la escena del entretenimiento y la música; por ello, estamos orgullosos de continuar en esta camino que seguirá fomentando el deporte, la sana competencia y la cultura musical en nuestro país y en el mundo.



VISTAZO 0:00 min.

## Huawei Y9a con gran tecnología ahora en Telcel

En Telcel nuestra principal convicción es estar a la vanguardia en tecnología y conectividad celular para ofrecerle a nuestros Usuarios los mejores equipos y servicios.

Diciembre, 2020

Con el fin de satisfacer las necesidades de cada Usuario, en Telcel crecemos en conjunto con nuestros proveedores móviles y en esta ocasión lo hacemos de la mano de Huawei y su más reciente lanzamiento, Huawei Y9a, cuyas características tecnológicas y de entretenimiento te sorprenderán por su innovación.

### ¿Qué ofrece este increíble Smartphone?

Si bien es un equipo de gama media, en cuanto a características son muy similares a las de gama alta. Cuenta con cámaras fotográficas muy avanzadas: cámara cuádruple principal de 64 MP + gran angular de 8 MP + macro de 2 MP + profundidad de 2 MP, sin dejar de lado la cámara frontal de 16 MP, para tomar increíbles *selfies*, que se pueden guardar en sus 128 GB de memoria ROM. Su memoria RAM de 6 GB y procesador Octa-Core, ayudan a que fluyan las apps, videos, imágenes, juegos y todo lo que utilicen sus Usuarios.

Otra de sus cualidades, es su diseño elegante y pantalla de 6.63 pulgadas que permiten disfrutar de un contenido multimedia extraordinario con su pantalla de resolución Full HD+. Sus colores disponibles son negro, plata y rosa, para que los Clientes puedan elegir entre cualquiera de ellos.



Para quienes llevan una vida acelerada la siguiente característica los ayuda mucho: Huawei SuperCharge de 22.5W, de carga rápida, permite no esperar tanto tiempo para tener de nuevo el Smartphone en la mano y continuar con las actividades. Su batería es de 4,300 mAh.



Nuestra Empresa no sólo cuenta con los mejores dispositivos, sino también con las mejores promociones para sus Clientes; de esta forma pueden disfrutar de todas las características de equipos como los que Huawei ha lanzado este año. Por ello te invitamos a que te mantengas pendiente de las ofertas y actualizaciones de dispositivos que tenemos disponibles.



Gerencia de Comunicación Interna



VISTAZO 3:48 min.

## ¡La familia disfruta más con el Plan Max Play de Telcel!

Con la introducción de nuevos Planes ofrecemos las mejores experiencias a nuestros Clientes.

Diciembre, 2020

En la actualidad, las plataformas de *streaming* que presentan contenido de excelente calidad conforman una de las apuestas más importantes para Telcel; por ello, se han desarrollado modelos de negocio que ofrecen servicios de entretenimiento con múltiples opciones para nuestros Clientes.

EN UN MISMO PLAN  
**NETFLIX + Claro-video**

SAMSUNG GALAXY NOTE20 MOTOROLA EDGE

ILIMITADOS

DOBLE DE GIGAS por \$779 al mes

PLAN MAX PLAY

Telcel la mejor Red con la mayor Cobertura

De esta apuesta surgen los **Planes Max Play de Telcel**, donde desde el primer esquema de renta incluye la suscripción a Netflix y a Claro video; así como a otros servicios que son de la preferencia de nuestros Clientes. Con estos planes, nuestros Usuarios pueden disfrutar de lo mejor del entretenimiento y combinar sus preferencias en series, películas, documentales, animaciones y mucho más.

El Plan Max Play de Telcel brinda a quien lo adquiere la experiencia de tener lo mejor de dos de las plataformas preferidas por millones de espectadores en todo el mundo.

A través de las tres modalidades: Basic, Standard y Premium, nuestros Clientes ya pueden disfrutar en su *smartphone*, en otros dispositivos y pantallas sus series, películas y documentales preferidos.

	NETFLIX	Claro-video	GB INCLUIDOS SIN FRONTERA	MIN Y SMS SIN FRONTERA	REDES SOCIALES ILIMITADAS	Claro-drive	RENTA MENSUAL
Plan Max Play <b>BASIC</b>	1x	<b>PREMIUM</b>	1.25	<b>ILIMITADOS</b>		<b>100GB</b>	<b>\$379</b>
Plan Max Play <b>STANDARD 1</b>	2x		2.25				<b>\$529</b>
Plan Max Play <b>STANDARD 2</b>			5.5				<b>\$779</b>
Plan Max Play <b>PREMIUM 1</b>	4x		7.5			<b>\$969</b>	
Plan Max Play <b>PREMIUM 2</b>			10.5			<b>\$1,169</b>	

Estos innovadores planes incluyen el doble de Gigas en cualquiera de sus tres modalidades, además de redes sociales, minutos y mensajes sin límite en México, Estados Unidos y Canadá, y desde 100 GB de almacenamiento en Claro Drive.

**Marcos Linares**, Subdirector de Cross Media & Content de Telcel, aseguró:

En Telcel nos mantenemos un paso adelante con el Plan Max Play, a través del cual nuestros usuarios pueden disfrutar de la mejor oferta en entretenimiento y servicios móviles, todo en un mismo paquete. Estamos comprometidos con la innovación, adaptándonos a las necesidades y al estilo de vida de cada uno de nuestros Clientes.

Con este nuevo plan, Telcel se mantiene a la vanguardia, pensando siempre en mejorar las experiencias de nuestros Clientes actuales y futuros, reafirmando el compromiso que tenemos con el público que gusta de tener en la palma de su mano el mejor y más completo entretenimiento, proporcionándoles los mejores planes y servicios a través de la mejor Red con la mayor cobertura.



Gerencia de Comunicación Interna



Jackeline Contreras Robles  
Gcia. Postpago y Circulo Azul





CONÉCTATE 3:46 min.

## Mantenimiento predictivo, una forma de automatizar tu proyecto con telemetría

Conoce una innovadora técnica para detectar alguna posible falla y evitar que tu labor se vea interrumpida o afectada. ¡Mejoramos para ti!

Diciembre, 2020

El mantenimiento predictivo es una técnica utilizada para conocer el momento aproximado en que un objeto, equipo o máquina presentará una falla, al observar cambios en modelos de comportamiento o funcionamiento. ¡Aprende a sacar provecho de él!

### KEY INSIGHTS



Hacer mantenimiento predictivo permite detectar anomalías en el rendimiento de la máquina o la funcionalidad del sistema o los equipos.



Realizarlo maximiza el ciclo de vida del equipo o máquina, disminuye el tiempo que dejará de producir o cumplir su función y reduce los costos de mantenimiento.



Si se trata de una empresa que ofrece productos o servicios, disponer de él mejora la imagen de la marca y evita que se pierdan ventas.

Las tareas de mantenimiento predictivo aplican principalmente en los dispositivos o equipos que realizan funciones críticas en la Organización. Esta técnica relaciona una variable física con el desgaste o estado de una máquina. Se basa en la medición, seguimiento y monitoreo de parámetros y condiciones operativas de un equipo o instalación.



Una falla o defecto inesperado en los equipos puede generar tiempo de inactividad que afecte el modelo productivo, al suspender la producción o la provisión de servicios, con la consecuente pérdida de ingresos.

### ¿Cómo lograrlo?



La predicción de fallas que detecta este mantenimiento puede hacerse a través de diversas técnicas, como análisis del cambio de patrones en el funcionamiento, imágenes térmicas y observación del equipo o maquinaria.

Para elegir la más adecuada, es necesario contar con la asesoría de un experto, pues así se evitan riesgos en los mecanismos que permiten funcionar a los equipos.

De acuerdo con Microsoft:

**El objetivo del mantenimiento predictivo es optimizar el equilibrio entre el mantenimiento correctivo y el preventivo, mediante la habilitación del reemplazo de los distintos componentes justo a tiempo.**

La compañía señala que con las soluciones de mantenimiento predictivo que usa la plataforma de inteligencia artificial de Microsoft Azure, los componentes solamente se reemplazan cuando están próximos a presentar errores, de manera que se extiende su vida útil y se reducen los costos laborales y de mantenimiento no programado, con lo que las empresas pueden obtener un mayor ahorro y más ventajas competitivas.

### ¿Qué beneficios se obtienen



Entre los beneficios económicos asociados al mantenimiento predictivo están la reducción del tiempo de inactividad de los equipos o maquinaria, menor pérdida de horas de producción y disminución de costos en piezas de refacción, repuestos o suministros, porque al saber anticipadamente si una pieza va a fallar, se puede cotizar y comprar en tiempo oportuno, para evitar tenerla almacenada sin que se requiera.

