

**Continuamos formando parte de las empresas con mejores prácticas de sustentabilidad en la Región.**

Nuestras acciones en materia de sustentabilidad nos colocan en uno de los rankings más importantes y somos reconocidos como líderes sustentables.

**Las certificaciones ISO nos distinguen en el sector de las Telecomunicaciones.**

En Telcel ya contamos con certificaciones que avalan las mejores prácticas utilizadas para brindarle siempre calidad y confianza a nuestros Clientes.

**Orgullosos de nuestras Fortalezas Telcel.**

Conoce las fortalezas que nos diferencian de la competencia y nos convierten en líderes en Telecomunicaciones a nivel nacional y América Latina.

# en línea 83

revista digital

Edición Abril 2021





🕒 3:00 min.

## Editorial 83

Abril, 2021

Las fortalezas de una Empresa son los cimientos que sostienen los logros de ésta. Para la edición 83 de la Revista En Línea hemos preparado algunos artículos que recuerdan la importancia de las fortalezas Telcel y cómo éstas actúan en cada uno de los colaboradores para desempeñar nuestro trabajo de una manera enfocada hacia la excelencia en el servicio y atención, tanto con Clientes internos como con los Usuarios finales.

En esta ocasión abordamos algunas fortalezas que nos ayudan a tener claro el panorama como Compañía, hacia el logro de nuestros objetivos, y que forman parte del orgullo y las bases sobre las cuales construimos el futuro. Te invitamos a leer **«Fortalezas que dan orgullo»** así como **«Talento Telcel»**. En ese mismo tenor, escribimos un artículo sobre las **innovaciones y tendencias en el 2021** en temas de tecnología.

Así mismo, podrás encontrar diversas colaboraciones de las Regionales que nos hablan sobre novedades en servicios que este año están tomando fuerza, como la **App Tu Plan R9, Zeek mi Auto y Smart Car**. También está el artículo sobre el **reconocimiento que recibió Telcel de OpenSignal** en diferentes categorías de experiencias tecnológicas, y de cómo se llevó a cabo el pasado **Festival del Globo** que fue todo un éxito.

Te invitamos a consultar lo que será este año 2021 en materia de eventos, que le des un vistazo a lo más importante que sucedió en la reciente edición del **Abierto Mexicano de Tenis Telcel**, así como los retos y escenarios a los que nos estaremos enfrentando con todas **nuestras herramientas y habilidades en esta nueva normalidad**. Mantente al tanto de cuáles son los **datos que utilizan las redes sociales** en los *smartphones* para operar, y conoce algunas contribuciones de la **Fundación Telmex-Telcel** en bienestar de la sociedad.

Con relación a los temas del Sistema de Gestión Integrado, en esta ocasión hacemos un **recuento sobre las certificaciones** con las que cuenta la Empresa y la importancia que tienen para el cumplimiento de los objetivos Telcel y el crecimiento de todos. También puedes revisar los principales datos que nos hacen estar de nueva cuenta en el **ranking de empresas con mejores prácticas de sustentabilidad**.

Continuamos llevando a los Clientes los mejores productos y servicios, ejemplo de ello son las **novedades que tenemos en el portal Mi Telcel** y que podrás conocer más en el artículo que hemos preparado. También nuestra Empresa sigue impulsando el Internet de las Cosas con **WiFi 2 Go e Internet en tu Casa**; y para toda la familia, el poder del *streaming* con los **Planes Max Play con Disney+ Estándar 1**.

Con la edición número 83 estás al tanto de las novedades y las noticias que ocurren al interior de la Empresa. Te invitamos a estar atento a las publicaciones a lo largo del año y a compartir con todos tus compañeros ésta información que es muy valiosa para seguir juntos en el logro de nuestras metas en común.

Tus sugerencias y comentarios son importantes para nosotros, es así como seguimos ofreciéndote contenido que nos haga ser mejores profesionales en las áreas de las que formamos parte, por lo que te invitamos a escribirnos a [comunicacion\\_interna@telcel.com](mailto:comunicacion_interna@telcel.com).



CONÉCTATE 14:30 min.

## Una mirada a las fortalezas de nuestras Áreas, en voz de sus Directores

Las Direcciones realizan importantes esfuerzos y un valioso trabajo en equipo que dan como resultado la calidad de nuestro servicio.

Abril, 2021

Liderazgo, compañerismo, trabajo en equipo y creatividad son solo algunas de las fortalezas que enorgullecen a Telcel. Somos una Organización resiliente y con enfoque a resultados, siempre comprometidos con brindar el mejor servicio.

Cada una de las Áreas y Regiones que forman parte de la Empresa están en constante desarrollo e innovación, enfrentando y superando con éxito diversos retos, y dando como resultado el excelente servicio que caracteriza a Telcel.

En las siguientes entrevistas, algunos Directores de nuestra Empresa nos comparten cuáles son las fortalezas que distinguen a sus equipos de trabajo, así como las innovaciones y proyectos de sus Direcciones.

# ¡Conócelas!

Recuerda que tú eres parte de la cadena de valor y de talento que hace de Telcel la Empresa fuerte que es hoy.

## Marcela Velasco Cámara

Directora de Mercadotecnia



**Marcela Velasco Cámara**  
Directora de Mercadotecnia

### ¿Qué fortaleza distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en la operación?

La fortaleza que ha distinguido a la Dirección de Mercadotecnia es el compromiso y el actuar rápidamente. Es gente muy comprometida a que las cosas salgan en tiempo y forma; como equipo podemos actuar de forma coordinada y rápidamente, bajo el lineamiento que se nos está estableciendo.

En conclusión, eso ha contribuido al logro de los resultados.



### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo y que la hacen sentir orgullosa:

Dos fortalezas que distinguen a la Dirección de Mercadotecnia son:

- El gran compromiso que tiene mi equipo por lograr los resultados.
- Siempre están buscando cómo hacer mejor el trabajo y cómo impulsar a sus propios equipos y qué herramientas darles para que sigan creciendo.

Los que integramos esta Dirección siempre estamos en busca de tendencias, de lo más actual, pendientes de qué viene y cómo podemos integrarlo rápidamente.

### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

- Mantenernos en una constante reestructura de acuerdo con las necesidades que se nos han ido presentando por las tendencias del mercado y a las que hemos reaccionado con nuevas estructuras.
- Entender el ecosistema de contar con un marketing mucho más personalizado, el generar células de trabajo que incorporan plataformas que nos apoyan a mejorar nuestro nivel de interacción para dar el mensaje y medir la experiencia del Cliente. Considero que somos una de las empresas más consolidadas.

Aprovecho este espacio para dar un reconocimiento al equipo, en esta época de pandemia siempre se mostraron comprometidos, mantuvieron la motivación como elemento clave en los equipos de trabajo, cumpliendo con los objetivos que tenemos que alcanzar y que se buscaron las opciones para dar soluciones a pesar de la distancia. Todas esas cualidades hablan de un equipo sólido y un equipo con ganas de hacer las cosas.



## Angel Alexander Flores

Director de Recursos Humanos

### ¿Cuál fortaleza Telcel distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en su operación?

Durante el último año, las fortalezas que han distinguido a la Dirección de Recursos Humanos son la resiliencia y empatía, ya que desde el inicio de la pandemia se asumió como equipo el compromiso de ofrecer certeza a la personal, implementando estrategias y protocolos orientados al cuidado de su salud, atendiendo en forma inmediata situaciones nuevas y complejas que se le presentaban; y brindando las facilidades necesarias para continuar con sus actividades laborales en casa y/u oficina,



**Angel Alexander Flores**  
Director de Recursos Humanos

teniendo siempre presente que la comunicación constante y efectiva ha sido y es la mejor herramienta para implementar las medidas de seguridad y de inmersión a la actual nueva normalidad.

En síntesis, durante este año, se ha mantenido un apoyo continuo para aquellas personas que se han contagiado o que han sufrido la pérdida de algún colaborador o familiar.

### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo y que lo hacen sentir orgulloso:

- Capacidad de adaptación y liderazgo para el cambio.
- Acelerar los tiempos de respuesta a los requerimientos de las diferentes áreas de la Empresa.

Los que integramos la Dirección hicimos frente a nuevas formas de trabajo, coordinando estrategias y tornándonos promotores del compromiso y responsabilidad que tenemos al formar parte de Telcel durante esta nueva condición laboral en la que convivieron el teletrabajo y las guardias presenciales en las instalaciones corporativas.

Cada una de las áreas que conforman la Dirección definió e implementó estrategias acordes a sus tareas para adaptarse a los cambios y brindar la orientación y soporte necesarios para que los colaboradores pudieran continuar con sus actividades y se sintieran respaldados en todo momento por la Empresa.



**Angel Alexander Flores**  
Director de Recursos Humanos

Por ello, aprovecho este espacio para reconocer el trabajo de todo el personal de la Dirección de Recursos Humanos y de las Gerencias de Recursos Humanos Regionales por la atención brindada ante los requerimientos extraordinarios que se han suscitado durante estos meses y por haberse manifestado empáticos todo momento al brindar contención y apoyo a las personas que han vivido contagios por COVID-19 y/o que tristemente han enfrentado la pérdida de algún familiar o compañero de trabajo.

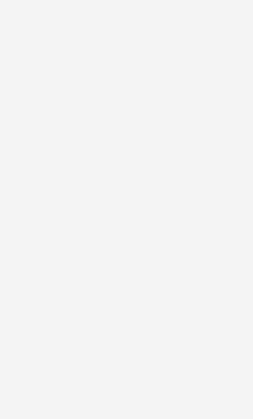
### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

- Impulso sin precedente a la Capacitación y programas de Bienestar Social y ASUME en modalidad no presencial.
  - a) En el periodo de marzo de 2020 al 17 de marzo de 2021, se finalizaron alrededor de 390 mil cursos en la plataforma Capacitate Carso lo que equivale a un promedio de 16 cursos por persona.
  - b) Durante el año 2020, el programa de Bienestar Social inició con actividades presenciales, dinámica que se vio modificada tras su suspensión temporal por pandemia COVID-19 y se adaptó a modalidad en línea, cerrando dicho año con 160 eventos y 16 mil 503 beneficiarios de los cuales 11 mil 550 fueron colaboradores de la Empresa.
  - c) Con respecto a ASUME, durante 2020 se implementó el primer ciclo de colaboración en línea considerando un total de 19 grupos a nivel nacional con 202 de participantes acreedores a constancia.
- Implementación rápida de procesos y trámites digitales para administración y control de personal, así como para evaluaciones orientadas a la detección de factores de riesgo psicosocial, buscando la eliminación del uso de papel y brindando la utilidad directa entre el personal por prevención y seguridad en contingencia de salud. Ejemplos:
  - Reparto de Utilidades 2020.
  - Programa anual de vacaciones.
  - Negociación integral del Contrato Colectivo de Trabajo.



**Angel Alexander Flores**  
Director de Recursos Humanos

- Sinergia interna con el área de Recursos Humanos a nivel nacional y con Fundación Carlos Slim, para:
  - Implementar controlar actividades de home office.
  - Establecer medidas de prevención y protocolos para prevenir el contagio de COVID-19.
  - Establecer la estrategia de detección de casos sospechosos y confirmados con su seguimiento durante todo el proceso hasta su alta médica.
  - Establecer estrategia MIDOCOVID para verificar el estado de salud de los trabajadores y la aplicación de pruebas serológicas.
  - Implementar procesos de reincorporación laboral a edificios corporativos.
  - Conformar, capacitar y coordinar las brigadas de aseguramiento y cumplimiento en cada centro de trabajo.
  - Establecer Operativos semanales para la detección de casos asintomáticos que ayudan a la prevención del contagio durante la reincorporación laboral.
  - Atender inspecciones de autoridades como Secretaría del Trabajo, Secretaría de Salud, IMSS, y autoridades locales cumpliendo con todos los requisitos señalados por las autoridades.
  - Asegurar que los centros de trabajo se mantengan en condiciones de limpieza y seguridad, sanitizaciones especiales y que se cuente con gel antibacterial, jabón, toallas desechables, cubrebocas, cloro en todos los centros de trabajo.



## Reyes Humberto Sandoval Palma

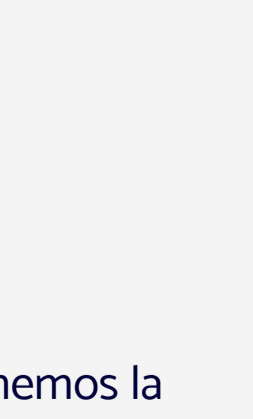
Director Región 1



**Reyes Humberto Sandoval Palma**  
Director Región 1

### ¿Cuál fortaleza Telcel distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en su operación?

La principal fortaleza que tenemos en Región 1 es la Red, muy superior a la de la competencia, tanto en infraestructura como en su operación y mantenimiento.



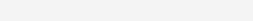
### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo y que lo hacen sentir orgulloso:

Las dos fortalezas principales del equipo en R1 son:

- Es un equipo gerencial muy integrado, y que sigue los objetivos que se marcan en la Región; todos tenemos la misma visión y estamos orientados a los resultados.
- Tanto el equipo gerencial como sus colaboradores cuentan con una experiencia de excelencia y gustan trabajar en forma ardua.

### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

- Hay varias innovaciones que se han hecho en R1. Por nombrar algunas:
  - Aquí se creó el \*ALTA.
  - También el \*555 para servicio a los Distribuidores.
  - En R1 se desarrolló el Reporte El Feo para control de la cobranza (capas de cobranza administrativa como extrajudicial).
  - Se desarrolló el Reporte ANAER (Amigo No Activo en Recuperación).
  - En R1 se creó la forma de trabajar del Asesor Telefónico Tecnológico.
  - Se crearon las Alianzas con Integradores para contar con nuevos productos y servicios (ejemplo: ZEEK mi Auto).



# David Arturo Armenta Rosas

## Director Región 2

### ¿Cuál fortaleza Telcel distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en su operación?

- Sin duda el liderazgo de Telcel que hemos trabajado en la Región diariamente. Sabemos que ha sido un año difícil, pero aun con eso debemos seguir ganando participación.

- Otra fortaleza es la regionalización. Estar regionalizados nos permite tomar acciones siguiendo políticas de Empresa, pero reaccionando muy rápido ante situaciones que dependen de factores locales. Así, logramos reaccionar de forma oportuna a los retos que nos está presentando el COVID-19.



**David Arturo Armenta Rosas**  
Director Región 2

### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo de trabajo y que lo hacen sentir orgulloso:

- La principal fortaleza es tener las manos en la operación. El equipo de Gerentes se involucra en el día a día de la operación para conocer, atender y resolver las necesidades de sus áreas.

- Otra de ellas y muy importante, es la responsabilidad en general del recurso humano, que ha estado trabajando de forma responsable durante los momentos más complicados ante la pandemia de COVID-19.

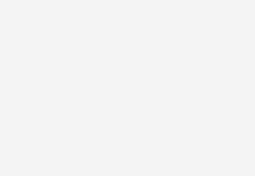
Agradezco a todos los colaboradores de Sonora y Sinaloa su compromiso y responsabilidad, que hacen que logremos los objetivos. En estos tiempos de pandemia se ha mantenido la operación de la Red, atendiendo a nuestros Clientes, en surtir de equipos a nuestros canales de venta y en general, a seguir manteniendo la operación de Telcel.

### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

- Más que innovar hemos utilizado buenas prácticas que la Dirección Ejecutiva de Unidades Regionales nos comparte.

- Hacemos un trabajo de revisión de avances a nivel de Jefatura, para tener retroalimentación directa de las oportunidades y problemas del día a día.

- Visitamos los puntos de venta para entender la forma en que el mercado se desenvuelve, y así poder identificar las áreas de oportunidad y las amenazas.



# Felipe de Jesús Villalobos Escapita

## Director Región 3



**Felipe de Jesús Villalobos Escapita**  
Director Región 3

### ¿Cuál fortaleza Telcel distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en su operación?

Quizá algo que ha ayudado en la operación y logro de metas de la Región es la buena comunicación con los Directores Corporativos, Distribuidores Autorizados, y con el equipo Gerencial local, además de entidades externas a la Empresa.



### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo de trabajo y que lo hacen sentir orgulloso:

La principal es que trabajan como un verdadero equipo, con armonía y apoyándose entre ellos. Como ejemplo puedo comentar que en ocasiones en las juntas de coordinación operativa semanales, surgen muy buenas ideas comerciales de los Gerentes Técnicos o a la inversa los Gerentes relacionados con las ventas dando ideas para mejorar la Red.

### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

- Renta de sistemas alternativos de transmisión, cuando no hay las opciones convencionales. Esto nos ha permitido mejorar la Red en sitios remotos y complicados.

- Difusión de la puesta en operación de las nuevas radiobases hacia las Gerencias Comerciales para aprovechar de inmediato las coberturas adicionales y con ello aumentar las ventas.

- Rotación anual de Jefes y Supervisores de Centros de Atención a Clientes. Esto ayuda a mejorar ambiente de trabajo y a eliminar posibles malas prácticas, y por lo tanto a mejorar resultados.



# Hugo León Gastélum

## Director Región 5

### ¿Cuál fortaleza Telcel distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en su operación?

Todo el personal de la Organización incluyendo la Red de Distribuidores, quienes son guiados por la DEUR, hemos logrado comercializar al máximo nuestra gran ventaja competitiva que es la cobertura de voz y datos en todo el país.



**Hugo León Gastélum**  
Director Región 5

### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo de trabajo y que lo hacen sentir orgulloso:

Enfoque a resultados, buscando la mejora continua en los procesos para el logro de los objetivos de cada área e integrándonos como equipo para alcanzar las metas regionales. El equipo de R5 tiene un gran potencial que sigue desarrollando, aún en circunstancias adversas; su capacidad de adaptación es sobresaliente.

### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

Los análisis por zona geográfica, por producto, por centros de costos, etc; para la toma de decisiones, tanto para ganar participación de mercado como para lograr mayor rentabilidad, tomando en cuenta todas las partes involucradas: colaboradores, Distribuidores, proveedores, autoridades y principalmente Clientes. También está el Programa de mejora Imagen de puntos de venta y de Desarrollo de personal de ventas (capacitación e imagen).