### ¿También es útil en la vida diaria?



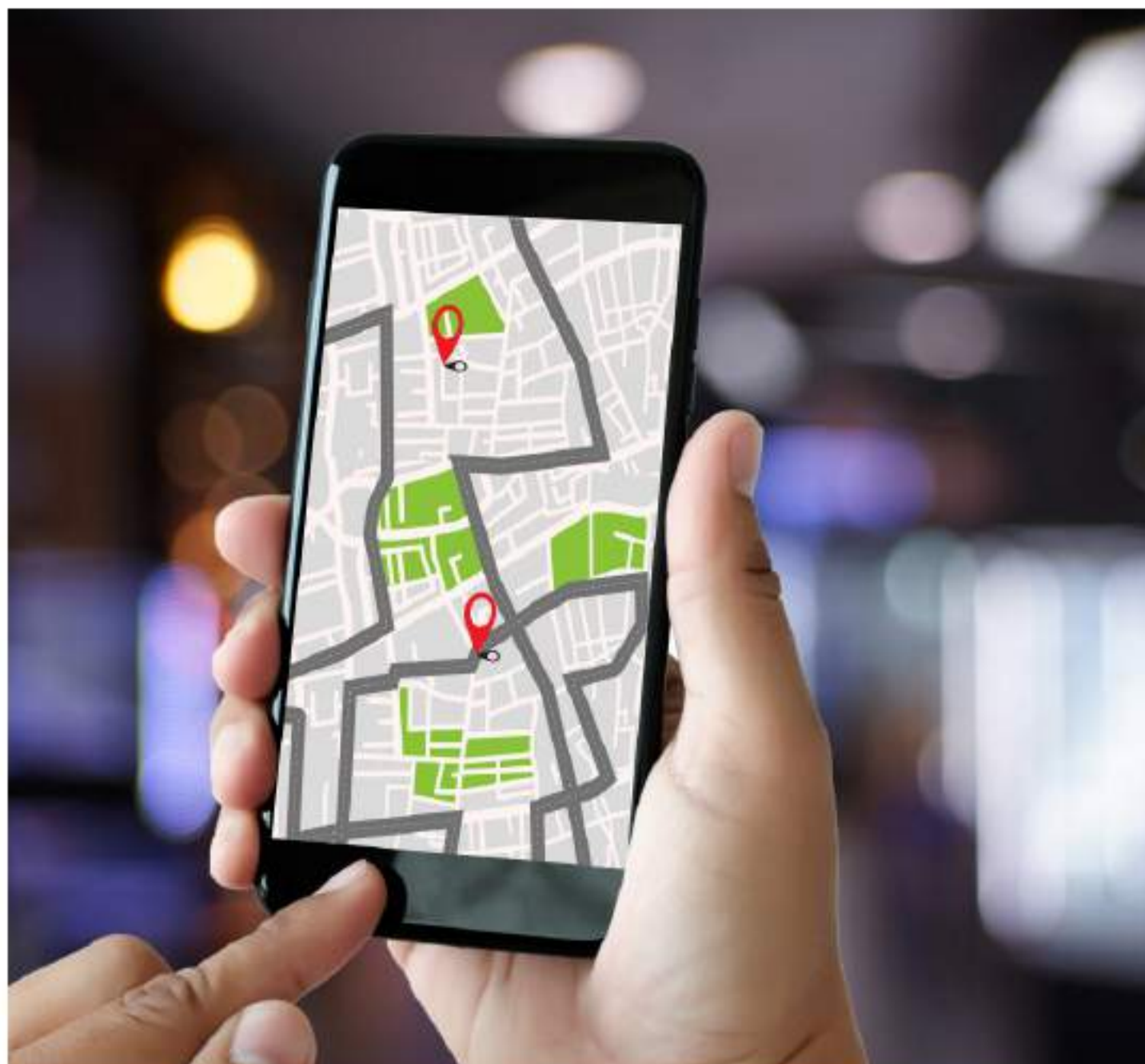
Este tipo de mantenimiento no solo aplica en maquinaria, sino también en la vida cotidiana: desde el automóvil hasta el celular, que nos pueden meter en problemas si presentan fallas cuando más los necesitamos.

Para estos casos del día a día, es recomendable buscar las opciones de los proveedores de estos productos para monitorear, evaluar y reportar el estado del sistema del activo; aquí, más que utilizar Big Data, se usa Smart Data.

Optimizar el mantenimiento de equipos y dispositivos permite ahorrar y evitar dolores de cabeza. ¿Ya sabes cómo implementarlo para complementar tus proyectos? En Telcel Empresas te lo explicamos.



DIR SVA & IOT



VISTAZO 3:48 min.

## Sistemas de gestión vehicular, una herramienta indispensable

Nuestras soluciones tecnológicas también están disponibles al momento de movernos de un lugar a otro... ¡En este artículo puedes conocer una de ellas!

Diciembre, 2020



¿Quién no recuerda esas películas de espías donde usaban un aparato para saber dónde se encontraba un vehículo alrededor del mundo? Esa era tecnología exclusiva de la ciencia ficción y, sin embargo, ahora es una realidad que nos ha alcanzado.

### KEY INSIGHT

- Actualmente se puede localizar por medio de una SIM celular casi cualquier dispositivo con conectividad a una Red de datos.
- Hoy, estos dispositivos, más allá de ser sistemas de localización, son herramientas para hacer más eficiente la operación diaria.



En la década de los 80, los avances de la tecnología mostraron los primeros indicios de la capacidad de las herramientas de localización, abriendo la posibilidad de seguir vía satélite algunos dispositivos que, además de ser enormes, solían ser muy caros y casi exclusivos de empresas transnacionales o gobiernos lejanos.



Con el florecimiento de la telefonía celular en los 90 y 2000, se abrió camino a la miniaturización de los dispositivos, utilizando pequeños módems GSM que permitieron establecer comunicación en lugar de los equipos especializados previos; además, por una fracción del costo original.



Hoy sabemos que un dispositivo de rastreo es tan compacto que puede pasar desapercibido e incluso es posible tener equipos portátiles o *plug and play*, que no solo son un potente localizador de vehículos, sino también objetos que nos brindan, además de las coordenadas GPS, la velocidad, hábitos de manejo, temperatura del vehículo e identificación del conductor.

Anteriormente, estos sistemas de gestión vehicular, como su nombre lo dice, servían solo para conocer la ubicación de motocicletas, automóviles, camiones, maquinaria pesada, etcétera, pero, con el paso del tiempo, se han ido convirtiendo, de herramientas de ubicación, en herramientas de medición de productividad, control de flota e incluso en generadores de datos que nos reportan pérdidas por mal uso de los activos, que pueden traducirse en reportes de retorno de inversión (ROI).

### Esto puede dividir en dos partes la localización del vehículo y la telemetría que obtenemos del vehículo *per se*.

Antes, estas herramientas eran muy costosas y solo permitían localizar el vehículo; además, las plataformas donde veíamos esta información eran muy complicadas y no cualquiera podía manejarlas, pero con el paso del tiempo eso ha ido cambiando y actualmente los sistemas de gestión vehicular son más accesibles, de fácil manejo y con acceso a centros de monitoreo que apoyan al Cliente en caso de una emergencia.

Pero lo más interesante viene de la cantidad de información que podemos obtener de estos sistemas actualmente, por ejemplo:



Identificación de los conductores



Hábitos de manejo



Detección de accidentes



Horarios de trabajo de los vehículos



Sus recorridos



Consumos de combustible



Censado de temperatura



Detección de códigos de falla



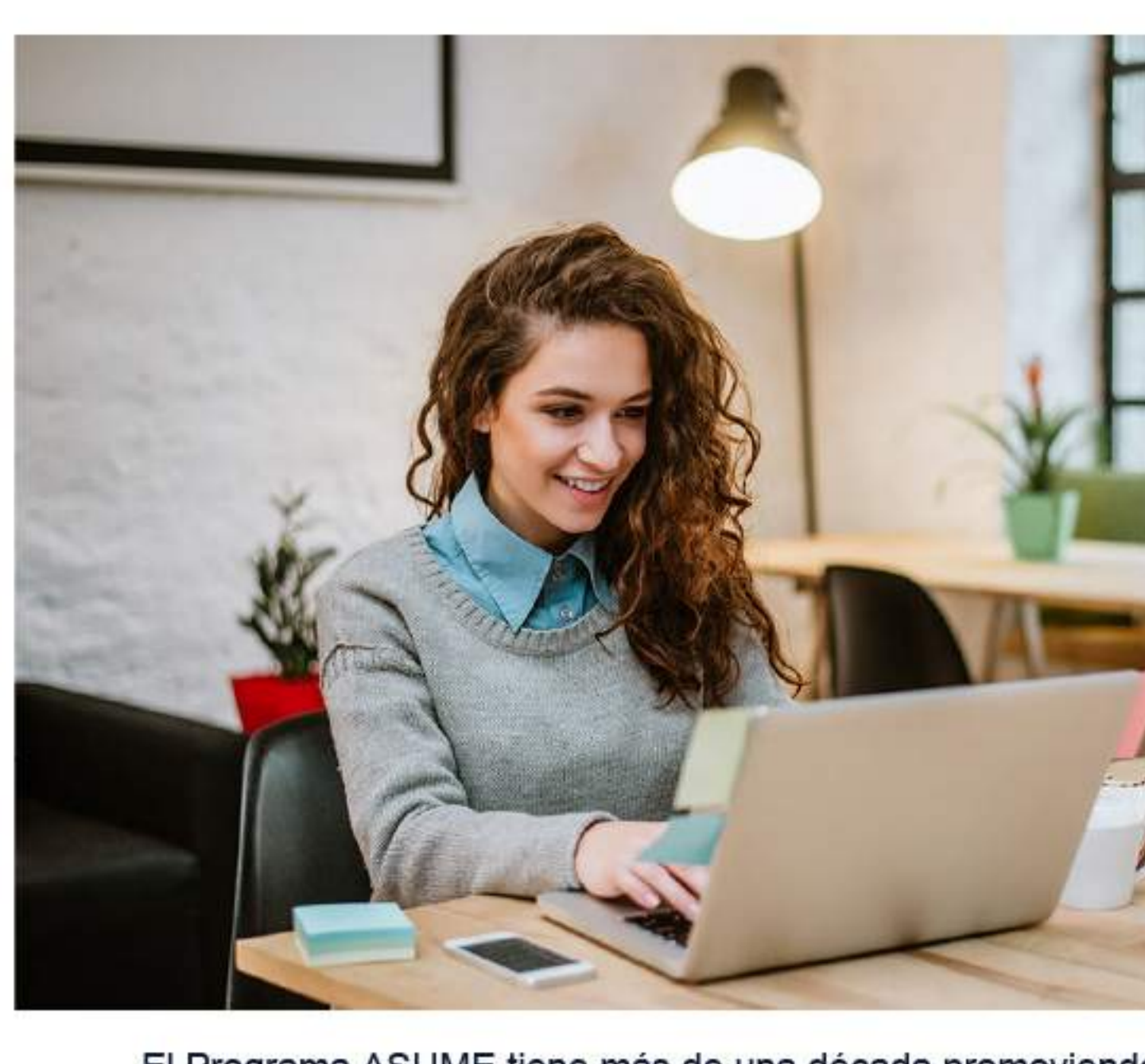
Entrada y salida de puntos de interés (Geo cercas)

Toda esta información unida nos proporciona datos que nos pueden mostrar los gastos innecesarios que realizamos cotidianamente, para crear tableros de control (*Dashboards*) en el uso de un vehículo. Y esto solo es el principio del beneficio tan apreciado entre todas las empresas: el ahorro, que por ejemplo puede manifestarse, al usar estas tecnologías, en menor consumo de combustible. Hay compañías que, al usar sistemas de gestión vehicular, han detectado que por el mal uso de vehículos han dejado de ahorrar millones de pesos, un valor más que considerable.

Para más información consulta [telcel.com/empresas](http://telcel.com/empresas)



DIR SVA & IOT



CONÉCTATE 5:23 min.

## ASUME, 10 años invitando a la superación constante

Conoce más acerca de esta filosofía, que busca una transformación en las personas a través de la competencia en distintas áreas.

Diciembre, 2020

El Programa ASUME tiene más de una década promoviendo en Telcel a nivel nacional su filosofía, buscando el cambio de las personas por medio de la superación constante, fomentando la idea de que la competencia es con nosotros mismos y la importancia de superarnos de forma equilibrada en los ocho aspectos de la personalidad humana: físico, afectivo, social, económico, estético, intelectual, moral y espiritual.

## “EL CAMBIO DE LA SOCIEDAD A TRAVÉS DEL CAMBIO DE LA PERSONA”

—SOUMAYA DOMIT

Se generaron nuevas estrategias por parte de la Coordinación ASUME México-Latinoamérica para mantener la cercanía con nuestros compañeros durante la contingencia sanitaria que enfrentamos y así surgió una nueva modalidad llamada ASUME en línea, en la que, a través de las plataformas digitales, podemos realizar y coordinar las sesiones con apoyo de los coordinadores y facilitadores; de esta forma, se innovó en la aplicación de dinámicas virtuales y llegamos a ciudades muy difíciles de alcanzar por el programa ASUME, debido a su ubicación geográfica.

## “QUÉ PUEDO HACER YO, NO QUÉ PUEDEN HACER LOS DEMÁS”

—SOUMAYA DOMIT

Es un momento de oportunidad para continuar sembrando semillas de esperanza, cooperación y superación, pues juntos podemos transformar nuestro entorno: nuestra familia, la institución donde trabajamos, nuestra escuela y nuestro país.

Te invitamos a estar atento a las próximas convocatorias de ASUME en tu región. ¡Ánimate a formar parte de esta historia!

## “COSECHEMOS UNA SOCIEDAD MÁS HUMANA, MÁS HONESTA Y MÁS AUTÉNTICAMENTE FELIZ”

—SOUMAYA DOMIT

### ASUME en Línea 2020

El programa ASUME en Línea estuvo a activo en regiones 4, 5, 6, 7, 8 y 9 en los meses de junio a septiembre en 19 sedes, donde fueron entregadas 203 constancias de participación firmadas por nuestra Presidenta.

Durante el último trimestre del año el programa ASUME en Línea estará activo en regiones de 1 a 9 y corporativo.

### Grupos activos de Junio – septiembre.

REGIÓN 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAC Tampico II, El Charro</li><li>• CAC Apodaca</li></ul>
REGIÓN 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAC Uruapan I, Latino</li><li>• CAC Zamora</li><li>• CAC Morelia IV, Torreón Nuevo</li><li>• CAC Morelia II, Camelinas</li></ul>
REGIÓN 6	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAC León III, Centromax</li><li>• CAC Aguascalientes V, Universidad</li><li>• CAC Pénjamo</li><li>• CAC San Juan del Río II</li></ul>
REGIÓN 7	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAC Tlaxcala</li><li>• CAC STT Oaxaca II, Santa Cruz Xoxocotlán</li></ul>
REGIÓN 8	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAC Cancún I, Calinda</li><li>• CAC San Cristóbal de las Casas</li></ul>
REGIÓN 9	<ul style="list-style-type: none"><li>• CAC Buenavista</li><li>• CAC Capuchinas</li><li>• CAC Neza</li><li>• CAC Parque Tezontle</li><li>• CAC Texcoco</li></ul>



### Algunos testimonios

“  
**Excelente exposición por parte de la jefa del CAC**  
”

“  
**Excelente plática, logró conectarnos perfectamente con el tema**  
”

“  
**Me agrada el tema, ya que debemos ser felices a pesar de las circunstancias que vivamos, porque hoy estamos y mañana no sabemos**  
”

CAC San Juan del Río, San Juan del Río, Querétaro.

“  
**El diálogo es muy importante para tener una mejor comunicación**  
”

“  
**Creo que todas estas presentaciones son buenas para la vida cotidiana y laboral**  
”

“  
**Diálogo muy indispensable en nuestra vida diaria**  
”

CAC Aguascalientes, Aguascalientes, Aguascalientes.

“  
**El día de hoy la plática de ASUME me llenó de liberación y reflexión; gracias por el espacio y gracias por escuchar, a veces uno no se atreve a platicar experiencias muy personales que se quedan en el alma, pero compartirlas ayuda a superarlo y escuchar cosas positivas o diferentes a tu rutina te cambia el ambiente**  
”

“  
**Fue muy grato tratar estos temas que nos motivan a ser mejores personas y crecer así en diferentes ámbitos de la vida**  
”

“  
**Fue una plática muy amena y provechosa, te invita a mejorar constantemente**  
”

CAC Oaxaca, Oaxaca, Oaxaca.

“  
**Me parece que los temas que tratan son muy interesantes y te ayudan a reflexionar acerca de la vida y cómo te conduces en el día a día, así como a tener las áreas de oportunidad que tienes para convertirte en una mejor persona y vivir en armonía**  
”

“  
**Muy bien llevado el curso, de manera dinámica; ayuda mucho en todos los aspectos de nuestra vida**  
”

CAC Tampico I, Tampico, Tamaulipas.

“  
**Es un gusto formar parte de este gran proyecto; la verdad, ayuda mucho para motivarme y conocerme aún mejor**  
”

“  
**Me agrada escuchar estos temas, porque, aunque ya sabemos algunos, no los ponemos en práctica; es bueno recordar ser cortés y perder el miedo**  
”

“  
**Excelente poder tener estos espacios para transmitir diferentes ideas y aprender nuevas cosas**  
”

CAC Pénjamo, Pénjamo, Guanajuato.

“  
**Me dejó un buen sentido de la responsabilidad, puesto que es un valor fundamental para llevar a cabo una vida de calidad y también ayudar a progresar a los demás**  
”

“  
**Muy bueno, el tema de responsabilidad con uno mismo y la sociedad**  
”

“  
**Excelente tema, aprendí mucho, lo puedo utilizar en mi vida diaria, me gustó mucho; el video, increíble**  
”

CAC Oaxaca, Oaxaca, Oaxaca.



Mario Eduardo López Bautista  
Depto. Instrucción Corporativa



REGIONALES 0:00 min.

R5, R7, R8 & DEUR

## Días Azules Telcel

Todas las Regiones nos comprometimos en dar nuestro mejor esfuerzo en los Días Azules Telcel, ofreciendo conexión móvil y servicio de calidad a nuestros Clientes.