# Félix Francisco Acosta Castillo

## Director Región 7



**Félix Francisco Acosta Castillo**  
Director Región 7

### ¿Cuál fortaleza Telcel distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en su operación?

Definitivamente tiene que ser "las manos en la operación". A través de una Red de puntos de venta muy amplia y de tener a todo nuestro equipo de trabajo distribuido por toda la Región; lo cual nos ha permitido estar muy cerca de las necesidades de nuestros Clientes y nuestro mercado, entenderlas y abordarlas de una manera mucho más efectiva; logrando con ello preferencia y liderazgo.



### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo de trabajo y que lo hacen sentir orgulloso:

- Compañerismo, ya que en el transcurso de nuestra historia nos ha tocado vivir muchas adversidades y en todas ellas siempre el equipo de trabajo ha salido a ayudar y a acompañar a los afectados. Desde adversidades laborales donde un área requiere especial apoyo de todos los demás, hasta personales, como terremotos, huracanes, y ahora enfermedades.

- En este momento, resiliencia y claridad. Ante la situación que vivimos se ha visto claramente cómo nuestra gente se adapta a los cambios que sean necesarios y encuentra distintas formas de avanzar y cumplir con los objetivos.

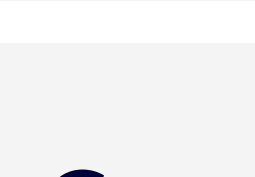
Por estas razones y otras más, quiero agradecer infinitamente a todo el equipo de Región 7, por seguir demostrando de qué estamos hechos y mantener el deseo de contar con la satisfacción del objetivo cumplido; siempre con ánimo y optimismo.

### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

Son varias a lo largo del tiempo, tales como el desarrollo de esquemas de crédito, métodos de supervisión, caravanas comerciales, etc; pero recientemente puedo mencionar:

- Capacitación a distancia y el diseño de nuevos cursos en técnicas de venta adecuadas a la pandemia.

- Kickoff Comercial Virtual, reuniendo a toda nuestra fuerza de ventas en un congreso virtual de un día para reforzar todas nuestras promociones, prácticas comerciales y fortalezas; y estar todos alineados a nuestros objetivos de venta.



# Patricia Raquel Hevia Coto

## Directora Operaciones Región 9

### ¿Cuál fortaleza Telcel distingue a su Dirección y cómo ha contribuido en su operación?

Es difícil mencionar solamente una, pero sin lugar a duda destacan el trabajo en equipo, la comunicación, el liderazgo y el compromiso incansable de todas las piezas del equipo de trabajo; pues en Región 9 todos estamos conscientes de que el logro de resultados no se consigue con esfuerzos aislados, sino con el conocimiento y la contribución fundamental que cada miembro en el equipo realiza día con día para hacer que las cosas sucedan.



**Patricia Raquel Hevia Coto**  
Directora Operaciones Región 9

### Mencione dos fortalezas que distingan a su equipo de trabajo y que la hacen sentir orgullosa:

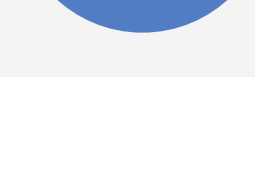
La lealtad y la actitud positiva con la que este equipo enfrenta los retos cotidianos son dos fortalezas que me llenan de orgullo y satisfacción. Pero, sobre todo, los líderes de este equipo destacan por su capacidad negociadora y su incansable creatividad, enfocados siempre en el resultado global de la Dirección.

### Mencione dos buenas prácticas en las que su Dirección ha innovado:

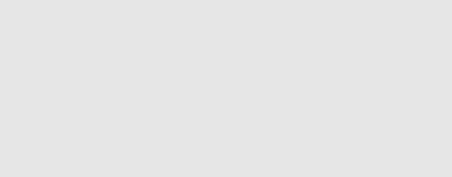
Existen dos iniciativas innovadoras que nos han dado muy buenos resultados en Región 9. La primera de ellas es el programa Adopta tu Zona, en las que los diversos equipos de la Dirección se encargan de visitar periódicamente y dar seguimiento a los puntos de venta fácticos y de subdistribuidores en los estados de México, Hidalgo y Morelos; es decir, los equipos adoptan a estos puntos de venta siguiendo una ruta específica. Con ello hemos logrado que la gente esté al tanto y reporte de inmediato cualquier situación de competencia, cobertura, marketing y en general de todo el contexto comercial que nos dé visibilidad de la participación de mercado en la Región.

Por otro lado, recientemente hemos adoptado un formato mensual de workshops o mesas de trabajo interdisciplinarias en las que analizamos indicadores y damos seguimiento puntual y constante a los objetivos y pilares institucionales de la Empresa, los cuales han facilitado la toma de decisiones y la comunicación horizontal de todas las áreas.

Además, cabe destacar el gran trabajo y colaboración que se ha realizado desde Región 9 para contribuir al despliegue de proyectos como el nuevo facturador BES, Paperless, Tienda en Línea, las Apps móviles de Tiempo aire, Entrenamiento y Tu Plan R9, nuestro sistema de precios y los portales de compra de equipo y campo aire para canales externos. Todos ellos con la orientación de facilitar la interacción con nuestros Clientes, y sin duda, construyendo un camino sólido hacia la Transformación Digital de nuestra Compañía.



Gerencia de Comunicación Interna





CONÉCTATE 4:11 min.

## Fortalezas que dan orgullo

Conoce más sobre los aspectos que contribuyen a que Telcel sea el líder exitoso e inigualable en el mercado.

Abril, 2021

Las fortalezas de nuestra Compañía nos permiten destacar en el mercado. Desde hace más de 31 años, nuestra Empresa se ha encargado de definir y posicionar tanto al interior como al exterior: a usuarios y público en general las ventajas competitivas que nos hacen únicos.

Queremos aprovechar la primera edición del 2021 de la Revista EnLínea para recordar y hacer una reflexión en torno a nuestras fortalezas ya que éstas son las bases sólidas que nos permitirán transitar con certeza y claridad ante los retos que se presenten a futuro.

### UN VISTAZO A LAS FORTALEZAS TELCEL:

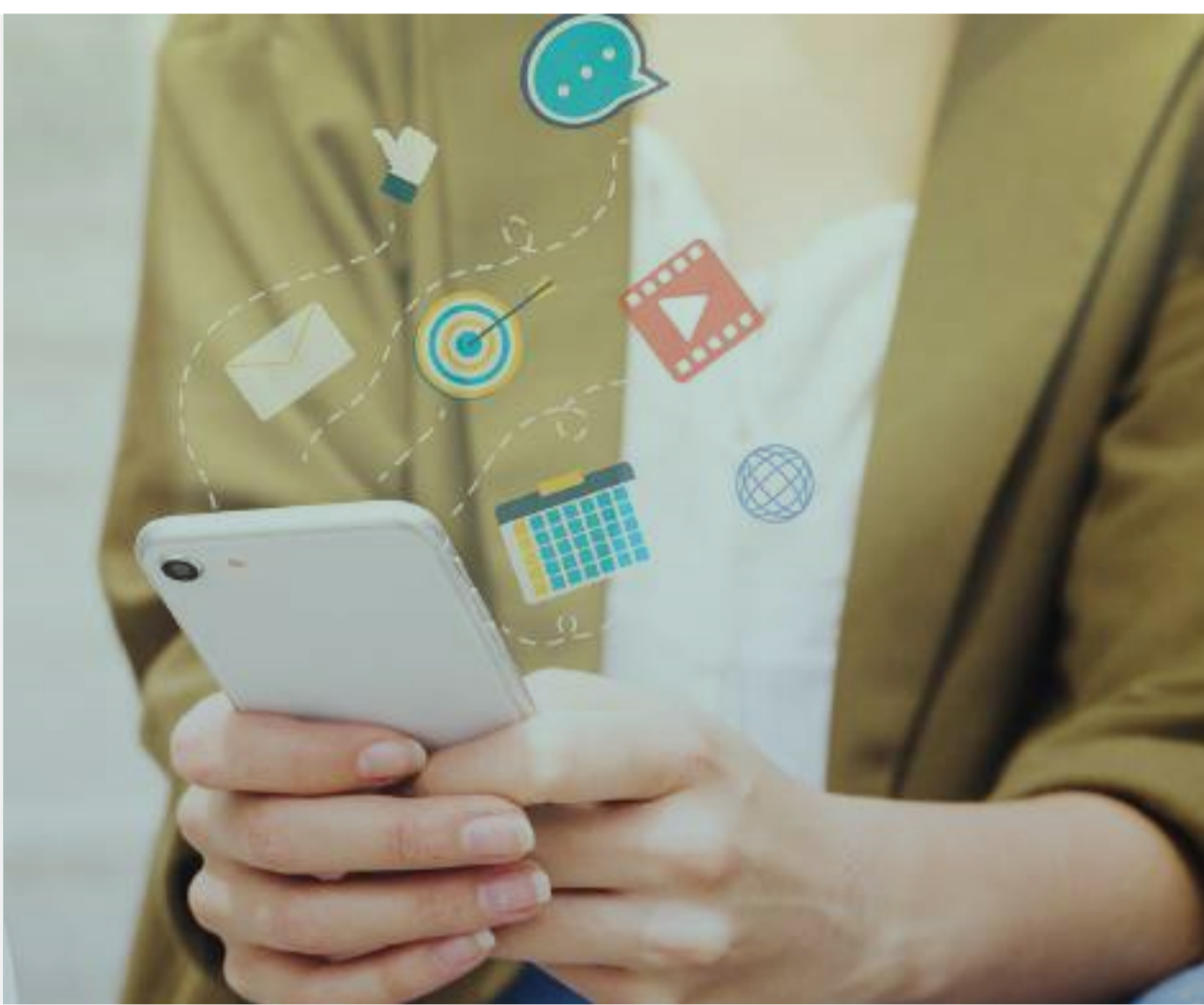


#### PRESTIGIO

Una imagen corporativa **destacada y reconocida**, que se refleja en la preferencia de nuestros Clientes. Hemos demostrado que con profesionalismo e innovación en el trabajo, con cercanía y corazón podemos seguir siendo la marca mexicana líder en el mercado de las Telecomunicaciones nacionales.

#### EXPERIENCIAS DE SERVICIO

Calidad en los productos que ofrecemos y con diseño de servicios que permiten a nuestros Clientes tener una libertad de elección de acuerdo con sus estilos de vida y consumos; así como la posibilidad de añadir a sus planes otros productos o herramientas de entretenimiento: redes sociales, localización vehicular, Internet de las Cosas, autogestión, etc.



#### INVERSIONES TECNOLÓGICAS

Nuestra solidez financiera nos ha permitido desplegar una infraestructura tecnológica fuerte que se refleja en la cobertura más amplia del mercado, una Red con la tecnología más avanzada para conectar a todo México a través de la GigaRed. Y próximamente, con la Red 5G -que será más veloz- estaremos mejor conectados y tendremos una calidad insuperable de servicio.



#### CONFIANZA

Alianzas comerciales con diversos líderes y fabricantes de dispositivos móviles que fortalecen nuestra oferta comercial, así como con una amplia red de puntos de venta a través de los Distribuidores Autorizados Telcel y nuestros Centros de Atención a Clientes, que en conjunto **suman más de 43 mil**, listos para atender las necesidades de nuestros Clientes en todo el territorio nacional.



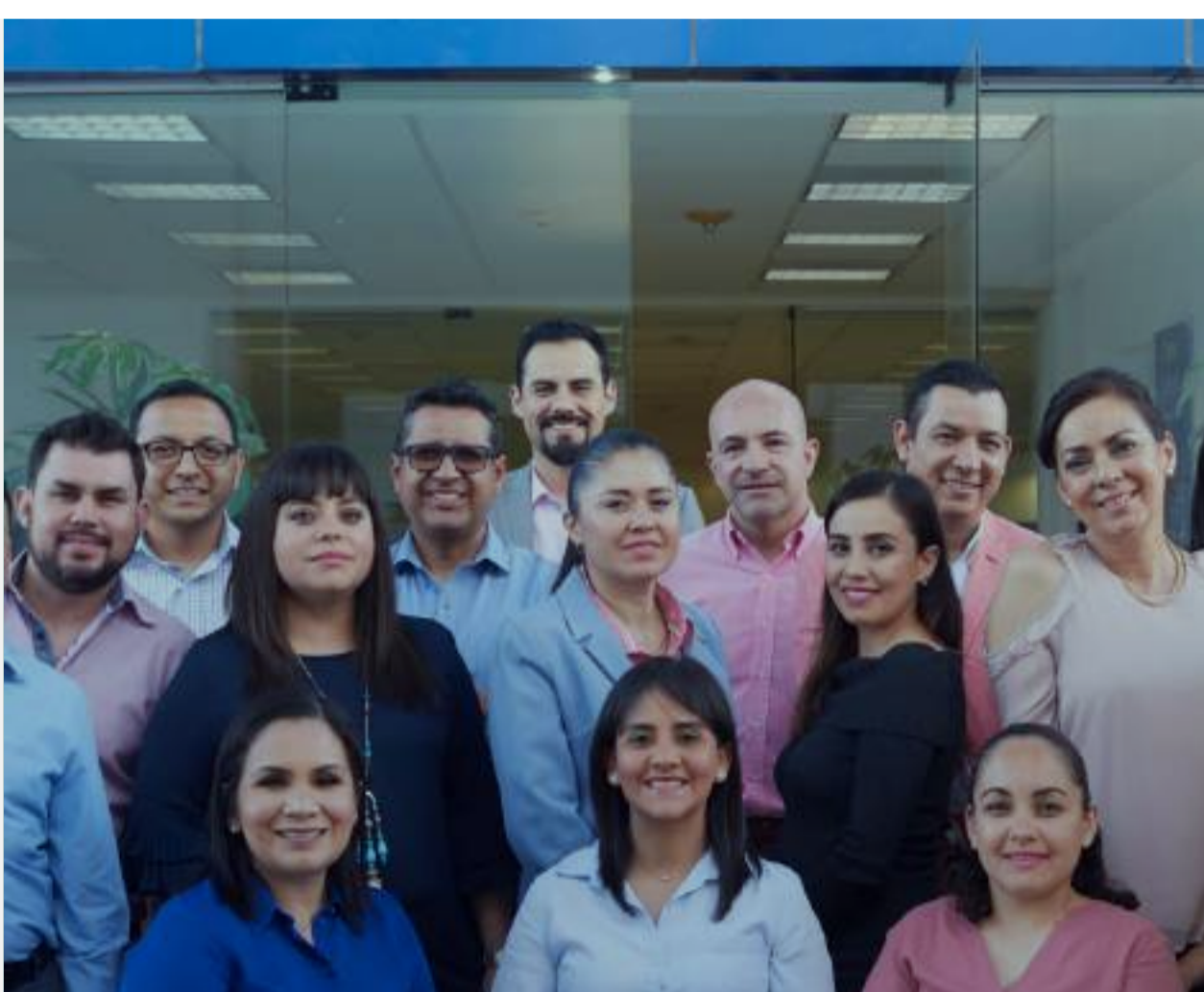
#### ADAPTABILIDAD

En la gestión y dirección de los procesos internos orientados a la Transformación Digital de la Empresa. En una continua evolución orientada a los resultados y a la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, bajo una estrategia con visión a futuro.



#### TALENTO

Colaboradores con una actitud de evolución y de mejora continua, espíritu joven y entusiasta que se ha preparado con una capacitación y entrenamiento constantes para convertirse en expertos de servicios tecnológicos en cada una de las áreas de las que forman parte. Esta cadena de valor y experiencia es el principal orgullo que nos caracteriza y por ello somos considerados como un equipo con liderazgo, proactivo y con una alta capacidad de colaboración.



#### ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

El establecimiento de derechos y compromisos que como colaboradores nos corresponden y que sirven de guía para tomar las mejores decisiones en nuestro trabajo diario. Además de la promoción de actividades que benefician la sustentabilidad, el hábitat, el bienestar de la sociedad en general, así como la reducción de la brecha digital.

La suma de voluntades de todos y el conocimiento de nuestras fortalezas son acciones que nos permiten diferenciarnos y destacar en el mercado, cada día más competitivo y en disrupción y transformación constante.

El deseo de superar nuestros propios límites nos abre un mundo de oportunidades para explotar todo nuestro potencial, tanto a nivel personal como profesional.

Nuestra mejor fortaleza es el apoyo y motivación que nos brindemos mutuamente para alcanzar nuevas metas en un ambiente de colaboración, entendimiento y soluciones.

Nuestra aspiración como parte de una Empresa en mejora constante, es contribuir al desarrollo de mejores experiencias de servicio en un entorno armónico y exitoso.



Gerencia de Comunicación Interna





CONÉCTATE 3:46 min.

## Las certificaciones ISO nos distinguen en el sector de las Telecomunicaciones

Te compartimos las razones por las cuales es fundamental contar con este tipo de certificaciones, y que gracias a ellas, hoy somos una de las Organizaciones con más certificaciones del ramo de las Telecomunicaciones.

Abril, 2021

En esta ocasión te queremos platicar por qué contar con certificaciones ISO en Telcel es un logro importante, además de responder algunas preguntas comunes con respecto a ellas. Te contamos por qué Telcel ha impulsado su obtención y mantenimiento, así como de su convencimiento para seguir sumando más normas al Sistema de Gestión Integrado (SGI).

¿QUÉ ES UN CERTIFICADO ISO?

¿PARA QUÉ SIRVE UN CERTIFICADO ISO?

¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE UN CERTIFICADO ISO?

### ¿QUÉ ES UN CERTIFICADO ISO?

Son documentos que confirman de forma fehaciente que se cumple una normativa ISO determinada, es decir, que los estándares están correctamente implementados y esto es avalado por un Organismo Certificador que cuenta con auditores especialistas en el estándar evaluado. El documento se emite una vez que se llevó a cabo un proceso de auditoría de acuerdo con el alcance definido por una organización.

### ¿PARA QUÉ SIRVE UN CERTIFICADO ISO?

Cuando una empresa cuenta con un certificado ISO se distingue de la competencia de su sector, porque este documento prueba que los procesos operativos de la organización cumplen con las mejores prácticas, por lo que el negocio se verá impactado positivamente.

Al adoptar un estándar ISO, la organización es más estratégica y sus accionistas, empleados, clientes, proveedores, la sociedad en general y la economía en particular, se ven beneficiadas con este impulso.

### ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE UN CERTIFICADO ISO?

Algunos de los beneficios de contar con certificados de las Normas ISO se ven reflejados en:

La preferencia y confianza de clientes, empleados, inversionistas y administraciones públicas.

Simplificación de la toma de decisiones, tanto en el contenido como en el tiempo que se le dedica a esta tarea.

Adquieren la característica de empresa fiable e independiente.

Incremento del volumen de negocio derivado de todos los beneficios anteriores y del prestigio adquirido al contar con el certificado ISO.

Ventaja competitiva con respecto a otras organizaciones del mismo giro que no cuentan con ellas.

## TELCEL CUENTA CON LAS SIGUIENTES CERTIFICACIONES ISO:

#### ISO 9001: 2015:

Promueve un enfoque de trabajo basado en procesos que aumentan en forma constante la satisfacción de nuestros Clientes internos y externos. El primer certificado fue emitido en marzo de 2003.

#### ISO/IEC 20000-1:2011:

Mejora permanente de procesos que permitan ofrecer servicios más eficaces a nuestros Clientes internos y externos. El primer certificado fue emitido en abril de 2018, estamos en proceso de obtenerla versión ISO/IEC 20000-1:2018.

#### ISO/IEC 27001:2013:

La Empresa puede demostrar a sus Clientes, proveedores, accionistas y entidades regulatorias, la integridad en el manejo de la seguridad. El primer certificado fue emitido en abril de 2018.

#### ISO 45001:2018:

La Empresa gestiona los riesgos y oportunidades en la prevención de las lesiones y los problemas de salud en el trabajo, para proporcionar Centros de Trabajo Seguros y Saludables a los trabajadores y las personas que los visitan. Estamos en proceso de obtener la certificación.

## EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES CERTIFICADAS CON NORMAS ISO

Con la finalidad de tener una referencia de la ventaja competitiva que nos dan las certificaciones, a continuación les presentamos la información de los certificados con otras empresas del sector de comunicaciones.

#### EMPRESAS EN MÉXICO CON CERTIFICACIONES ISO



9K: ISO-9001:2008 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
14K: ISO 14001 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL  
20K: ISO 20000-1:2011 GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI  
23K: ISO 23301 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

#### EMPRESAS EN EL MUNDO CON CERTIFICACIONES ISO



27K: ISO 27001:2013 GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN  
45K: ISO 45001 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
50K: ISO 500001 SISTEMAS DE GESTIÓN ENERGÉTICA

Como se puede observar, el contar con estas certificaciones nos ponen en ventaja con respecto a la competencia, esta es una fortaleza para nuestra Organización. Es por ello que nuestros Clientes, principalmente corporativos, nos eligen e incluso se ha convertido en un requerimiento.

**A continuación les compartimos cómo ha incrementado este requisito en las licitaciones en las que participa Telcel:**

#### CONSTANCIAS DE CERTIFICACIÓN ISO



En la mayoría de estas licitaciones hemos sido favorecidos con la preferencia de los Clientes, por esta razón los invitamos a mantener su compromiso con el Sistema de Gestión Integrado (SGI), empleando y respetando toda la documentación que lo soporta, como son Procesos, Procedimientos, Políticas, etc. Agradecemos su participación y recuerden que estos logros son de todos y cada uno de los que formamos parte de Telcel.



Claudia Mercedes González Cortés  
Depto TD Gestión del Sistema de Calidad





CONÉCTATE 3:22 min.

## Explorando nuevos territorios para la innovación

Descubre los avances tecnológicos que marcarán pauta este 2021.

Abril, 2021

El mundo actual no podría ser concebido sin cambios ni evolución. Cada día asombrosos desarrollos de productos, herramientas o aplicativos en diferentes campos de la industria, la ciencia o la medicina se incorporan en las actividades humanas.

La innovación es el motor fundamental de las organizaciones, de su sostenibilidad económica y operativa, así como de su crecimiento.

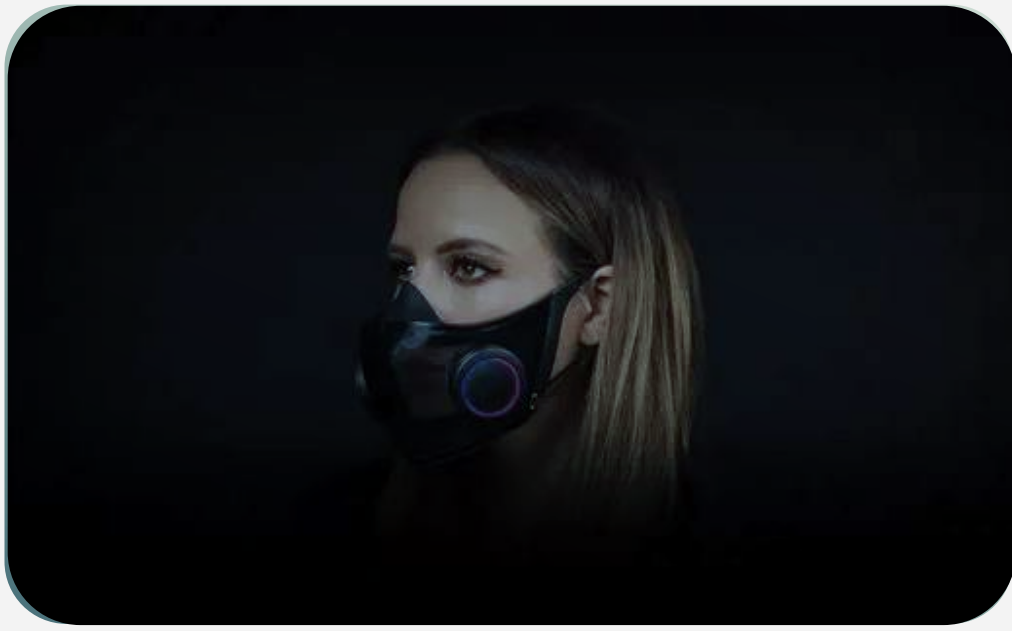
Michael Porter, estratega empresarial, dijo que la competitividad en la industria y la economía de una nación depende de la capacidad de innovar y mejorar.

En Telcel, tenemos claro el papel que jugamos no solo como promotores de la innovación sino también como gestores de esta herramienta que ha traído soluciones más sencillas al mundo.

Estas son algunas invenciones tecnológicas que ya están marcando pauta en este 2021 y que fueron presentadas en la **versión virtual de CES** a principios de año. Se concentraron en los alcances de la Red 5G, la evolución de la inteligencia artificial, la tecnología espacial, chips y procesadores ultra poderosos, nuevas generaciones de televisores 8K, el avance del e-commerce, los nuevos protocolos de ciber seguridad; el desarrollo de la robótica y los sistemas autónomos, entre otros temas.



### AQUÍ LOS DETALLES DE LAS INNOVACIONES QUE MÁS LLAMARON LA ATENCIÓN:



#### SMARTSCARILLA

Es una mascarilla inteligente, que además de incluir el protocolo KN95, es capaz de contar con ventilación activa, auto esterilización a partir de rayos UV, diseño transparente, luminosidad regulada y amplificación de voz, gracias a un micrófono y un pequeño altavoz integrado. Incluye un cargador inalámbrico que también funciona como esterilizador.



#### CADILLAC VOLADOR

General Motors sorprendió con su plan de desarrollo de autos eléctricos para los próximos cinco años, incluidos autos compactos, camionetas y SUVs, y hasta el prototipo de un Cadillac con capacidad para despegar y aterrizar de manera horizontal, con una velocidad promedio de 90 km/h.



#### LENTES OCULARES AUTOMÁTICOS

Logran un enfoque de nano precisión automático (y también manual), a partir de una pequeña esfera en cada borde del antepejo con la que se realiza el ajuste deseado desde una corrección -5D a +2D en solo segundos.



#### PERRO ROBOT

Es una mascota que parece un peluche y que funciona utilizando inteligencia artificial con información de los hábitos del dueño, las cuales aprende porque tiene capacidades «emocionales». Se cree que estas mascotas podrían llegar a ser el complemento perfecto para aquellas personas que carecen de compañía.



#### TELESCOPIO INTELIGENTE

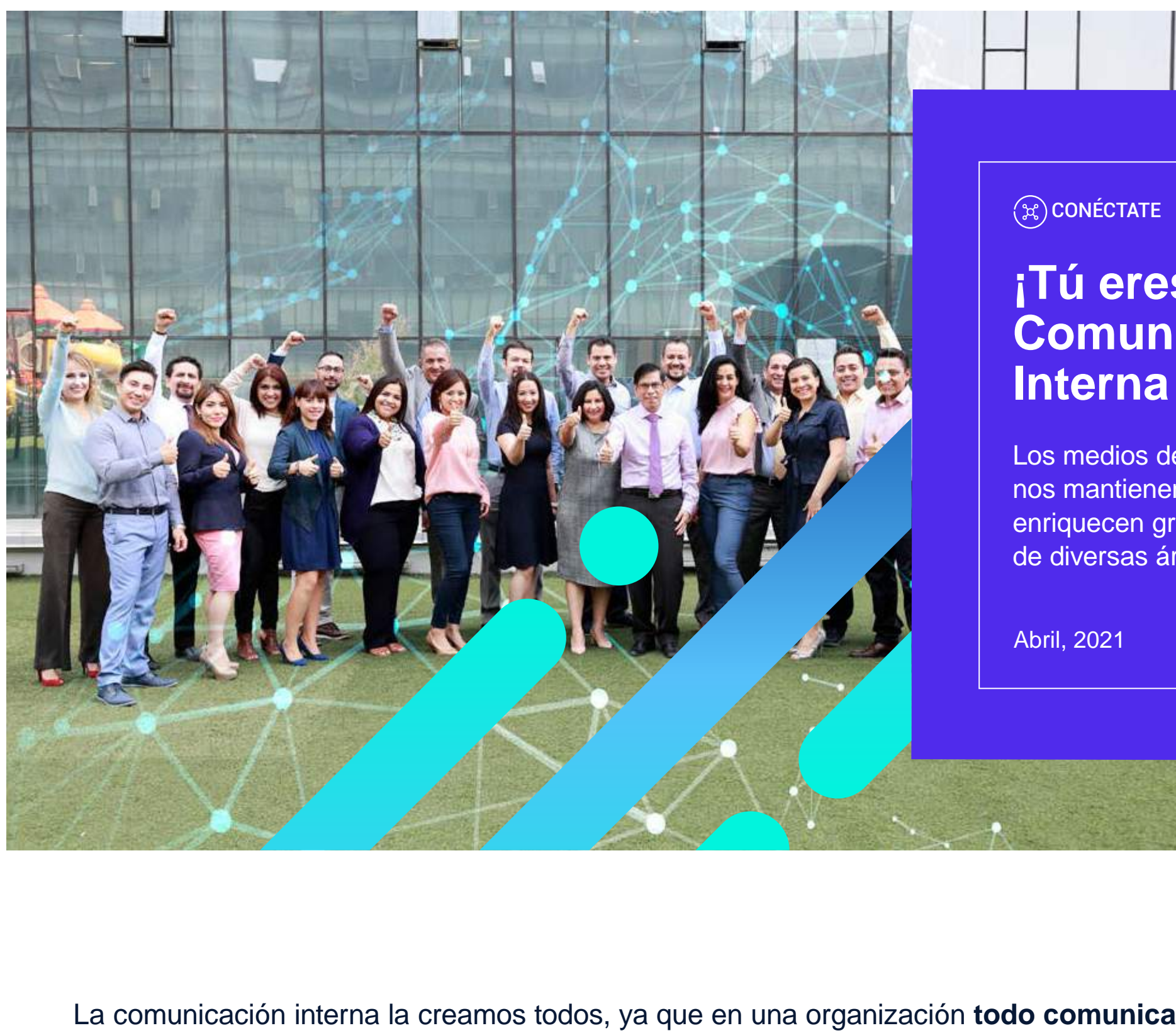
Permite controlar y capturar imágenes de alta calidad a través de un dispositivo móvil en lugar de un ocular típico, lo que facilita la contemplación del cielo, las estrellas y los planetas. El telescopio se coloca cerca del GPS del celular para calibrarse y ubicar ciertos puntos de interés en el cielo automáticamente.



Te invitamos a explorar siempre nuevos terrenos y mantener activo el espíritu de innovación en nuestra vida profesional que nos permita apuntalar nuestro pensamiento creativo hacia el logro de mayores metas que nos hagan destacar en el universo tecnológico del país.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3:16 min.

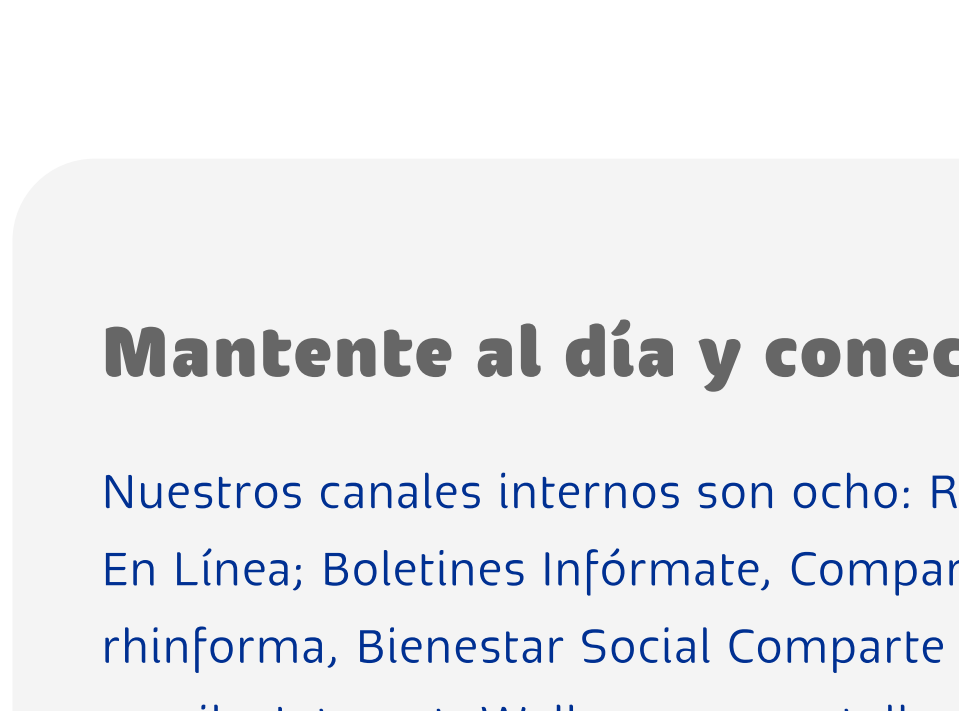
## ¡Tú eres parte de la Comunicación Interna en Telcel!

Los medios de comunicación internos nos mantienen informados y se enriquecen gracias a la colaboración de diversas áreas. ¿Ya los conoces?

Abril, 2021

La comunicación interna la creamos todos, ya que en una organización **todo comunica**: sus miembros, la estructura, los procesos, la toma de decisiones, la forma de interactuar, entre otros. La comunicación interna es relevante en la construcción de un buen ambiente de trabajo; estrecha lazos, genera identidad y orgullo por pertenecer.

Nuestra Empresa se destaca por contar con un equipo humano dedicado y en constante mejora. Este equipo trabaja unido y comprometido en continuar transformando experiencias.



Por ello en los últimos años nos hemos dado a la tarea de robustecer nuestros canales de Comunicación Interna, tanto las plataformas, como el diseño y el contenido. Estas herramientas nos permiten conocer sobre la Empresa y la gente que la integra. Nuestros medios se enriquecen del acontecer de la Organización y del talento de nuestro equipo.

Es gracias a su colaboración que logramos generar información relevante y sin su apoyo no podríamos hacerlo.

### Mantente al día y conectado

Nuestros canales internos son ocho: Revista En Línea; Boletines Infórmate, Comparte, rhinforma, Bienestar Social Comparte -vía email-; Intranet; Wallpapers; pantallas electrónicas; visualizador Nos Une, con toda la colección gráfica y multimedia; y próximamente, App Telcel Colaboradores.

en línea

infórmate

comparte

pantallas electrónicas

wallpapers

nos une

intranet corporativa

Telcel Colaboradores

Conoce más sobre nuestros canales de Comunicación Interna en

En Línea Telcel



### La conversación

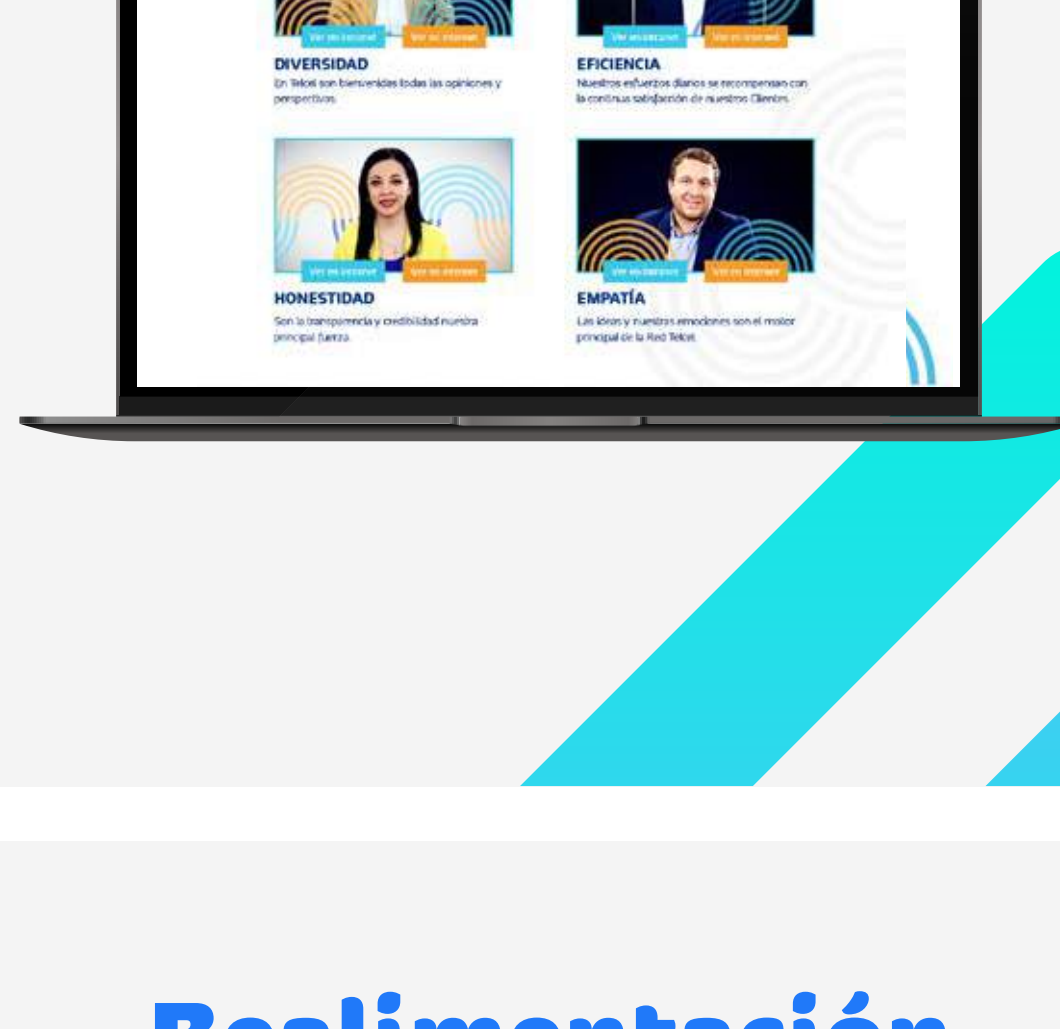
En cuanto al contenido, el centro de nuestra conversación y marco de referencia tuvo ajustes derivados de la situación que atravesamos en 2020. El principal cambio fue generar una campaña de prevención sobre la contingencia mundial sanitaria causada por el COVID-19 y en el aspecto técnico tuvimos que asegurar que todos los materiales estuvieran al alcance, ya sea vía Internet o Intranet.