Diciembre, 2020

Nuestro compromiso como líder en el mercado es siempre ofrecer el mejor servicio a nuestros Clientes para seguir contando con su confianza, valor fundamental de nuestra campaña Trimestre Azul: una estrategia comercial que se ejecuta durante los meses de agosto, septiembre y octubre, en la que el principal objetivo es crecer en **Ventas, Renovaciones y Portabilidades**; además de reforzar el posicionamiento en nuestra comunicación al destacar los principales atributos y beneficios que sólo la familia Telcel ofrece.

Arrancamos esta campaña en los principales Centros de Atención a Clientes de las Regiones 1 a 8, con todas las debidas medidas sanitarias para proteger la salud de nuestros visitantes y colaboradores.

En DEUR, se optó por hacer un *live streaming* en redes sociales para dar a conocer a nuestros Clientes, y público en general, las promociones disponibles con una invitación a los puntos de venta en los cuales se llevan a cabo los Días Azules. El primero de estos eventos se celebró del 14 al 17 de agosto ofreciendo a los Usuarios:

- ◆ Promociones especiales en equipos y dispositivos conectados de las marcas más demandadas.
- ◆ Elección entre pago de contado, meses sin intereses con tarjetas de crédito participantes o pagos fijos con cargo a su factura Telcel.
- ◆ Atractivas promociones en portabilidades y vales de descuento en equipos al realizar una renovación.
- ◆ Regalos en la compra de un Amigo Kit, en la contratación o renovación de un plan tarifario, gratis folios electrónicos de Cinépolis Klic para disfrutar de una buena película en streaming.
- ◆ Y promociones exclusivas en los **Días Azules Online**.



Bajo esta forma de trabajo, en Región 7 se decidió enlazar a toda la Región para escuchar el mensaje de inauguración de los Días Azules por parte del Director, el Lic. Félix Acosta y desplegar a Gerentes de Desarrollo Comercial, Atención a Clientes Personalizada, Operación Comercial y varias jefaturas de diferentes áreas para hacer difusión en redes sociales y hacer sinergia con todos nuestros socios comerciales, marcas, distribuidores e incluso *influencers*.



Se llevaron a cabo controles remotos con diferentes estaciones de radio y televisión de Puebla y de las principales cabeceras de los estados que conforman la región; se produjeron *Lives* en redes sociales en conjunto con marcas; y se complementó la campaña con publicidad en exteriores y eventos especiales en Centros de Atención a Clientes, puntos de venta de Distribuidores y Tiendas Propias.

Mientras tanto, en la Región Occidente, GDL., se combinaron esfuerzos tanto en puntos de venta como con difusión en medios tradicionales y digitales, realizando: activaciones urbanas en las principales ciudades con promoboards, perifoneos, volanteos, campañas de radio, de prensa, de televisión, de redes sociales, así como desplegando equipos promocionales en los alrededores de los puntos de venta acompañados de promotores y edecanes. Debido a las medidas de higiene se implementó la estrategia de **Códigos QR**, que al ser escaneados por los Clientes con su dispositivo móvil, podían acceder a las ofertas completas de forma digital.



En resumen, todas las Regiones nos comprometimos en dar nuestro mejor esfuerzo para el máximo aprovechamiento de los Días Azules Telcel, mismos que han sido de gran ayuda para reforzar nuestro liderazgo ofreciendo servicios de máxima relevancia para millones de mexicanos que necesitan de comunicación continua, conexión móvil y servicio de calidad.

Rebecca Anne Fuentes Plough  
Gcia. Des Comercial MER

Ruth Reyes Hernández  
Gcia. Capacitación R1 a R8

Bertha Yolanda Nungaray Ceja  
Depto. Mercadotecnia y Publicidad GDL

María Isolina Rubio Poo  
Depto. Mercadotecnia y Publicidad PUE

Marco Antonio Figueroa Alonso  
Depto. Capacitación Comercial PUE

Juan Pablo Ramírez Saldaña  
Gcia. Des Comercial PUE



REGIONALES 4:08 min.

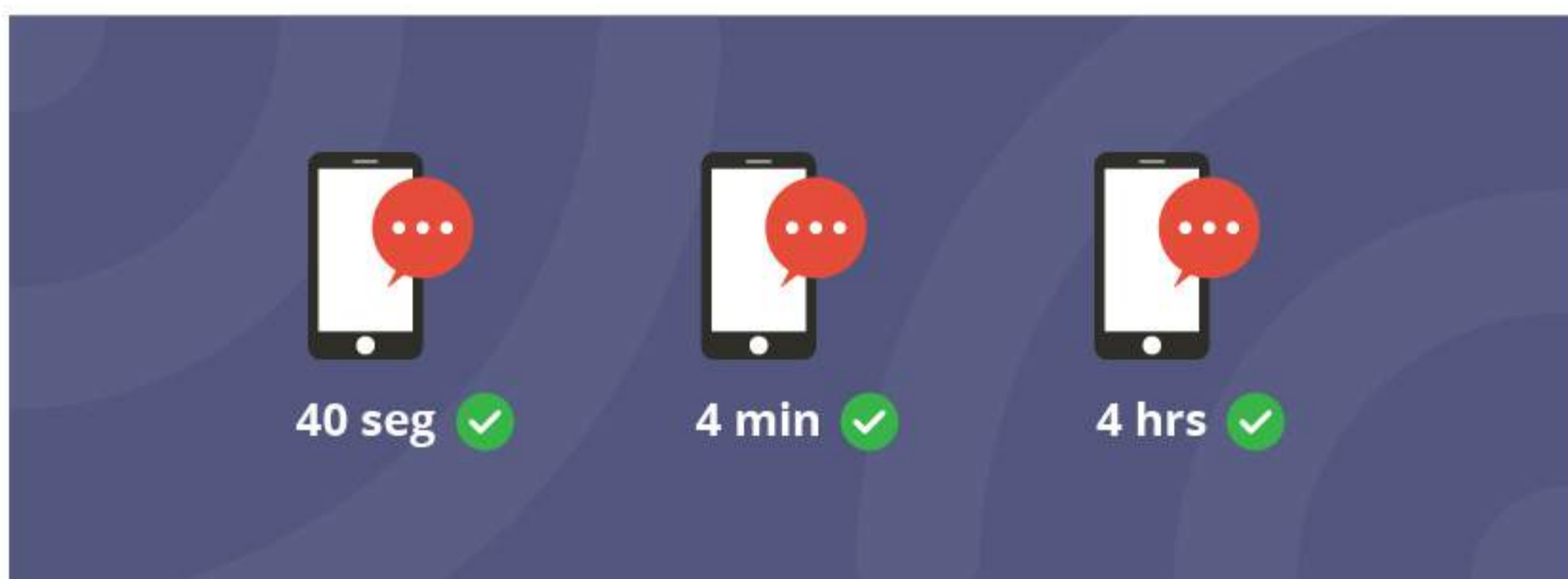
REGIÓN 1

## ¿Cómo mejorar la calidad de la Red celular?

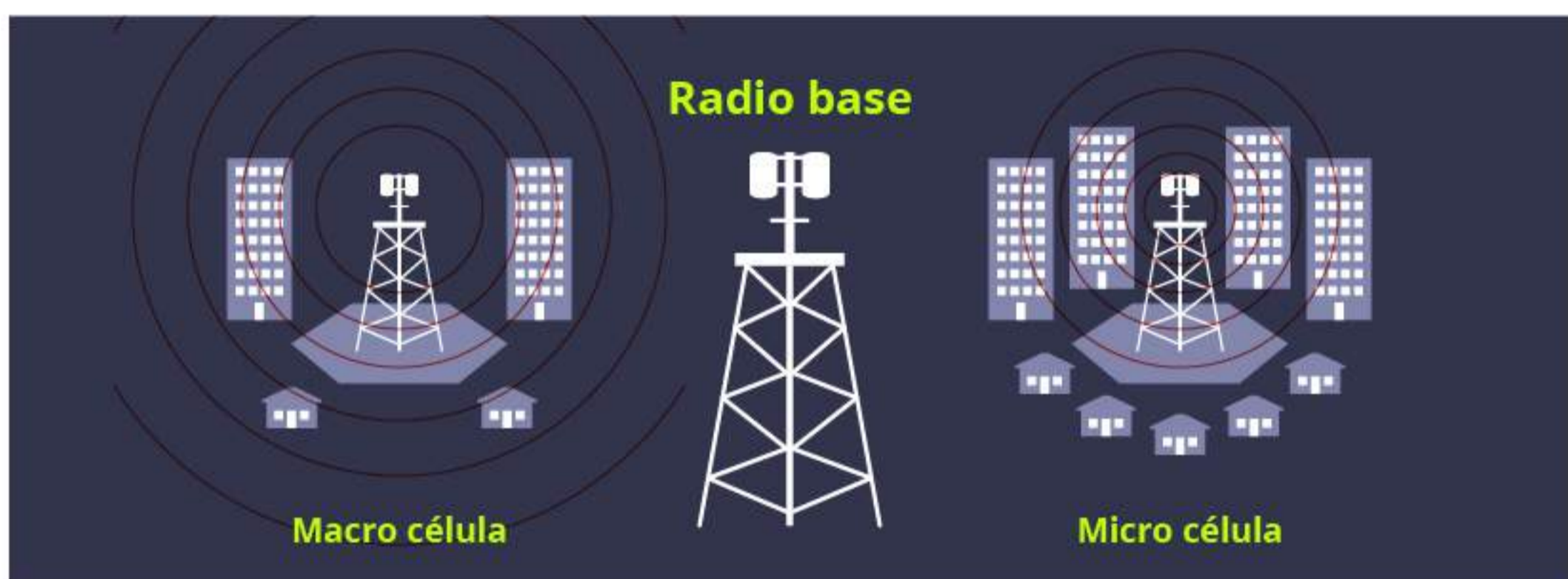
Te presentamos los beneficios de encender una Radio Base para mejorar la conexión y velocidad de la mejor Red.

Diciembre, 2020

Cuando hablamos de mejorar la calidad de la Red celular, el objetivo final es que el Cliente perciba una llamada de voz sin «cortes» y que se mantenga desde que el Usuario la inicia hasta que necesite concluirla, es decir, que pueda ser una llamada exitosa de solo unos segundos, minutos o de horas transcurridas, o bien, establecer y mantener una conexión de datos con la velocidad de descarga que el Usuario necesite. Para lograr esto, existen varias alternativas, una de las cuales te la explicaremos en este artículo: el proceso que implica encender una **Radio base nueva en la Red celular existente**.

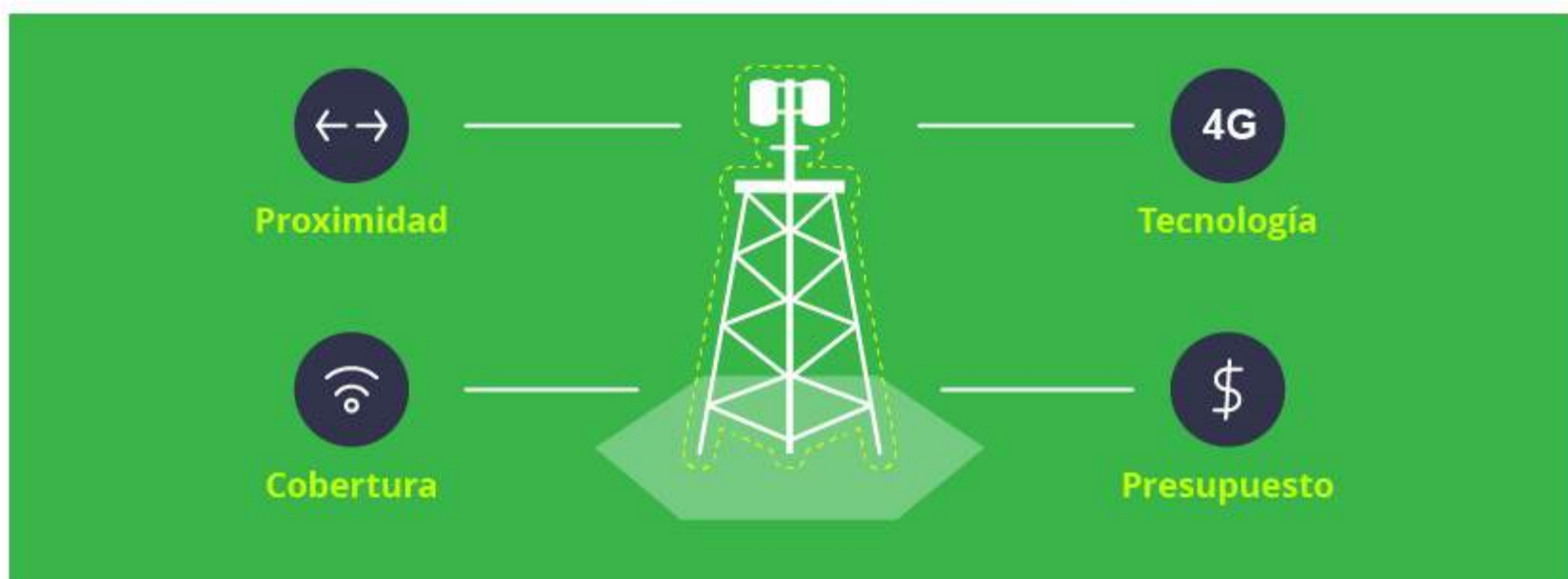


Una Radio base es el elemento de la Red celular que sirve como punto de enlace de un equipo *smartphone* con el sistema móvil celular y se puede dividir en dos grandes grupos: el conocido como Macro célula, tipo de Radio base que se puede utilizar tanto en zonas rurales como en urbanas, ya que, como su nombre lo indica, puede tener una cobertura de varios kilómetros alrededor de la Radio base; y el conocido como Micro células, caracterizado por cubrir máximo unos cientos de metros y utilizado en ambientes urbanos de alta densidad de tráfico celular; su área de cobertura está definida con base en un diseño y cuando un móvil se mueve a su límite durante una llamada de voz o datos, esta continúa gracias a la cobertura de la siguiente Radio base en la zona.



Precisamente esta característica de “células” de intercomunicación entre Radio bases es la que generó el nombre de sistema de telefonía celular.

El diseño de una Radio base se fundamenta en las necesidades del área geográfica a cubrir, la distancia de las Radio bases vecinas más próximas, los niveles de señal en cuanto a cobertura en la zona, las necesidades de tráfico celular, las tecnologías a implementar (GSM, 3G o 4G), entre otras características. Ya considerados todos estos asuntos, se elabora un proyecto donde se plasma este diseño para su validación por parte del Corporativo, con la finalidad de contar con un presupuesto y, una vez que este se obtiene, se procede a buscar en la zona un terreno, casa, nave industrial o edificio que reúna las condiciones para la implementación o construcción del nuevo sitio.



Físicamente, es posible distinguirla como una torre con antenas montadas, y el resto de su equipo puede estar en un gabinete, en una sala o contenedor. En otras ocasiones, las antenas están ocultas debido a consideraciones por parte del gobierno municipal, estatal, federal o de los lineamientos que se tengan en el desarrollo urbano o fraccionamiento en cuanto a la arquitectura del entorno.

Una vez que la Radio base se encuentra construida, se cargan sus datos en la Red celular y, de forma remota, se verifica que cumpla con los requerimientos de la zona en la cual debe proporcionar la cobertura requerida; en caso necesario, se realizan ajustes y se enciende para realizar pruebas a través de un recorrido en vehículo con equipo de medición.



Para tomar decisiones de optimización en tiempo real y en paralelo, la información que se recopila se graba para analizarla en la oficina, a fin de definir si son necesarios cambios adicionales; con esta última parte, se toma la decisión de dejarla funcionando para su comercialización al público, sin embargo se continúa monitoreando en estadísticas junto con el resto de la Red, con la finalidad de ofrecer siempre la mejor experiencia de servicio de voz o datos a los Usuarios.



Raúl Lizarraga Salgado  
Gcia Ing Calidad del Servicio y Optimiz Tij



REGIONALES 2:53 min.

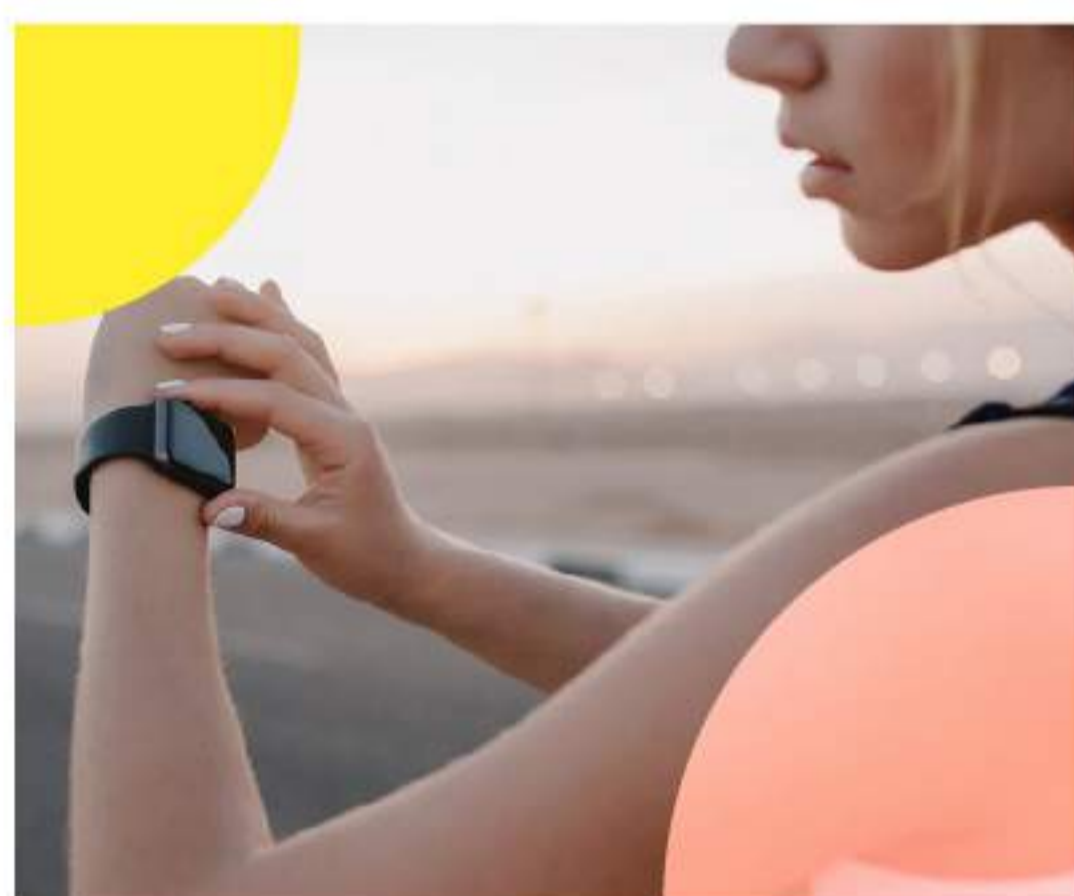
REGIÓN 2

## Deporte y trabajo, la mancuerna perfecta

¿Sabías que las personas más activas físicamente son más entusiastas y positivas?  
¡Aumenta tu energía y productividad con estos consejos!