## Nuestras campañas corporativas en el 2020 fueron:

### La Red de las Emociones



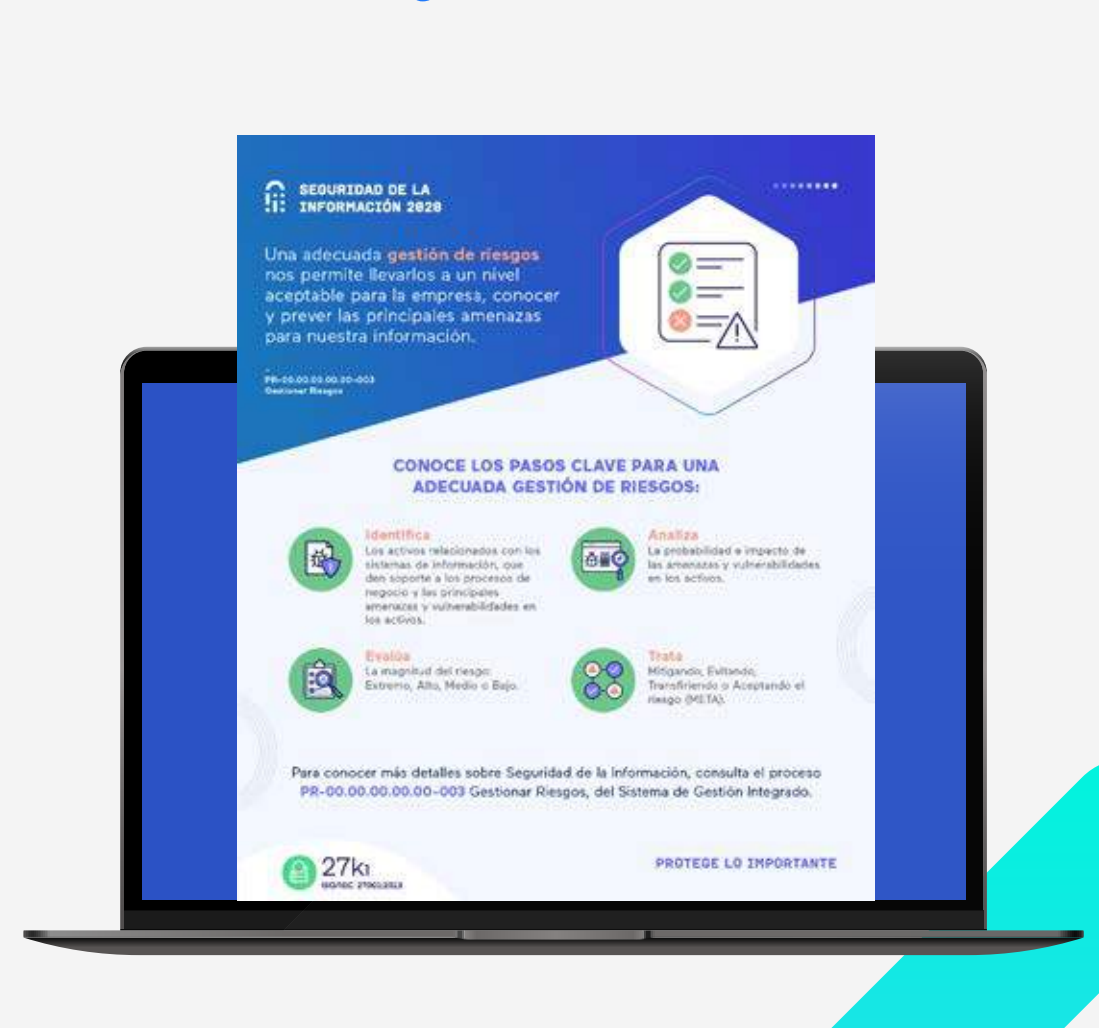
### Transformando Experiencias



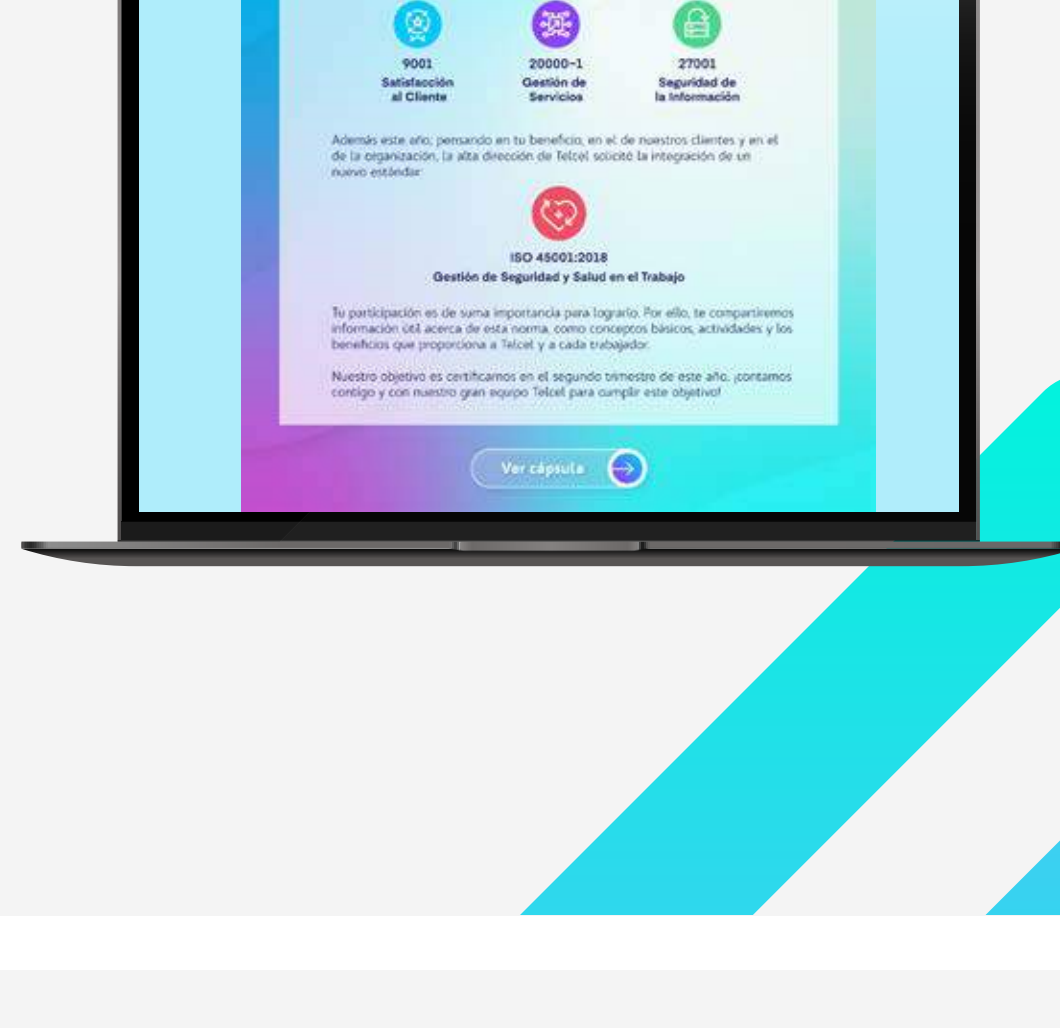
### Realimentación al Desempeño



### Seguridad de la Información



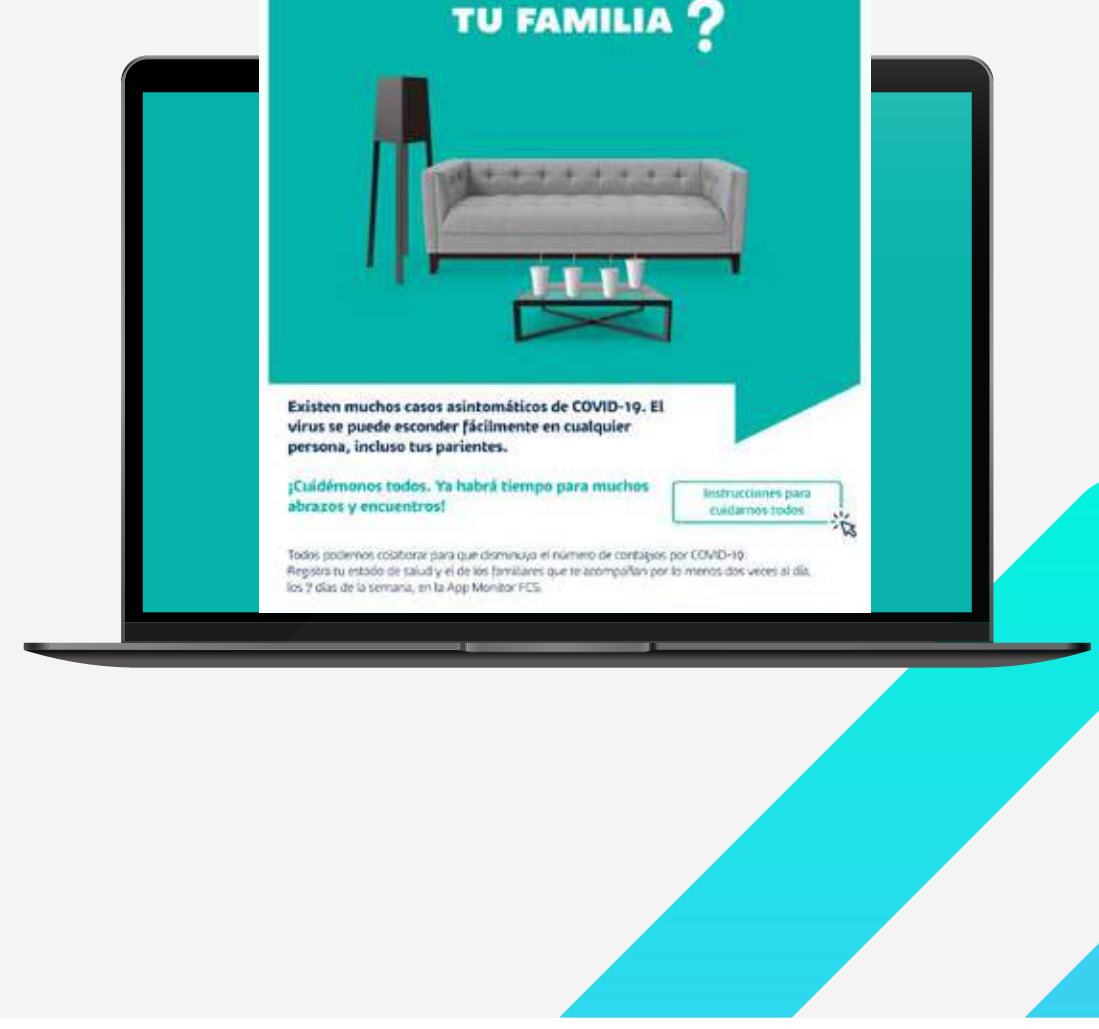
### Sistema de Gestión Integrado



### Adopción TEAMS



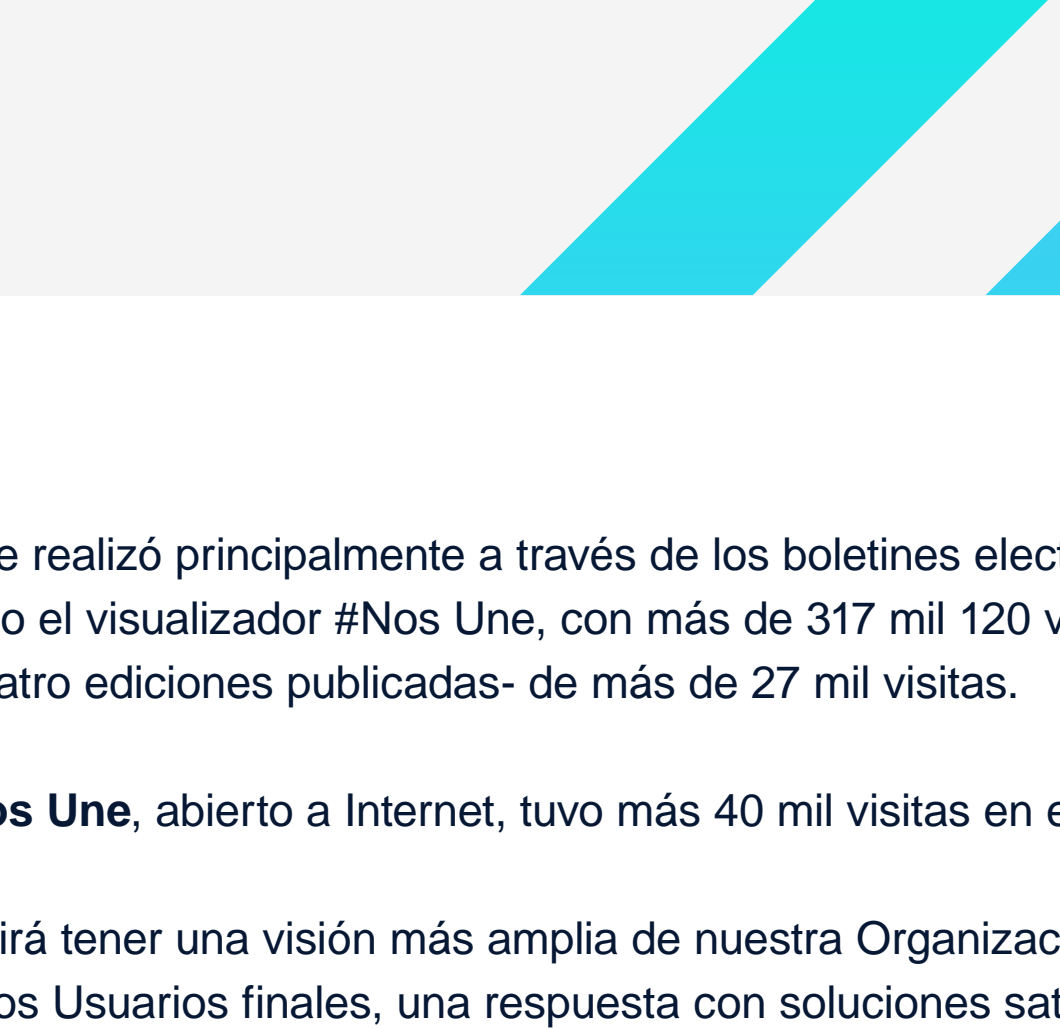
### Contingencia COVID-19



### Curso Anticorrupción



### Riesgo Psicosocial



La difusión de las campañas se realizó principalmente a través de los boletines electrónicos, que generaron circulación en los canales como el visualizador #Nos Une, con más de 317 mil 120 visitas a lo largo del año; y en la Revista En Línea -con sus cuatro ediciones publicadas- de más de 27 mil visitas.

Por su parte, el sitio externo Nos Une, abierto a Internet, tuvo más de 40 mil visitas en el año.

El estar informados nos permitirá tener una visión más amplia de nuestra Organización y proporcionar a nuestros Clientes, tanto internos como los Usuarios finales, una respuesta con soluciones satisfactorias.

Cada uno de los que integramos esta gran Empresa, tiene el potencial de ser participe en la comunicación corporativa. Te invitamos a ser activo en esta importante labor, mantente conectado y lo más importante: envía tus comentarios, sugerencias, opiniones a través del correo [comunicación\\_interna@telcel.com](mailto:comunicación_interna@telcel.com)



CONÉCTATE 2:00 min.

## OBJETIVOS INSTITUCIONALES 2021

Nuestras metas son claras.

Es importante que nuestras acciones estén alineadas para contribuir en el cumplimiento de cada uno de ellos.

Abril, 2021

### SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- ✓ Crecer al menos **2 puntos el NPS de cada región.**
- ✓ Mantener los **Niveles de CHURN.**
- ✓ **Incrementar 5 puntos** el resultado actual de los Canales Digitales y de Autogestión.

### CRECIMIENTO

- ✓ Cumplir el presupuesto de **Ingresos por Servicio.**
- ✓ Cumplir el **Presupuesto de Usuarios.**

### LIDERAZGO

- ✓ Mantener el nivel de **Participación de Mercado.**

### RENTABILIDAD

- ✓ Cumplir el presupuesto de **EBITDA.**
- ✓ Contribuir por **Eficiencia Operativa con 1 PP del EBITDA.**

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

**NPS:** Net Promoter Score es el índice de promoción de nuestros Clientes satisfechos.

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



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 4:00 min.

## Nosotros fortalecemos la Seguridad de la Información

En América Móvil desarrollamos un curso en línea para reforzar la seguridad de nuestro activo más valioso.

Abril, 2021

Ante la contingencia sanitaria por la pandemia, hemos adoptado diferentes modalidades de trabajo y en todas ellas existen factores que vulneran la seguridad el activo más valioso: la información de colaboradores, Clientes y aliados.

En Telcel, son los colaboradores quienes contribuyen primordialmente en la seguridad de la información. ¿Te has preguntado lo importante que es tu papel en el resguardo de los datos más valiosos? La responsabilidad de protegerlos está en todos nosotros y es un pilar fundamental en las actividades que realizamos día a día.

Es nuestro deber como Organización brindar a los colaboradores todas las herramientas que nos permiten seguir creciendo. Por ello, comprometidos con la protección de los datos más sensibles, América Móvil desarrolló el curso en línea: **Introducción a la Seguridad de la Información**. El cual proporciona los conocimientos y prácticas que ayudan a la protección de los datos más importantes de la Empresa, e incluso son de gran utilidad para aprender a proteger también la información personal.



Aprender cómo contribuir al cuidado de la información también posibilita a los colaboradores identificar prácticas de riesgo y situaciones que vulneran la seguridad de lo más importante, para así actuar de manera oportuna en todo momento.

Cuando trabajamos con datos tan sensibles e información tan valiosa, tenemos una gran responsabilidad de garantizar su correcto resguardo. En nuestras manos está la seguridad de colaboradores, Clientes y aliados, porque al proteger su información protegemos también su integridad.



La seguridad de la información toca diversos aspectos en el trabajo, está en las prácticas físicas y digitales, todas ellas suponen diferentes riesgos y requieren acciones específicas para evitar fugas de información.

Por ejemplo, conocer y seguir los protocolos establecidos para el manejo de datos de tarjetas bancarias; contar con contraseñas seguras y realizar una correcta gestión de ellas; así como aprender y respetar los lineamientos en cuanto al control de acceso, son puntos muy importantes para proteger la información de la Empresa.

También, navegar en Internet nos expone a otros riesgos ante los que debemos estar alerta, el *phishing* es uno de los más comunes y son puntuales las recomendaciones para evitar caer en él.



¿Ya sabes cómo resguardar nuestro activo más valioso? Para seguir brindando seguridad y confianza a todas las partes que forman parte de la Organización, es de suma importancia que todos los colaboradores de América Móvil realicen y acrediten el curso antes del **28 de mayo del 2021**.

Prepararnos para fortalecer la seguridad de la información es esencial para alcanzar nuestros objetivos como equipo y nos permite seguir siendo una Empresa confiable para colegas y Clientes.

La participación y aprendizaje de cada uno de los colaboradores son fundamentales para el cuidado de todos los datos que construyen nuestro activo más importante. ¡Contamos contigo!

**Protegiendo la información, estamos seguros todos.**



Gerencia de Comunicación Interna

**telcel**



VISTAZO 1:38 min.

## ¡Disfruta de Disney+ con Telcel!

Agrega a tu plan la mejor y más completa selección de películas, series, cortos, shows y documentales de las cinco icónicas marcas: Disney, Pixar, Marvel, Star Wars y National Geographic.

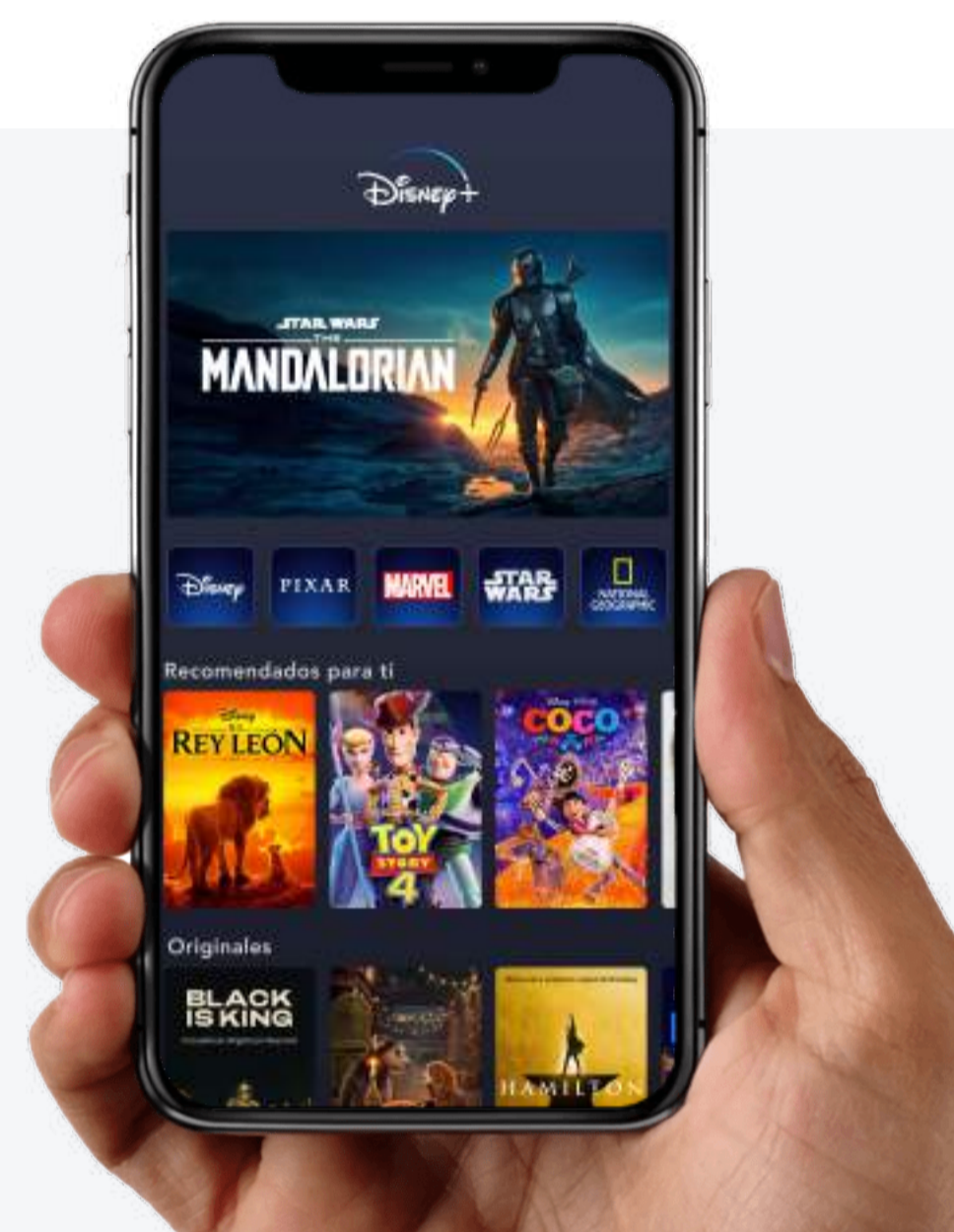
Abril, 2021

Contratar Disney+ en Telcel es sencillo a través de los **Planes Max Play de Telcel**. También puedes agregar este servicio en tu plan actual, con Disney+ a la carta. Disfruta el mejor contenido de Disney+ todo en un mismo lugar. Tus historias favoritas cuando tú quieras, en tu *smartphone* y otros dispositivos compatibles.

Los **Planes Max Play de Telcel** te dan la oportunidad de disfrutar Disney+, la plataforma de entretenimiento para todos. Disfruta de reproducciones simultáneas hasta en cuatro pantallas a la vez, descargas ilimitadas hasta en 10 dispositivos y contenido de la mejor calidad. Tus historias como merecen ser vistas.

Para contratar Disney+ solo hay que acudir al Centro de Atención a Clientes más cercano o marcando al \*111

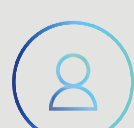
Con un **Plan Max Play** nuestros Clientes también tienen acceso a **Claro Video**, el cual cuenta con un amplio catálogo de películas, series, conciertos, deportes, documentales, etc. Además el **Plan Max Play** incluye hasta **200GB** en **Claro Drive** para almacenar información en la nube sin limitar el espacio en el dispositivo del Usuario.



Nuestra Empresa siempre está atenta a las necesidades de nuestros Clientes y ofrece la mejor oferta comercial y de entretenimiento. ¡Corre la voz!



© 2021 Disney y sus entidades relacionadas. Todos los derechos reservados. Contenidos sujetos a disponibilidad.



Gerencia de Comunicación Interna



VISTAZO

1:54 min.

## Amigo de Telcel, siempre en constante evolución

Nuestra modalidad de prepago representa el inicio de la innovación en conectividad para nuestros Clientes.

Abril, 2021

Telcel es hoy por hoy líder en el mercado de las Telecomunicaciones gracias a una estructura y operación que nos han permitido mantener la promesa de servicio con gran calidad y variedad de opciones.

La modalidad de prepago ha sido un parteaguas en nuestro país porque significa la oportunidad de ofrecer flexibilidad y apertura a Clientes cada día más especializados y con diferentes necesidades para su comunicación personal y de negocios.

Con una oferta comercial dirigida al segmento más joven del país, **Amigo de Telcel busca formas accesibles, divertidas e innovadoras para crear una relación duradera con sus Clientes, adaptándose a los gustos de las nuevas generaciones.**

En un constante desarrollo, Amigo de Telcel se ha dado a la tarea de encontrar alternativas que ofrezcan acceso a tecnologías dinámicas, vanguardistas y al alcance de todos. De esta manera conectamos con nuestros Clientes en todo el país en formas sencillas e ilimitadas.

**Recordemos los principales pilares que hacen de Amigo de Telcel una oferta única:**

### La mejor Red con la mayor Cobertura



**La modalidad de prepago es la innovación que marcó la historia de nuestra Empresa, del país y del mundo,** y nos sigue posicionando como una marca en constante cambio y transformación que busca nuevas formas de hacer las cosas.



Hugo Netzer Sánchez Hernández  
Depto MKT Prepago y Alianzas Estratégicas



Gerencia de Comunicación Interna



## ¡Ponte en marcha con Zeek Mi Auto y SmartCar!

El Internet de las cosas de Telcel llega a tu automóvil. ¡Conoce los beneficios de las soluciones para quienes aman su auto!

Abril, 2021

El Internet de las Cosas es cada vez más notable en nuestras vidas, ya que llegó para hacer más sencillo y práctico nuestro día a día, facilitándonos gran número de actividades que forman parte de nuestra rutina. Sin importar el lugar donde te encuentres, puedes mantenerte conectado con personas y objetos a través de la Red de Telcel.

El auto no es la excepción, con los servicios de localización y monitoreo de **Zeek Mi Auto y SmartCar**, tienes la oportunidad de saber todo lo que pasa con tu auto 24/7; brindándote tranquilidad al saber que todo está bien desde tu celular.

Ambos servicios cuentan con diferentes funcionalidades y beneficios que se adaptan a tus necesidades, a continuación se menciona cada uno de ellos:

## Zeek Mi Auto

Es posible **monitorear tu motocicleta, auto, camioneta, flotilla de vehículos, etc. desde tu smartphone**, de tal forma que puedes apagar el motor desde la App, marcar geo cercas y recibir notificaciones cada que tu vehículo salga de ellas, cuando se encienda, se apague o vaya a exceso de velocidad.

Ya sea que uses coche o moto, puedes mantener tu vida conectada a ellos a través de este servicio, el cual está disponible en el Centro de Atención a Clientes Telcel.



+ Más Información



## SmartCar

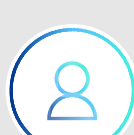
Con este servicio puedes estar conectado y comunicado todos los días a todas horas. Esta herramienta **convierte tu auto en un vehículo inteligente**, permitiéndote compartir internet por WiFi hasta con cinco dispositivos simultáneamente.

También puedes monitorear su ubicación en tiempo real desde la App, así como conocer el rendimiento y actividad de tu auto, brindándote información sobre hábitos de conducción, mantenimiento preventivo de fallas del vehículo e incluso asistencia vial con Rescatel Plus.

+ Más Información



Haz de tus viajes una experiencia única con SmartCar y Zeek Mi Auto.



Alejandra Gabriela García Cervantes  
Depto MKT Empresarial & Roaming



VISTAZO 2:27 min.

### Conoce los servicios de Telcel que revolucionarán tus actividades de trabajo y aprendizaje a distancia

Estos son algunos beneficios que obtendrán tú y tu familia con los servicios de telefonía y conectividad Telcel.

Abril, 2021



**Internet en tu Casa** es el servicio de Internet residencial ilimitado que te da conexión WiFi en minutos para cualquier parte de tu casa, a través del módem inalámbrico que recibes al momento de contratar tu Plan.

**Beneficios:**

- Contratas de manera muy sencilla.
- Conectas tu equipo módem de manera fácil y sin necesidad de apoyo técnico.
- Podrás navegar en la mejor Red con la mayor cobertura.

**OFERTA COMERCIAL**

**Internet en tu Casa 2**

<b>Ilimitados</b> Internet	<b>100 GB</b> Política de Uso Justo	<b>Hasta 10 Mps</b> Velocidad de navegación	<b>\$399</b> /mes	<b>Ver Detalles</b>
-------------------------------	--	--	----------------------	---------------------

Lleva tu conexión a internet a donde quiera que vayas con los **Planes WiFi 2 Go** que incluyen GB y redes sociales para su uso dentro de territorio nacional. Puedes colocar la SIM en un módem, router, *tablet* o celular para uso personal o para compartir. Puedes llevarlo contigo sin cobros por cambio de ubicación.

**Beneficios:**

- Internet inalámbrico.
- Redes sociales incluidas.
- Servicio portátil.
- Sin costo por cambio de ubicación.
- Con la opción de convertir los datos incluidos en el Plan para su uso en México, E.U.A. y Canadá, activando el paquete adicional Sin Frontera.



**OFERTA COMERCIAL**  
Oferta bandera: 5GB por \$499 al mes

**Planes WiFi 2 Go**

Plan	Precio		Datos Incluidos Nacional	Promociones	
	Abierto	Mixto		Redes Sociales Nacional	Suscripción sin costo
Wifi 2 Go Standard	\$249	\$299	2.5 GB	WhatsApp, Facebook, Messenger	
Wifi 2 Go Super	\$449	\$449	5 GB	WhatsApp, Facebook, Messenger	Claro video
Wifi 2 Go High	\$699	\$799	9 GB	WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram, YouTube, Spotify	Claro video
Wifi 2 Go Premium	\$1,199	\$1,299	15 GB	WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram, YouTube, Spotify	Claro video

- ✓ Tarifa de MB Nacional Adicional \$0.25
- ✓ GB de uso nacional
- ✓ Redes Sociales de uso nacional

- ✓ Tarifa de Min y SMS Nacional \$0.70
- ✓ MMS \$2.08 IVA incluido uso nacional



Realiza conferencias desde tu *smartphone*. Olvídate de códigos de acceso, invitaciones por correo y ligas de reuniones.

**Beneficios:**

- **Grupos privados:** solo los integrantes del grupo pueden unirse a la conferencia y puedes ver quiénes están conectados.
- **Llama a quien tú quieras:** los invitados no necesitan descargar la App y pueden ser de cualquier compañía de telefonía móvil o fija.
- **Versión sin costo:** puedes crear y administrar cinco grupos de hasta cinco participantes con números de México, con 60 minutos diarios de llamada.

Con la versión **Plus** de la App puedes, además:

- Crear todos los grupos que quieras y enlazar hasta 20 personas a tu llamada.
- Llamar a números fijos o móviles de tus contactos en México, Estados Unidos y Canadá.
- No hay límite en el número de conferencias que puedes realizar.

**Costo del servicio Conferencia Telcel Plus:** desde \$49 pesos al mes.

Tania Denisse Cortés Badillo  
Depto Mkt Empresarial & Roaming

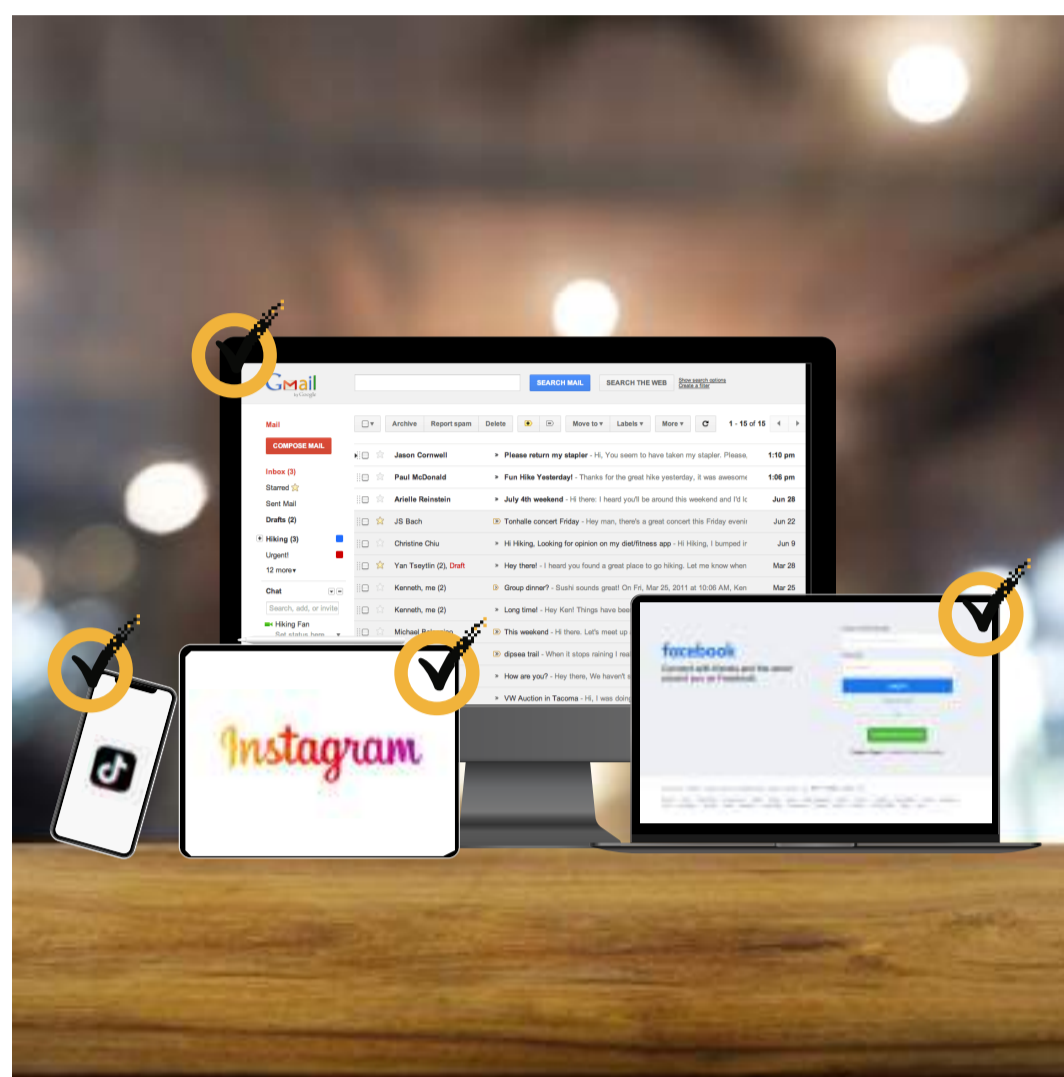


VISTAZO 3:00 min.