Diciembre, 2020

**El ejercicio físico afecta directamente la vida personal de todo el que lo practica y el ámbito profesional no es la excepción, pues si los trabajadores llegan animados y psicológicamente descansados al trabajo, sus capacidades laborales aumentarán.**



Según un estudio del College of Health and Human Development (Universidad del Desarrollo Humano y de la Salud), las personas que realizan habitualmente ejercicio físico desarrollan la capacidad para actuar de manera más entusiasta y afrontan de una forma más positiva su cotidianidad; además, quienes son más activos físicamente reportan mayores niveles de emoción y entusiasmo que quienes lo son menos, según investigadores de Penn State; los deportistas asimismo son más propensos a manifestar sentimientos de emoción y entusiasmo en los días en que están más activos físicamente de lo habitual.



"No es necesario ser la persona que se encuentra más en forma, que hace ejercicio todos los días, para recibir los beneficios del ejercicio para sentirse bien. Es cuestión de tomarlo un día a la vez, de tratar de realizar su actividad, y luego esta recompensa para sentirse bien".

—David Conroy, profesor de kinesiología.

En Telcel Región Noroeste, se han organizado algunos proyectos deportivos internos, con el principal objetivo de convivencia, pero ligados de forma automática a lo antes citado: bienestar físico y mental. Uno de ellos se realizó en la zona Sur de la Región, en la ciudad de Culiacán: un torneo de softbol en las ramas femenil y varonil, con la finalidad de compartir un tiempo fuera de la jornada laboral, que permitiera la integración entre compañeros de las distintas áreas, así como despejar un poco la mente del ajetreo diario.



Una vez concluido el torneo, los comentarios del personal en general fueron muy positivos, hablando de una extraordinaria experiencia que les permitió compartir con sus familias momentos que en la vida diaria no suelen darse y aseguraron con mucho entusiasmo que repetirían su participación.

La práctica de la actividad física y deportiva reflejó un beneficio personal, dejando a los participantes motivados y animados, mejorando así su calidad de vida; lo mismo ocurrió en el ambiente laboral, promoviendo en ellos mentes despejadas para tomar mejores decisiones, trabajar en equipo y atender mejor a nuestros Clientes; además, afianzó su sentido de pertenencia.

Por último, podemos decir, dada esta experiencia, que es válida la frase:

**«mente sana en cuerpo sano»**

o, con sentido inverso,

**«cuerpo sano en mente sana».**



José Mario Meza Guerrero  
Gcia. Plaza Culiacán



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 3

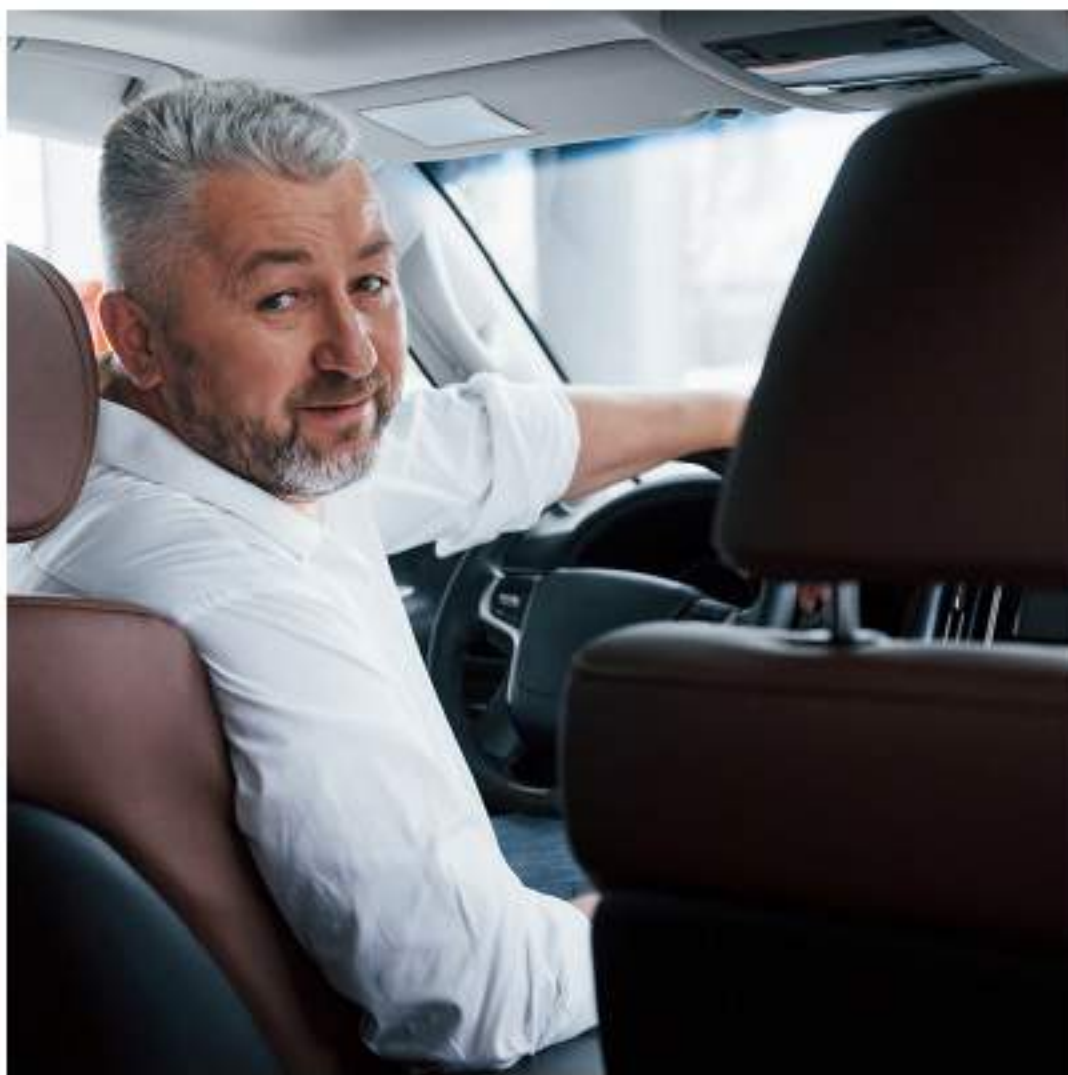
## Telcel y CitiCab facilitan la «nueva normalidad»

En Telcel contamos con infinidad de soluciones para nuestros Clientes, que van desde el servicio de voz, mensajes y conectividad hasta movilidad y transporte.

Diciembre, 2020

Como todos sabemos, el 2020 ha representado una serie de desafíos a las personas y a las empresas para cambiar no solo los esquemas de trabajo, sino también las formas en las que se toman decisiones tan básicas como qué comer, dónde y cómo comprar, así como de qué forma asegurar que la vida y el negocio continúen desde el punto de vista de movilidad y transporte.

En las ciudades del país existen diferentes servicios enfocados a resolver asuntos concernientes a algunas de estas preguntas: no solo el transporte de pasajeros (Uber, Cabify, etcétera), sino también la entrega de mercancías y comida para llevar (Uber Eats, Didi, entre otras); y aunque estos servicios globales son exitosos, aún dan cabida a propuestas locales y/o regionales en las cuales se aprovechan nichos de mercado, no únicamente entre los consumidores y/o usuarios, sino también en una de las piezas más importantes: la unidad vehicular y el chofer.