## Norton Control Parental te ayuda a cuidar de tus hijos cuando pasan tiempo *online*

Conoce este *software* diseñado para monitorear lo que hacen los pequeños de la casa mientras navegan en Internet.

Abril, 2021



En un mundo hiperconectado, los usuarios de Internet actualmente gozan de múltiples opciones para mantenerse comunicados con sus seres queridos, amigos o compañeros de trabajo. Y si hoy en día tenemos acceso a una cantidad creciente de información, con el advenimiento de la Red 5G estas posibilidades serán todavía más grandes.

En este sentido, el problema de acceso a la red deja de ser relevante y ahora la cantidad de información es la que nos concierne. Como dato para nuestro país, el 72.9% de las niñas, niños y adolescentes de entre 12 y 17 años cuenta con un *smartphone* con acceso a Internet y redes sociales como Facebook, Instagram, Snapchat y Twitter, las preferidas de este grupo poblacional por la diversidad de contenido multimedia que ofrecen.



**Norton Control Parental** es un *software* de control para padres que nos ayuda a proteger a nuestros hijos de depredadores en línea, ya que muestra qué están haciendo realmente nuestros pequeños en Internet e identifica los peligros potenciales a los que están expuestos antes de que se conviertan en problemas.

### PROPORCIONA BENEFICIOS COMO:

- Establecer tiempo de uso
- Ubicación del dispositivo
- Sitios web que visitó el menor
- Búsquedas que hizo en línea
- Mensajes de texto que envió
- Actividad en videos
- Supervisar apps instaladas

Actualmente, reforzar los hábitos de protección para que nuestros hijos se abstengan de compartir demasiada información por Internet, se vuelve una enseñanza vital, por lo que herramientas como **Norton Control Parental** nos ayudan a desarrollar hábitos seguros y saludables para la navegación. Esta es una herramienta útil que nos permitirá ver rápidamente las actividades que nuestros hijos realizan en línea o recibir alertas por correo electrónico, de modo que sepamos cuándo intervenir oportunamente.

### ¿CÓMO SE ADQUIERE?

¡Es muy fácil! Solo orienta a nuestro Cliente para dar de alta el servicio por medio de los diversos canales: **vía SMS, SIM Telcel o en persona, acudiendo a un Centro de Atención Telcel**. El cobro se verá reflejado mensualmente en la Factura (Usuarios Pospago) o se descontará del Saldo Entretenimiento Telcel (Usuarios Prepago).

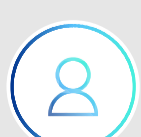
Por el **canal SMS**, se debe mandar un mensaje corto a la marcación 2390 con la palabra FAMP.

LICENCIA NORTON CONTROL PARENTAL	CLAVE DE ACTIVACIÓN	MARCACIÓN	PRECIO IVA INCLUIDO
10 Diapositivos	FAMP	2390	\$75.00 mensual

Si direccionamos a nuestro Cliente a adquirir Norton Control Parental a través del Centro de Atención Telcel por medio de PAC (Portal de Atención a Clientes), la oferta se diversifica con base en el Plan Telcel del Cliente.

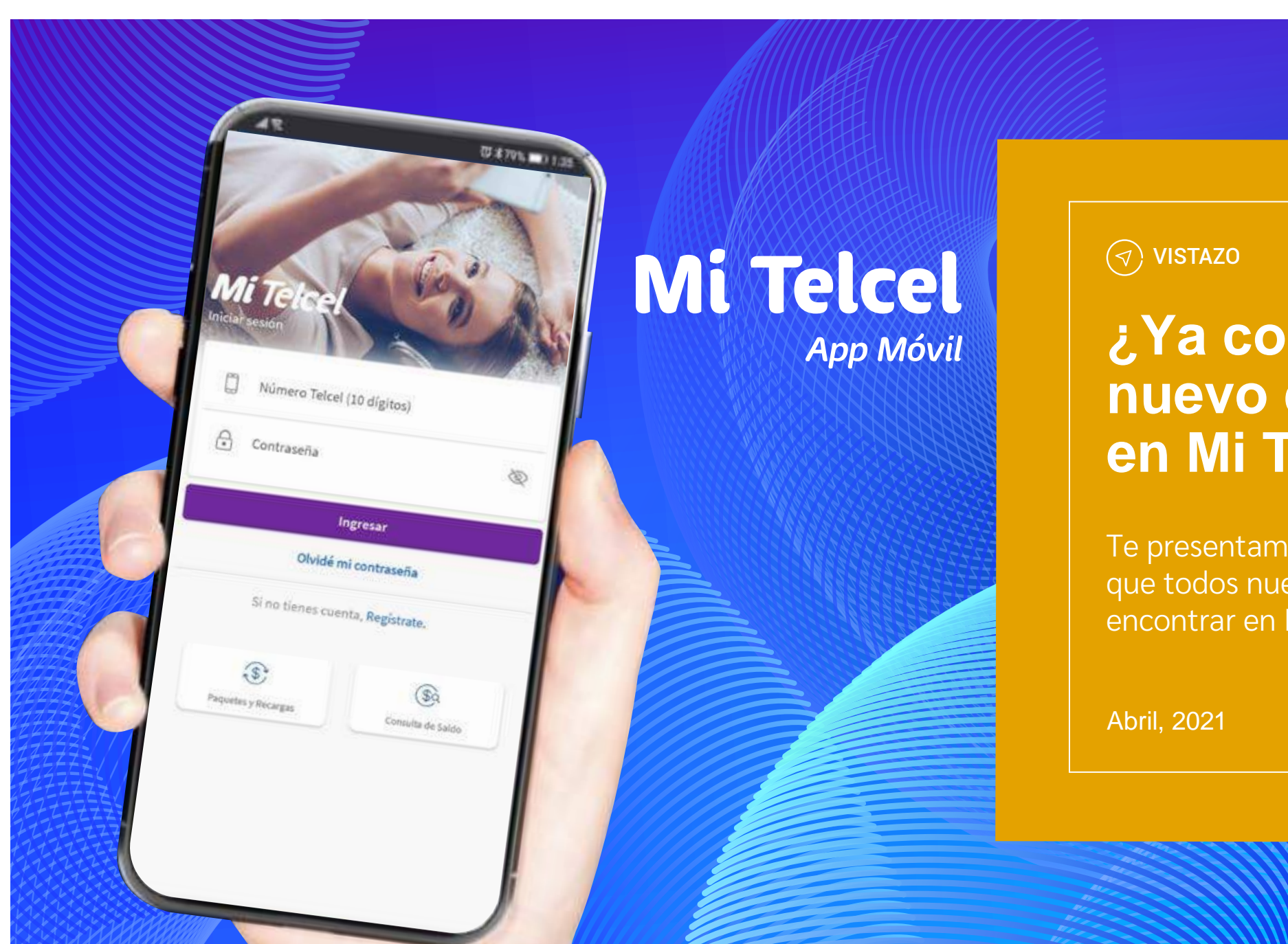
TIPO USUARIO	NORTON F 10 DISPOSITIVOS (MENSUAL)
<input type="checkbox"/> Prepago	<input type="checkbox"/> \$75
<input type="checkbox"/> Pospago	<input type="checkbox"/> \$70
<input type="checkbox"/> Plan Empleado	<input type="checkbox"/> \$55

Una opción muy sencilla es decirle a nuestro Cliente que adquiera Norton Control Parental mediante la SIM Telcel, solo indícale que ingrese al menú de la SIM y en las secciones de COMUNICACIÓN y/o ENTRETENIMIENTO podrá activar Norton Control Parental.



Cecilia Guilliem Arroyo  
Depto Claro Servicios A 3ros Región: R9





# Mi Telcel

App Móvil

VISTAZO 2:27 min.

## ¿Ya conoces lo nuevo que tenemos en Mi Telcel?

Te presentamos las nuevas funciones que todos nuestros Clientes podrán encontrar en Mi Telcel.

Abril, 2021

Nuestros Clientes tienen acceso a **Mi Telcel**, donde encontrarán a su disposición diferentes herramientas sin salir de casa. **Mi Telcel** es el sitio ideal para que administren de mejor manera su servicio en línea, sin importar la hora o el lugar en el que estén; siempre aprovechando la mejor conectividad.

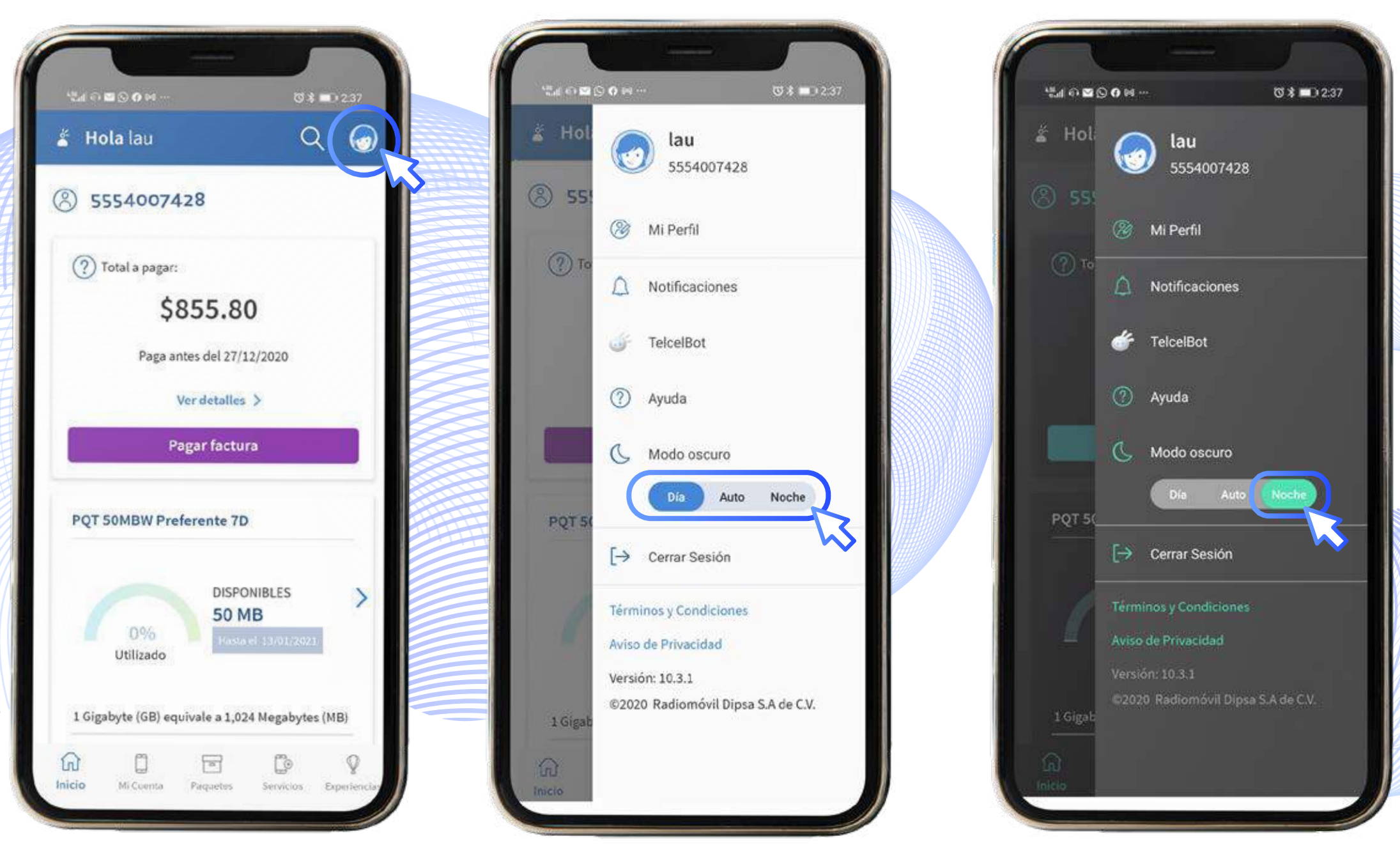
En Mi Telcel siempre estamos buscando brindar una experiencia única, trabajando en poner al alcance de nuestros Usuarios los servicios más buscados. Por ello, continuamente actualizamos nuestro sitio siguiendo las demandas del mercado y lo que marca la tendencia.



Al mantener actualizada la aplicación de Mi Telcel, aseguramos que nuestros Clientes siempre tendrán lo nuevo de Mi Telcel a su alcance, siguiendo nuestro objetivo de crear una experiencia satisfactoria al gestionar su línea.

Te presentamos algunas de estas importantes actualizaciones:

## Dark Mode

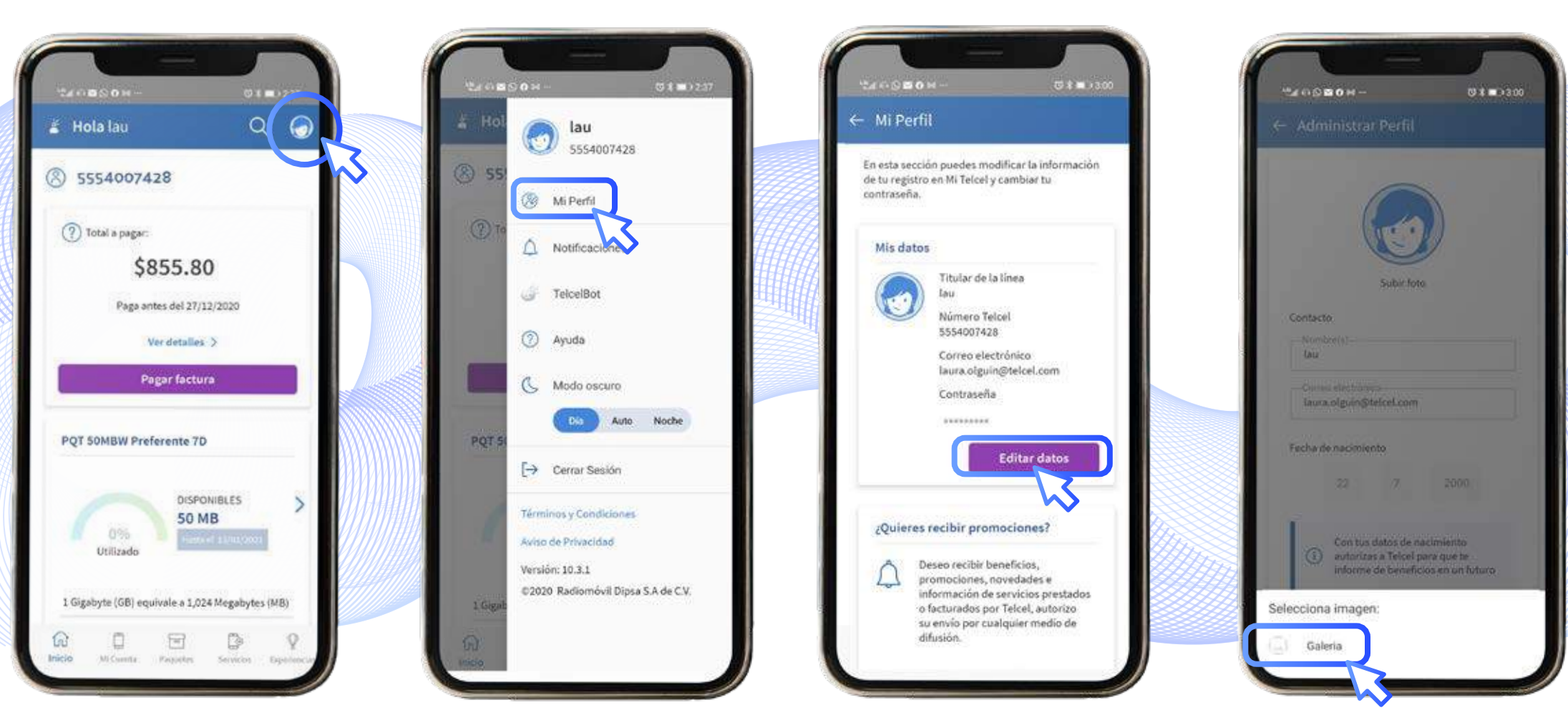


En Mi Telcel nos sumamos a las apps con modo obscuro o *dark mode*, el modo oscuro ofrece ventajas como la reducción del consumo de la batería del dispositivo.

Debido al brillo reducido de las pantallas, el ahorro de batería puede ser de hasta un 30% en comparación con el modo tradicional, además evita que la visión del Usuario se cansa, en menos tiempo.

Permite visualizar Mi Telcel en **modo de día o de noche**; además, de que si así se prefiere, se puede configurar **modo automático** para que cambie de manera inteligente durante el día. Solo hay que dar clic sobre la foto de perfil y buscar «Modo oscuro».

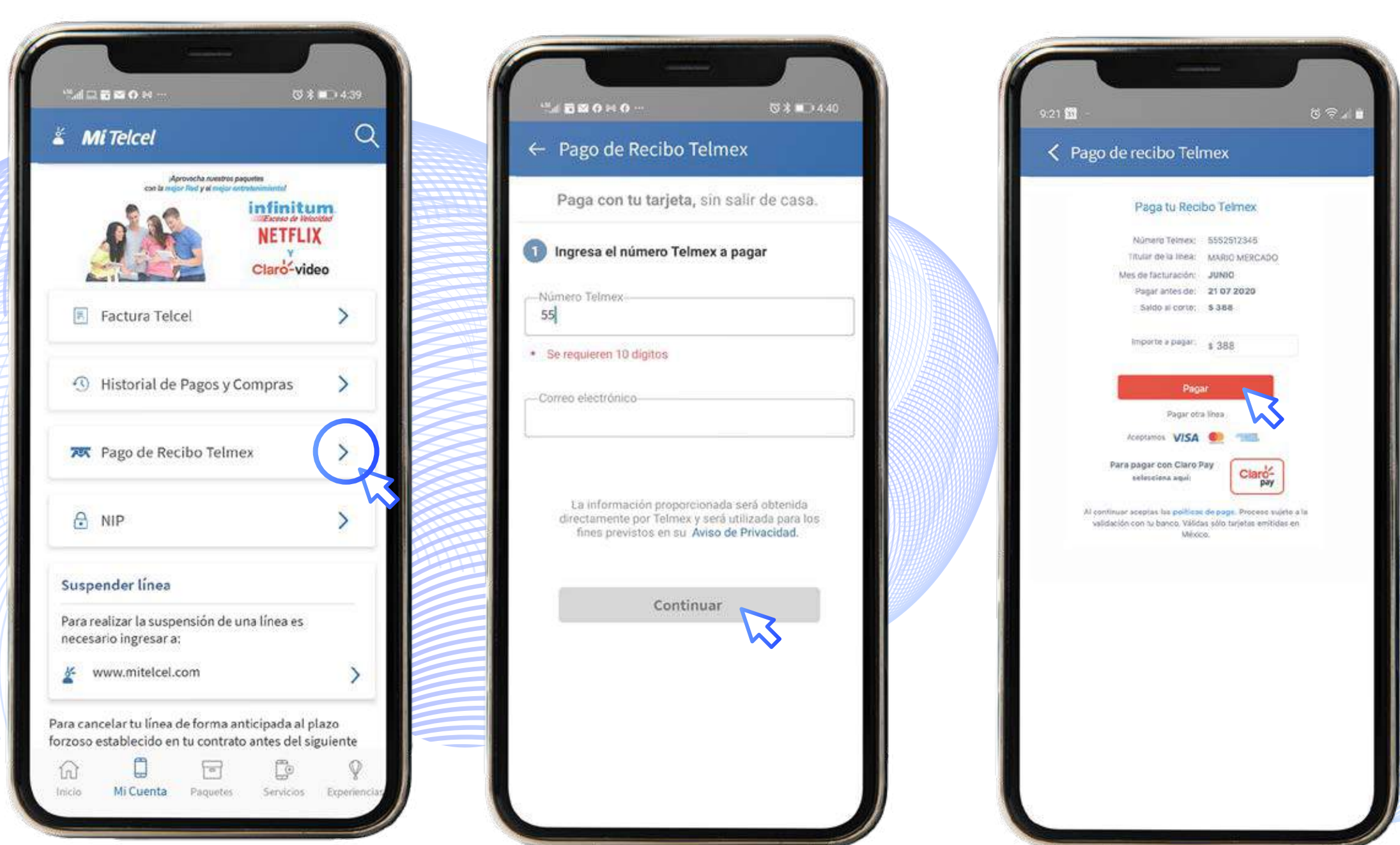
## Foto de Perfil



Porque sabemos la importancia y gusto por personalizar las apps, ahora Mi Telcel permite subir una foto de perfil. Solo hay que elegir la que más gusta y asegurarse de que tenga el toque personal.

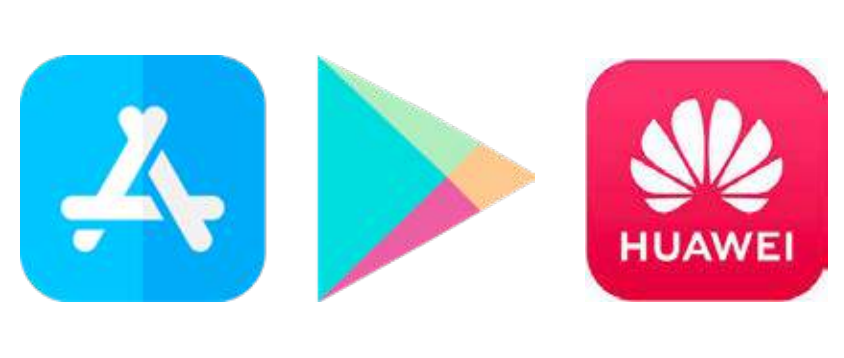
Se debe seleccionar el avatar de la esquina superior derecha de la App, elegir en el **Menú Mi perfil > Editar datos > Subir foto** y así se encontrará en la galería del dispositivo la foto preferida. ¡Es muy fácil!

## Pago de Recibo Telmex



Se pueden realizar pagos en un solo lugar: desde Mi Telcel. Ahora se puede pagar el Recibo Telmex sin necesidad de salir de Mi Telcel.

Solo se requiere la línea que se desea pagar y un correo electrónico. ¡Nunca fue tan fácil tener al día el pago de servicios! Solo es necesario ingresar a la App de Mi Telcel o a [www.mitelcel.com](http://www.mitelcel.com)



Los Clientes que aún no son Usuarios de Mi Telcel, pueden registrarse de manera muy sencilla si descargan la App desde **Google Play Store** o **App Store completamente gratis**. ¡Seguro disfrutarán de ser un Cliente Telcel desde la comodidad de su teléfono!

 **Laura Olguín García**  
Depto Canales de Atención a Clientes SVA





## Abierto Mexicano Telcel, un torneo con excelentes resultados y nuevos retos

Encuentra lo más relevante de la edición número 28 de este magno y deportivo evento.

Abril, 2021

La solidez y experiencia en la organización del **Abierto Mexicano de Tenis Telcel** fueron algunas de las principales fortalezas que ayudaron a que se llevara a cabo este torneo en el 2021. Con el seguimiento a los lineamientos y las medidas sanitarias establecidas por el gobierno del estado de Guerrero, así como el entusiasmo de los patrocinadores y organizadores, la edición número 28 del **Abierto Mexicano de Tenis Telcel** se llevó a cabo del 15 al 20 de marzo contando con la participación de tres tenistas posicionados dentro del **top 10 del ATP Tour**; el griego **Stefano Tsitsipas** (N°5), el alemán **Alexander Zverev** (N° 7) y el argentino **Diego Schwartzman** (N°9), además de Milos Raonic y Grigor Dimitrov, entre otros. Y en la parte de dobles se dieron cita 11 de los mejores 30 doblistas de la actualidad, así como tres parejas dentro del top 8 del ranking ATP.



### Talento Mexicano

Las raquetas mexicanas estuvieron en el cuadro principal como la joven promesa del equipo de tenis Telcel Jerry López quien recibió un *wild card* para participar en el *main draw* por tercer año consecutivo, así como la participación de Santiago González, Juan Alejandro Hernández, de 21 años y Luis Patiño.



### Impulsan el deporte blanco

Una vez más, la semana más esperada por los fanáticos del tenis en América Latina contó con el patrocinio de Telcel, que a lo largo de 16 años se ha mantenido presente como el principal patrocinador y ha apoyado a este deporte en México.

Para esta edición, **Telcel hizo alianza con Oppo**, una de las cinco marcas líderes en el mercado de *smartphones* a nivel mundial y que es pionera en innovación y tecnología de cámaras móviles.

### Patrocinadores de lujo

Al igual que Telcel, Oppo ha demostrado un enorme compromiso con el deporte blanco, siendo uno de los principales patrocinadores de tres de los torneos más prestigiosos del mundo: Wimbledon, Roland Garros y Paris Masters.

A lo largo del torneo, los usuarios disfrutaron del Abierto Telcel con la tecnología del Oppo Find X2 NEO, un *smartphone* que llegó a México y que destaca por sus características premium, como su pantalla curva de 6.5 pulgadas, cuatro cámaras traseras con zoom híbrido óptico de 5x y video Ultra Steady 2.0.



### Para cerrar con broche de oro

La naturaleza no se detuvo, y tampoco las acciones que llevan a cabo la **Alianza WWF y Fundación Telmex Telcel**, al realizar por séptima ocasión su tradicional liberación de tortugas golfinas en el marco del torneo. Contaron en esta edición únicamente con la presencia de la periodista Fernanda Tapia y el apoyo del campamento tortugero Playa Larga.

### Una final llena de emociones

El jugador alemán Zverev fue quien levantó el guaje de plata al derrotar al griego Tsitsipas tras los parciales de 6-4 y 7-6. En la competencia de dobles, los hermanos Neal y Ken Skupski de Reino Unido se proclamaron campeones por primera vez en este torneo.

En Telcel queremos agradecer y felicitar a los grandes del deporte blanco y a todo el staff que hizo posible la continuidad de esta fiesta deportiva que atrae turismo de todo el mundo, pero además inyecta entusiasmo y una destacada derrama económica en el puerto de Acapulco.



### Leylah Fernandez

La canadiense Leylah Fernandez integrante del equipo de tenis Telcel logró su primer título de singles WTA, al consagrarse campeona del torneo Abierto de Monterrey 2021 el pasado 21 de marzo. Venció en la final a la suiza Viktorija Golubic por 6-1 y 6-4.

Para Fernandez esta es su segunda final jugada en México después de la que disputó el año pasado en el Abierto Mexicano Telcel.

Con esta victoria, la joven promesa del tenis ahora se encuentra en el lugar 72 de la WTA y busca a finales del año llegar al top 30.





VISTAZO 3:00 min.

## Claro Pay: la App que convierte tu celular en el método de pago

Envía y recibe dinero, paga servicios, recarga tiempo aire y mucho más con Claro Pay, la App que te da control total de tu dinero.

Abril, 2021

Ya puedes despreocuparte de tener que cargar billetes, monedas y múltiples tarjetas. ¿Qué mejor que hacer todos tus pagos con el celular? Aprovecha que siempre llevas tu dispositivo contigo, ¡convierte a Claro Pay en el aliado principal para manejar tu dinero de forma segura y práctica!

### ¿Cuáles son los beneficios de usar Claro Pay?

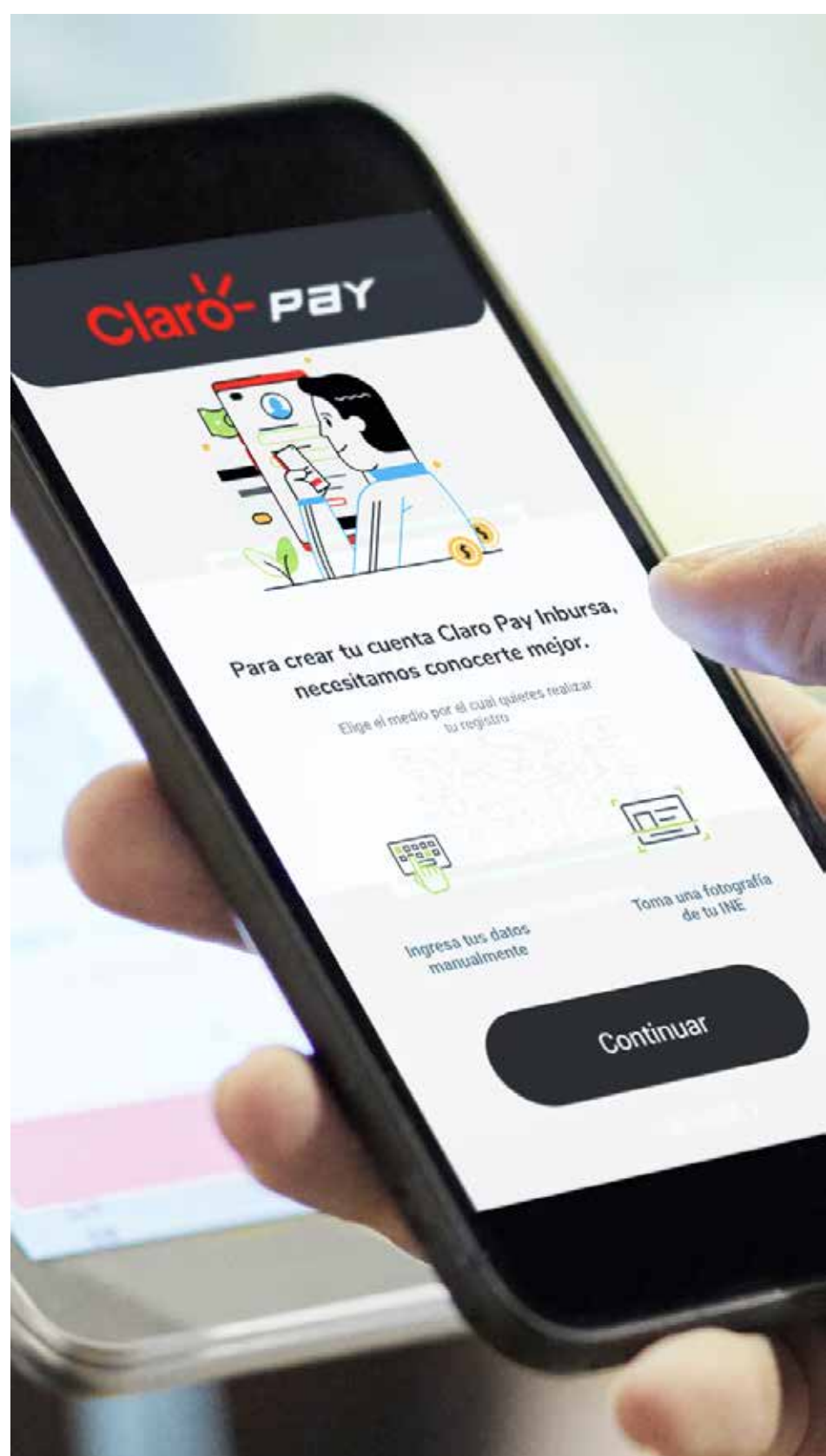
- Enviar y recibir dinero las 24 horas del día.
- Pagar tu factura Telcel y otros servicios desde donde estés.
- Recargar tiempo aire para tu celular.
- Retirar dinero en cajeros y comercios afiliados.
- Pagar al instante sin usar efectivo.
- Recibir promociones exclusivas al pagar en establecimientos.



Cuentas con muchas alternativas para aprovechar estas ventajas, ya que puedes agregar dinero a tu cuenta Claro Pay por medio de distintas opciones: asociar una tarjeta de débito o crédito, hacer una transferencia por medio de CLABE, depositar en efectivo en comercios afiliados o asociar tu cuenta Inbursa.

### Registrarte es muy fácil:

- Descarga la App Claro Pay desde Google Play o la App Store.
- Da clic en **Crear mi cuenta**.
- Ingresa tu **número Telcel** y crea una **contraseña**.
- Digita el **código** que te llegó vía **SMS**.
- **Completa** los datos de tu **registro**.



### Recarga tiempo aire para tu Telcel ¡sin filas!

- Ingresa a la App Claro Pay.
- En la pantalla de **Inicio** selecciona **Recargar tiempo aire**.
- Elige **Telcel Recarga**.
- Selecciona el **monto** a recargar y tu **método de pago**.
- **Confirma**.

¿Qué opinas de todas las funciones de Claro Pay? Si quieres más información, visita <https://www.claropay.com/> y forma parte de la comunidad Claro Pay.



**PAGA, ENVÍA Y RECIBE DINERO CUANDO QUIERAS, DESDE DONDE QUIERAS.**



GCIA MKT SVA & IOT



REGIONALES 2:49 min.

DEUR

## ¿Despedirse o no del WhatsApp?

Tomando en cuenta las modificaciones anunciadas en la aplicación de mensajería de WhatsApp, nuestra misión es orientar a los Usuarios para que elijan la mejor decisión.

Abril, 2021

WhatsApp anunció cambios en sus términos y condiciones, lo que generó confusión y polémica entre sus usuarios, incluso provocando que algunos migraran a otras aplicaciones. Telegram fue el principal ganador, obteniendo 25 millones de usuarios en un lapso de 72 horas.

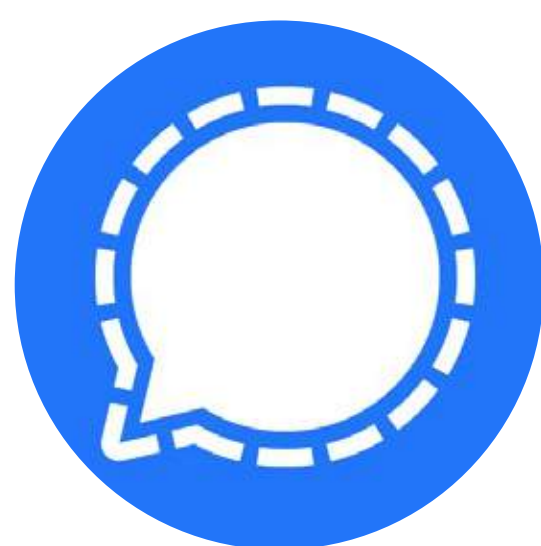
WhatsApp decidió retrasar tres meses la fecha del cambio en sus políticas, para evitar la pérdida de usuarios. Sin embargo, el uso de la App no se ha visto afectado, los usuarios pasaron la misma cantidad de tiempo en WhatsApp que antes de que se anunciaran las nuevas condiciones de uso.

Esta situación se repite periódicamente. Facebook realiza cambios para ganar más dinero con sus servicios, que abarcan WhatsApp, Instagram y Facebook Messenger, los cuales generalmente incluyen **recopilar datos para alimentar el negocio publicitario de la empresa**. Los usuarios en ese momento se molestan, pero luego vuelven rápidamente a usar las aplicaciones de la misma forma que lo hacían antes.



Los nuevos términos de uso se refieren **a cómo las empresas con las que interactúa en WhatsApp usan su información y cómo la comparten con Facebook para publicar anuncios y otros servicios**. Estos cambios son claramente parte de los esfuerzos de Facebook para ganar más dinero con los usuarios de WhatsApp.

La base de usuarios del servicio es tan grande que las personas esencialmente tienen que permanecer en la plataforma si quieren seguir comunicándose con sus contactos.



Signal 50 millones



Telegram 500 millones



WhatsApp 2 mil millones

### WhatsApp tuvo que realizar algunas aclaraciones:

«Queremos dejar claro que la actualización de la política no afecta la privacidad de sus mensajes con amigos o familiares de ninguna manera. En cambio, esta actualización incluye cambios relacionados con la mensajería de una empresa en WhatsApp, que es opcional y brinda mayor transparencia sobre cómo recopilamos y usamos los datos».

Uno de los rubros que destacó fue que «la App no puede ver tus mensajes privados ni escuchar tus llamadas (...) y esto se extiende a Facebook». El contenido que compartas solo quedará entre la persona (o miembros de grupos) y tú, debido a que **los mensajes están protegidos por el cifrado de extremo a extremo**.