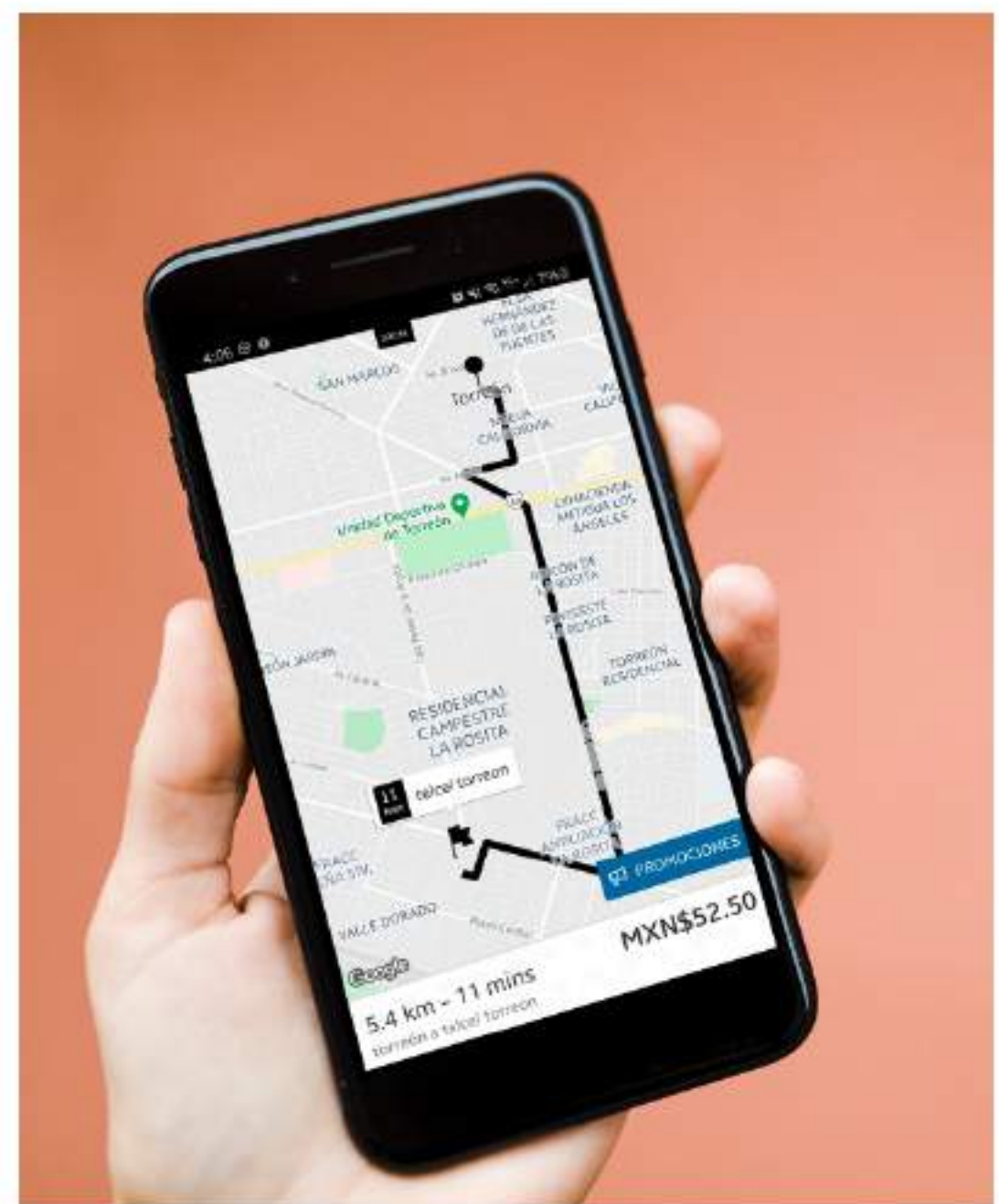
Es por esto que CitiCab ha buscado a nuestra Empresa, no solo como proveedor de solución de comunicación para la flota de choferes con *smartphones* con planes de voz y datos suficientes, sino con opciones para administrar y asegurar el buen uso de las herramientas que ponen en las manos de los choferes.

Telcel pone a la disposición del Cliente, además de los planes y equipos adecuados, opciones para que según el nivel de control que se quiera tener sobre los socios conductores, se les incluya una licencia de Control Móvil Telcel, la cual permita monitorear el uso que les den a los *smartphones* y asegurar la disponibilidad de la herramienta que ellos instalan en estos equipos celulares.

Por otro lado, para garantizar una conexión adecuada y transmisión de datos, se pone a disposición del proyecto un APN dedicado para mejorar la experiencia de conectividad.

Esto ha representado una activación de 250 líneas con smartphones para nuestro Cliente, con su respectivo porta celular en el vehículo con publicidad Telcel, sin dejar de resaltar que nos encontramos en una etapa de análisis de oportunidad para dotar de tabletas que permitan manejar publicidad e interacción con el pasajero ofreciéndoles conexión WiFi en ciertas unidades. Todo esto representa para Telcel una oportunidad de negocio integral y para CitiCab una ventaja competitiva que le permitirá fidelizar a sus usuarios finales.

Esta combinación de oportunidad, profesionalismo y uso de tecnología ha despertado el interés de las autoridades locales para apoyar opciones que den ventajas al mercado y generen fuentes de empleo abatiendo la difícil situación actual; por lo que se han presentado estos modelos en algunas ciudades como Chihuahua, Delicias y, en días pasados, Torreón y Coahuila.



Además, toda la operación se realiza con tecnología de punta, el mejor servicio celular en la Red más rápida y confiable y la mejor atención y servicio a Clientes.

Una vez más, éste es un resultado del trabajo en equipo de diversas áreas y colaboradores como el departamento de ventas datos de la Ciudad de Torreón, el Lic. Cristhian Martínez, ejecutivo de Ventas de Aplicaciones de Datos, y el Lic. Fernando Chávez, Jefe de Ventas de Aplicaciones de Datos; así como la Gerencia a cargo de un servidor. Asimismo, hemos contado con el apoyo de la Gerencia de Desarrollo Comercial en su área de mercadotecnia y, por supuesto, con la cercanía de nuestro Gerente de Plaza en la Laguna, el Ing. Gerardo Corrales.

Debemos aprovechar las oportunidades que el mercado nos brinde, buscando siempre ser un socio estratégico que proporcione consultoría, apoyo y acompañamiento a nuestros Clientes cuando los proyectos demuestran ser más complejos que de costumbre.

Con el trabajo en equipo, la creatividad y talento de nuestras áreas comerciales y gerencias de apoyo en estos proyectos, Telcel camina en el rumbo correcto.



German Wilfrido Orrantia Calderón  
Gcia. ventas aplicaciones de datos y SVA CHI



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 4

## La mejor Red necesita la mayor capacidad

Trabajamos para ofrecer productos que satisfagan las necesidades de nuestros Usuarios y, para lograrlo, la labor comienza en la infraestructura.

Diciembre, 2020

Como nuestra Política de Calidad indica, nuestro compromiso principal siempre se enfoca en brindar un servicio que cumpla todas las expectativas de nuestros Clientes y, para eso, uno de los principales temas que debemos cuidar es que la Red tenga la capacidad adecuada para que nuestros Usuarios puedan utilizar correctamente todos los servicios ofrecidos o alcanzables a través de la señal y cobertura que brinda Telcel.



Lograr que la Red cuente con una óptima eficiencia en su capacidad implica un trabajo de monitoreo diario y un análisis detallado de las necesidades y alternativas de solución para cada una de las zonas en donde exista un alto consumo de la infraestructura actual. Para eso hemos trabajado constantemente en formar grupos de trabajo especializados para el monitoreo de las diferentes tecnologías que ha ofrecido Telcel a lo largo de su existencia, aprendiendo y evolucionando con cada una de ellas para adecuar nuestras herramientas y procesos, o bien, buscar nuevas alternativas que faciliten la detección oportuna de las necesidades de crecimiento.

Monitoreo de los principales nodos de la Red celular según el cambio de tecnología:



### Primera Generación (1G o TDMA): Red de voz

En ésta, el servicio ofrecido era básicamente llamadas de voz y la Red se componía de una Central Celular (MSC), la Base de Datos de los abonados, sus categorías de servicios (HLR) y las Estaciones Base (RBS); el monitoreo de la Red se enfocaba precisamente en estos nodos.



### Segunda Generación (2G o GSM): Red de voz y el inicio de la conexión o servicio de datos

Para esta etapa se mejora la calidad de las llamadas de voz y se inicia con servicios de mensajes de texto, envío de imágenes y navegación por Internet, agregando nodos a la Red, tales como: un Nodo de Conectividad (MGW), un Controlador de Estaciones Base (BSC/TRC) y nodos para el manejo del Servicio de Internet (SGSG/GGSN).



### Tercera Generación (3G o UMTS): Red de voz y datos

En esta generación se mejoró la potencia de recepción de las antenas, al grado de permitir más conexiones, mejor calidad de voz y mayor velocidad para transferir datos, abriendo paso a los servicios de geolocalización, TV móvil, videollamadas y video sobre demanda. Los principales nodos de la Red se mantienen, pero evolucionan las Radio Bases (Node B) y se integran nuevos Controladores de Estaciones Base (RNC).



### Cuarta Generación (4G o LTE): Datos

Nace con un enfoque dedicado a datos, que brinda altas velocidades para carga y descarga de archivos, permitiendo la navegación en sitios web multimedia, video y audio en HD, música, videos, videojuegos por streaming, y mucho más. En esta Red, prácticamente todos los nodos evolucionan, ya que se instalan nuevas Estaciones Base (eNode B), Controladores de Radio Bases (MME), una nueva Base de Datos de abonados (HSS/CUDB) y nuevos Nodos para el manejo del Servicio de Internet (PGW / SGW).

El reto no acaba al identificar las necesidades de capacidad, también es necesario realizar un análisis adecuado para definir la solución óptima que, además de solventar la necesidad de capacidad, sea una solución viable de implementar, elaborando y documentando oportunamente el diseño de la solución.





REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 6

## ¿Cómo hacemos las activaciones comerciales en la “nueva normalidad”?

Nuestro compromiso para seguir promocionando nuestra gama de productos y servicios sigue vigente, pero siempre cuidando de ti y de nosotros.

Diciembre, 2020

La economía del país se está reactivando en varias fases y parte importante de ello es la promoción de los productos y servicios que ofrecemos tanto a nuestros Usuarios como a Clientes de otros operadores, para que puedan cambiar su número a la mejor Red. Desde el mes de agosto, se han comenzado a tener diferentes grados de activaciones, con el fin de impulsar las ventas. Sin embargo, estas activaciones han tenido que tomar en consideración las nuevas medidas de higiene y sana distancia.



Es por ello que retomar estas actividades implica un grado de compromiso diferente: se tienen que tomar en cuenta los horarios, los participantes de las activaciones, los materiales a utilizar y el color del semáforo en el que se encuentre la entidad en donde se realizarán los eventos.

Para todos los implicados en el área de mercadotecnia, esta situación ha traído nuevas consideraciones a la hora de hacer nuestro trabajo y sobre todo entender que la seguridad de nuestros Clientes, la de los proveedores y la de nuestro equipo de trabajo es prioridad en esta reactivación económica.

Por ello, desde que se retomaron las activaciones comerciales se ha hecho mucho énfasis en que se tengan todos los elementos necesarios para garantizar las medidas de higiene y seguridad: se solicita siempre el uso de cubrebocas, caretas y gel antibacterial por parte del personal que va a estar activando.



Además, para Telcel es importante comunicar a los Usuarios que sus visitas a nuestros Centros de Atención a Clientes y puntos de venta de Distribuidores Autorizados van a ser seguras, por lo que se ha reforzado en cada una de las activaciones realizadas hasta el momento la difusión de estas medidas de seguridad a través de los medios tradicionales y digitales. Para ello nos hemos apoyado en locutores, influencers y compañeros que a diario tienen contacto con nuestros Usuarios, a fin de difundir las condiciones en que puedan realizar una visita y satisfacer sus necesidades de comunicación.



Esta “nueva normalidad” tiene un alcance diferente para las áreas de contacto y las áreas que servimos de apoyo, en las que debemos hacer todo lo que esté a nuestro alcance para facilitar el trabajo y llevar Clientes a nuestras instalaciones. Dar a conocer las promociones y opciones de productos y servicios que tenemos para ofrecer se ha convertido en una nueva oportunidad para explorar diferentes medios y maneras de informar a los Usuarios.

Por otra parte, los medios digitales han reforzado su lugar como una opción personalizada para llegar a los Usuarios, sin embargo, para poder entregarles la información de manera segura, se ha encontrado la forma de fusionarlos también con las activaciones BTL tradicionales.



Alfonso Berrios Morales  
Depto. Mercadotecnia y publicidad QRO.



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 8

## Mi oficina en casa

Te presentamos algunas recomendaciones para fomentar la productividad en esta "nueva oficina"

Diciembre, 2020



# Mi Oficina en Casa

El desempeñar nuestras actividades laborales desde casa (*home office*) era un escenario ajeno para muchos de nosotros: estábamos acostumbrados a cumplir con una rutina diaria, colocábamos una alarma que nos despertaba, nos preparábamos para salir al tráfico y siempre teníamos que estar al pendiente del reloj para llegar a tiempo a la oficina. Con la llegada del COVID-19 nuestra oficina se trasladó a casa y con ello un nuevo entorno para trabajar.

**Para fomentar la productividad en esta "nueva oficina", te recomendamos lo siguiente:**



1. Levántate a una misma hora para cumplir con nuestra rutina matutina antes de la hora de entrada al trabajo, considera que es el tiempo en el que debemos estar disponibles y laborando en la computadora.
2. Vístete como si fueras a oficina. Te ayudará a estar más activo y a separar el horario de trabajo con la rutina de estar en casa.
3. No trabajes acostado en cama.
4. Evita distractores e interrupciones como la televisión, el ruido generado por otros integrantes de la familia, o el recibir a visitas, amigos o vecinos en horarios laborales.
5. Ubica un área o sitio dentro de casa para que sea tu espacio laboral, libre de tránsito y que permita mantener la concentración.
6. Mantén tu espacio y área de trabajo limpio, preferentemente con flujo de aire.
7. Elige un sitio con iluminación adecuada, para tener una vista descansada.
8. Al terminar el horario laboral, aprovecha los tiempos libres para distraerte, los hábitos personales como ejercicio, lectura, etc. ayudarán a mejorar tu desempeño laboral.

**Es muy probable que no estés solo en casa, así que platica estos puntos con las personas que viven contigo, invítalos a respetar tu nueva oficina y tus horarios de trabajo.**



Víctor Leonel Pusi Carrion  
Gcia. Comercial Mer



REGIONALES 0:00 min.

REGIÓN 9

## Reingeniería de comunicados

Evolucionamos para promover una comunicación más eficaz.

Diciembre, 2020

Por casi una década, la Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial de Región 9 ha implementado una efectiva **estrategia de comunicados**, la cual ha contribuido con los objetivos de la Dirección de Operaciones R9, al ser el puente comercial entre las áreas internas de Telcel y nuestra Fuerza de Ventas.

La presente era digital nos ha planteado nuevos retos, permitiéndonos explorar recursos innovadores para lograr una comunicación más efectiva, personalizada e instantánea, por lo que hemos evolucionado en nuestro portafolio de formatos de comunicados, facilitando la colaboración entre las áreas generadoras de la información, para obtener un **contenido de alto impacto** para nuestra audiencia que, a la vez, pueda ejecutarse con **oportunidad** en el punto de venta.

Los comunicados son documentos con información comercial o administrativa de Región 9 y están clasificados en cuatro pilares para facilitar la lectura:

1. Circulares
2. Avisos
3. Documentos de Referencia
4. Fe de erratas

Su alcance comprende los canales Masivos, Corporativo, Empresarial, Trato Compartido y colaboradores de la familia Telcel en Región 9.

Gracias a la reingeniería en los comunicados R9, logramos:

Mayor impacto en información de alto valor comercial y administrativo.

Información más segmentada para consultarla con facilidad.

Nueva imagen que transmite la identidad corporativa de Telcel.

Más categorías de formatos para comunicar productos y servicios nuevos.

Facilidad en el llenado de los documentos.



*Esta implementación que acabamos de lograr nos ha permitido trabajar más en equipo con las áreas involucradas y alcanzar un mayor impacto en la comunicación hacia la Fuerza de Ventas, ya que con ello avanzamos en conjunto hacia la dirección correcta*

Menciona **Yohana Navarro Astorga**, Supervisora de Comunicación Comercial, quien participa en el proceso de revisión y publicación de la información en R9.

El compromiso y esfuerzo de los equipos de trabajo ha sido indispensable para mantener comunicadas a todas las personas de Telcel en la Región.

*Los cambios que se hicieron en los comunicados son muy buenos, permiten a la Fuerza de Ventas contar con un documento ágil que concentra los puntos clave que debe conocer para atender a su Cliente. Además, visualmente captan la atención del lector y se ve una mejora significativa en su presentación*

Indica **Miriam Moreno Franco**, Jefa de Estrategias Comerciales Mercado Corporativo, una de las áreas generadoras de información.

La reingeniería de comunicados en números:

107

formatos

+1,600

personas reciben diariamente la información de la Compañía

+1,000,000

de difusiones anuales

*“Me gustaron mucho los nuevos formatos, están mejor distribuidos, el diseño es más minimalista, son más cortos y la información más concisa. Para mí es muy importante este proyecto, porque a través de los comunicados me mantengo informada de las promociones y campañas para bajar esta información a la Fuerza de Ventas”*

Dice **Areli Vázquez Vargas**, Coordinadora de Entrenamiento de uno de nuestros Distribuidores Autorizados.

*“El proyecto de comunicados cada día crece más y es importante siempre renovarnos. Estamos trabajando en un nuevo sistema que facilite el envío y consulta de comunicados, con el cual reforzaremos nuestro compromiso de compartir oportunamente la información más importante, a través de las estructuras apropiadas, que permitan tenerla siempre al alcance y disponible”*

Finaliza **Yohana Navarro** sobre las acciones futuras del proyecto.

La Transformación Digital aplicada a la comunicación conlleva un cambio de mentalidad en nuestra forma de trabajar, por lo cual no paramos de seguir mejorando nuestros procesos internos, de innovar ante los grandes desafíos e incorporar nuevas habilidades para seguir evolucionando, reafirmando nuestro compromiso como Empresa para **mantener comunicadas a millones de personas con quienes más aman.**

Jocelyn Mejía Álvarez  
Depto Comunicación Comercial

Daniel Armando Camacho Chávez  
Gcía Comunicación y Entrenamiento Comercial