Es decisión de nuestros Clientes Telcel usar las aplicaciones que más le convengan, pero es nuestra responsabilidad orientarlo a tomar la mejor decisión. **Conoce qué datos guardan estas aplicaciones:**



- Número de teléfono
- Nombre y foto de perfil
- Contactos (opcional)



- Número de teléfono
- Nombre y foto de perfil
- Correo (para recuperar la contraseña)
- Contactos del dispositivo
- Cookies



- Número de teléfono
- Nombre, foto y mensaje de estado de perfil
- Contactos
- Contactos favoritos
- Grupos
- Información de uso
- Ubicación
- Datos de transacciones
- Cookies
- Estado de conexión
- Información proporcionada por servicios de terceros



- Información del registro de la cuenta
- Cuándo se crea y comparte contenido
- Cuándo se envía mensajes a otras personas
- La información de los campos de perfil de Facebook
- Contactos
- Actividad
- Datos de transacciones
- Sobre los dispositivos
- Opciones al dispositivo
- Identificadores de juegos y apps
- Información de permisos de los dispositivos
- Nombres de operadores de telefonía e Internet
- Cookies



Ruth Reyes Hernández  
Gcía Capacitación R1A8



REGIONALES 4:17 min.

REGIÓN 1

## ¡Continuemos sin bajar la guardia! Sigue cuidándote y a los demás

La «nueva normalidad» que afrontamos hoy en día nos impulsa a seguir trabajando de una manera óptima y basada en virtudes que complementan nuestro día a día.

Abril, 2021

Recibí la invitación para participar en la redacción del presente artículo y con las cargas de trabajo, que imagino tenemos todos en estos días, pensé: con tan poco tiempo disponible, ¿cuál será mi plus para presentar un proyecto regional y potenciar su participación para alcanzar las metas y objetivos requeridos?

Honestamente, hubo un momento en que entré en pánico, y fue ese instante que me dio la pauta para plasmar este artículo; pensé en ciertas cualidades **sabiduría, valor y templanza** en momentos más difíciles; y qué mejor proyecto, como ejemplo, que la aplicación de estas virtudes por los colaboradores de Telcel. Lo que se convierte en una Fortaleza, al estar enfrentado una pandemia y lograr sostener nuestras operaciones, continuando e incluso aumentando la rentabilidad del negocio.

Estamos por cumplir un año viviendo una pandemia, uno de los más difíciles, no solo para Telcel y la economía global, sino también para la familia que nos espera en casa. Los retos han sido complicados: miedo al contagio del SARS CoV-2 -en la etapa inicial de la crisis-; incertidumbre en el abasto de los productos más básicos de consumo -que causó ansiedad y compras de pánico en diversos puntos del planeta-; poca información verídica de este virus; manejo del fenómeno redes sociales con tanta información/desinformación que se originó; sin considerar lo más fuerte de este tema: la letalidad del virus.



En el lapso de menos de diez meses vivimos una montaña rusa de emociones: tristeza, alegría, esperanza y fe, que pronto esto llegue a su fin. **Pero ¿qué es lo que nos ha permitido sobrellevar toda esta vorágine de eventos sin caer en el caos?**

El actuar de forma inmediata, meditada, razonada, emitiendo protocolos de seguridad para mantenernos protegidos y poder dar continuidad al negocio, es lo que nos ha permitido generar sabiduría acerca del tema. Y esto nos ha llevado a elevar cada vez más los niveles de seguridad y mitigar el grado de incertidumbre con el cual iniciamos esta pandemia.

Lo anterior es prueba evidente de que en Telcel trabajamos bajo un sistema de gestión con la premisa del trabajo en equipo y aprendiendo de las cosas que no salieron como deseábamos, para así continuar mejorando nuestros procesos. Tal vez se escuche mal el ejemplo, pero pensemos qué hubiese pasado si como equipo de trabajo no contáramos con esta fortaleza...



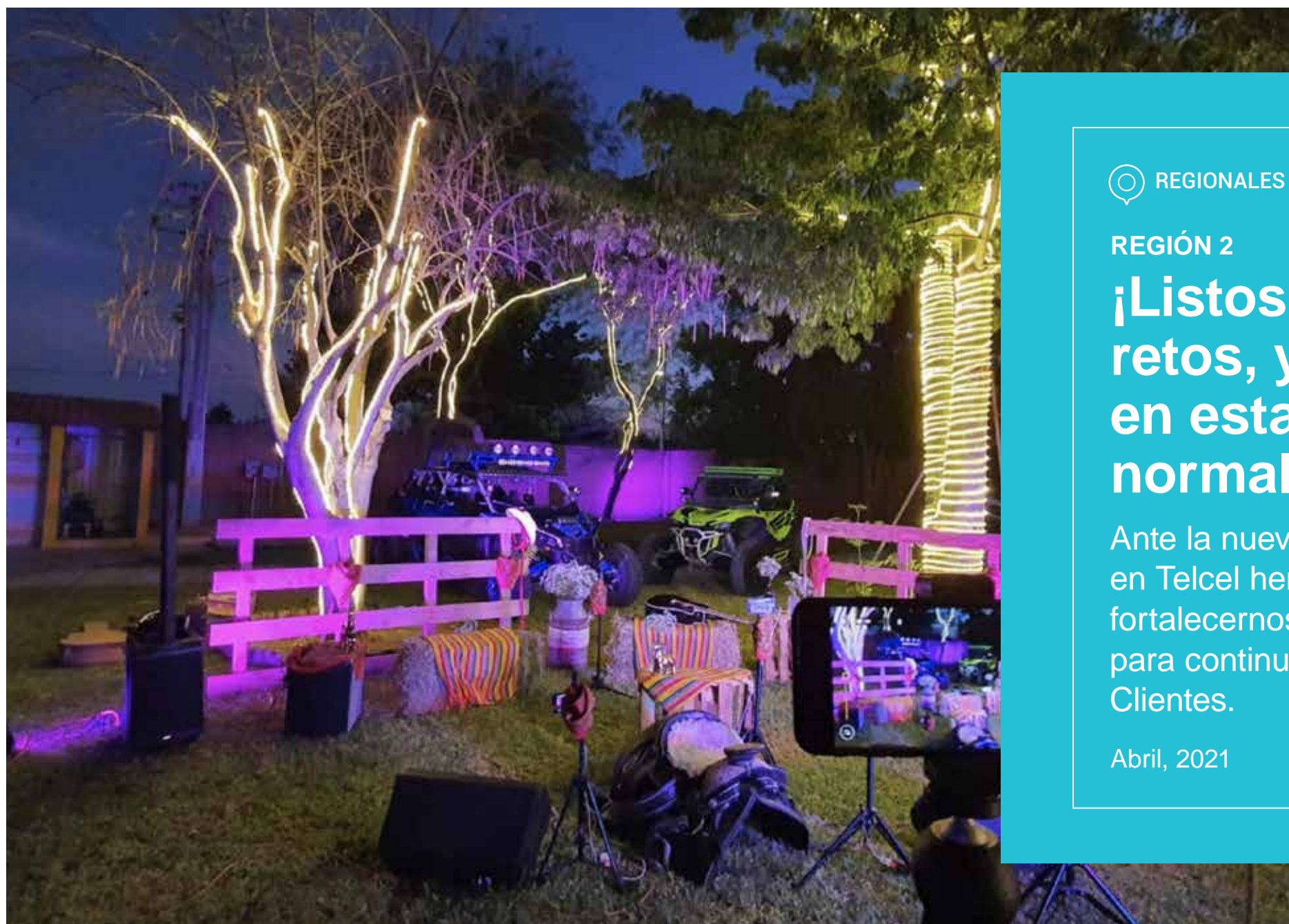
Si lo analizamos, esta misma metodología la utilizamos en nuestro hogar y la aplicamos igualmente en nuestra vida diaria en familia. Todos los días tomamos decisiones para mitigar riesgos y hacemos cambios para mejorar los controles que se aplican, desde seguir las indicaciones del sector salud hasta mejorarlas con nuestro toque de experiencia, por ejemplo: el cambiarnos de ropa o meternos a bañar apenas llegamos a casa y antes de tener contacto con la familia, después de haber estado en la calle.

La calidad de vida no solo rige en lo material, está en función del bienestar físico, emocional y del desarrollo personal. **Apropiémonos del aprendizaje de la calidad y convirtámosla en sabiduría para el futuro.** La nueva normalidad está presente, lo difícil o fácil que sea vivirla es cuestión de la actitud con que la recibamos y de la adopción de un estilo de vida en el cual los disruptores sean bien recibidos y no evadidos, lo que nos permitirá solucionarlos y que de ello surja un aprendizaje, algo que algunos llamamos **resiliencia**.

**Juntos hemos y seguiremos enfrentando este y más retos como equipo de trabajo y como familia Telcel. ¡Ánimo! No bajemos la guardia y sigamos cuidándonos, que ya casi llegamos al final del túnel.**



Jaime Alberto Arbizo  
Depto. Informática Tij



REGIONALES 2:45 min.

REGIÓN 2

## ¡Listos para nuevos retos, y escenarios en esta «nueva normalidad»!

Ante la nueva «realidad laboral», en Telcel hemos aprendido a fortalecernos con las adversidades para continuar sirviendo a nuestros Clientes.

Abril, 2021

En el marco de una «nueva normalidad», pautada por la pandemia del COVID-19 y el paro a nivel mundial de cualquier actividad personal o comercial que implique un número específico de personas,

## el show debe de continuar.

A pesar de tener un panorama que no se ve nada sencillo, nos debemos adecuar a nuestra nueva realidad, innovando y adaptándonos a lo que viene, buscando siempre mantener el *top of mind* de la marca Telcel en los diferentes nichos de mercado.

Por ello la adopción y transformación de eventos híbridos, con el acompañamiento de nuevas tecnologías y estándares de salud e higiene, serán los que nos permitan marcar la diferencia en el quehacer diario de ahora en adelante.



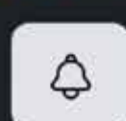
**En eventos recientes en la región, fue importante la integración de controles sanitarios** para la identificación de síntomas y toma de temperatura, el uso obligatorio de equipo de protección personal (cubrebocas y careta), solicitud e implementación de sana distancia y la disminución considerable de asistentes a los eventos, como parte del protocolo de seguridad para la colaboración y participación.

En el formato «en vivo» o *lives*, como se les conocen a las transmisiones por redes sociales, fue la forma en la que disfrutamos y compartimos con nuestros Clientes y nuevos seguidores estos «conciertos íntimos», donde tanto el espectador en línea como un grupo muy selecto de personas tuvieron la oportunidad de ser partícipes del talento de sus artistas favoritos.

**El primer evento estuvo a cargo del dueto juvenil Lucah**, integrado por Luis Fernando Huerta y Carlos Colosio, quienes con un gran talento vocal y musical conquistaron la transmisión y a sus seguidoras; y fueron ellas las que además tuvieron oportunidad de participar en un *giveaway* para llevarse una guitarra autografiada por el dúo.



Telcel Sonora  
29.803 seguidores



Te invitamos a que disfrutes este con... ... Ver más

De igual forma, en agosto, **Los Amigos del Requito** fueron los encargados de entretener y compartir su música a más de 500 espectadores que se conectaron para bailar y cantar al ritmo de su singular estilo.

El camino a una nueva normalidad deberá ser tranquilo y cauteloso, pero con paso firme y persistente para lograr ajustarnos. Telcel siempre está en movimiento y cambio constante, aprendiendo del pasado para construir el futuro, siendo una gran fortaleza para ir un paso adelante ante cualquier adversidad.



Mario Samar Ruelas Rivera  
Depto Jumbotron Her



REGIONALES 2:32 min.

REGIÓN 3

### Fundación Telmex-Telcel y gobierno del estado de Durango se unen para ayudar a quién más lo necesita

Telcel y Fundación Telmex – Telcel han sumado esfuerzos a nivel nacional para mejorar la calidad de vida de las personas y en esta ocasión apoyamos al estado de Durango.

Abril, 2021

Telcel, como Empresa socialmente responsable, ha participado en muchos apoyos. En el segundo semestre del 2020, en coordinación con Fundación Telmex-Telcel, Telcel y gobierno del estado de Durango, entregaron mil sillas de ruedas, bastones, muletas y andaderas en beneficio de 19 municipios del estado de Durango.



Participaron en la entrega el gobernador de Durango, José Rosas Aispuro Torres, y su esposa Elvira Barrantes de Aispuro, presidenta del DIF estatal Durango. Los representantes de Telcel en la ciudad de Durango, el C.P. Jesús Pastor Soto Valles, Gerente de Plaza Durango; y en la ciudad de Gómez Palacio y Lerdo, el Ing. Gerardo Corrales Chávez, Gerente de Zona Sur; quienes a su vez representan al Ing. Felipe de Jesús Villalobos Escapita, Director de Región 3.

**El apoyo beneficiará a personas con diferentes discapacidades y más vulnerables del estado. La entrega de estos apoyos se realizará en coordinación con los sistemas del DIF municipales.**

Las autoridades estatales y municipales agradecieron enormemente este apoyo generado por el Ing. Carlos Slim a través de la Fundación Telmex-Telcel.

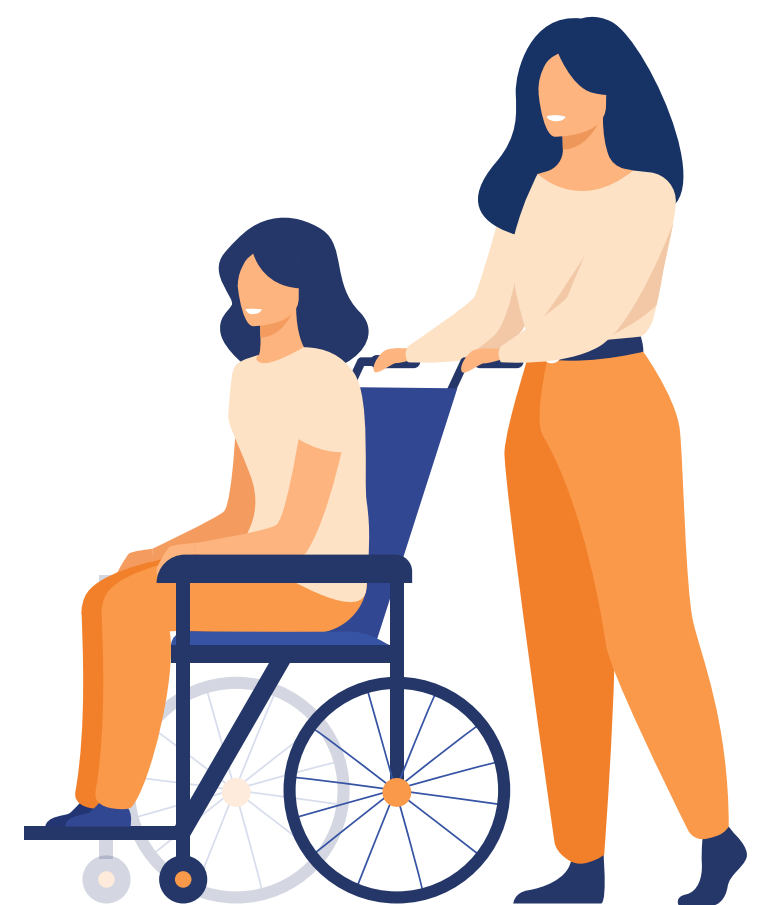


El gobernador de Durango mencionó su profundo agradecimiento por la voluntad de sumar esfuerzos con el gobierno estatal y ayudar a quien más lo necesita, con esto se obtienen mejores resultados y de esta manera se logra que la gente mejore su calidad de vida.

Valen la pena los esfuerzos que estamos haciendo de manera conjunta con los presidentes municipales, el gobierno del estado de Durango, los sistemas DIF estatal y municipales, así como Fundación Telmex-Telcel.

El agradecimiento también fue expresado por los presidentes municipales del estado de Durango, por tan noble e importante participación de la Fundación.

Con el trabajo en equipo de todos los involucrados se logran estos grandes proyectos.



**Jesús Pastor Soto Valles**  
Gcia Plaza Durango



**Gerardo Corrales Chávez**  
Gcia Plaza Torreón



REGIONALES 2:45 min.

REGIÓN 4

## Orgullosos de nuestras «Fortalezas Telcel»

Además de ofrecer la mejor conectividad a nuestros Clientes, existen otras fortalezas que nos distinguen como líderes que somos. ¡Conócelas aquí!

Abril, 2021

Es de suma importancia tomar en cuenta las fortalezas que Telcel tiene ante la competencia, esto permite mantener el liderazgo en el mercado de las Telecomunicaciones en México y América Latina:

### Cobertura

La cobertura de Telcel es su mayor fortaleza, tomando en cuenta, que en las ciudades principales de la Región se tiene una cobertura garantizada en las tecnologías 2G, 3G, 4G y 4.5G. Los operadores Movistar y AT&T, han dejado de operar a través de la Red 2G desde el pasado mes de septiembre de 2020 y abril de 2019, respectivamente. Esta situación representa una gran ventaja de mercado competitiva para Telcel por la cantidad de Usuarios y dispositivos aún conectados a la Red 2G.

Telcel también ofrece cobertura garantizada en poblados o ejidos con una población mayor a los mil habitantes, así como en los principales ejes carreteros de la Región.

### Tecnología

Como Empresa Líder, Telcel está a la vanguardia en la operación de nuevas tecnologías. En marzo de 2018 se puso en operación la Red 4.5G y en el 2021 se pondrá en operación la Red 5G (NSA 78) en las ciudades de Monterrey, Saltillo y Tampico. Esta nueva Red impulsará la conectividad de millones de dispositivos de manera simultánea debido a la alta velocidad de navegación que se alcanzará con esta nueva tecnología.

### Calidad del Servicio

Para garantizar la satisfacción del servicio a nuestros Usuarios, se realiza el monitoreo continuo de nuestra Red para identificar de manera inmediata alguna degradación o falla que pueda afectar el servicio de voz y datos que ofrecemos a nuestros Clientes.

Se realiza un trabajo en equipo con las Gerencias Técnicas de la Región para resolver problemas relacionados a capacidad de la Red (RF o Tx), infraestructura (sitios nuevos o nuevas tecnologías) y fallas de servicio (Telmex o CFE).

### Equipo de Trabajo

Con la «nueva normalidad» provocada por la pandemia del COVID-19, una de las fortalezas que ha permitido mantener la operación y la participación de mercado es el equipo de trabajo de todas las áreas técnicas, que ha seguido los protocolos de higiene indicados por Telcel y por parte de la Gerencia de Calidad y Optimización, sin dejar de atender las quejas de los Clientes que forman parte de nuestra cartera.



Por. José Andrés Lizcano Sánchez  
Gcia Ing Calidad del Servicio y Optimiz MTY



REGIONALES 2.01 min.

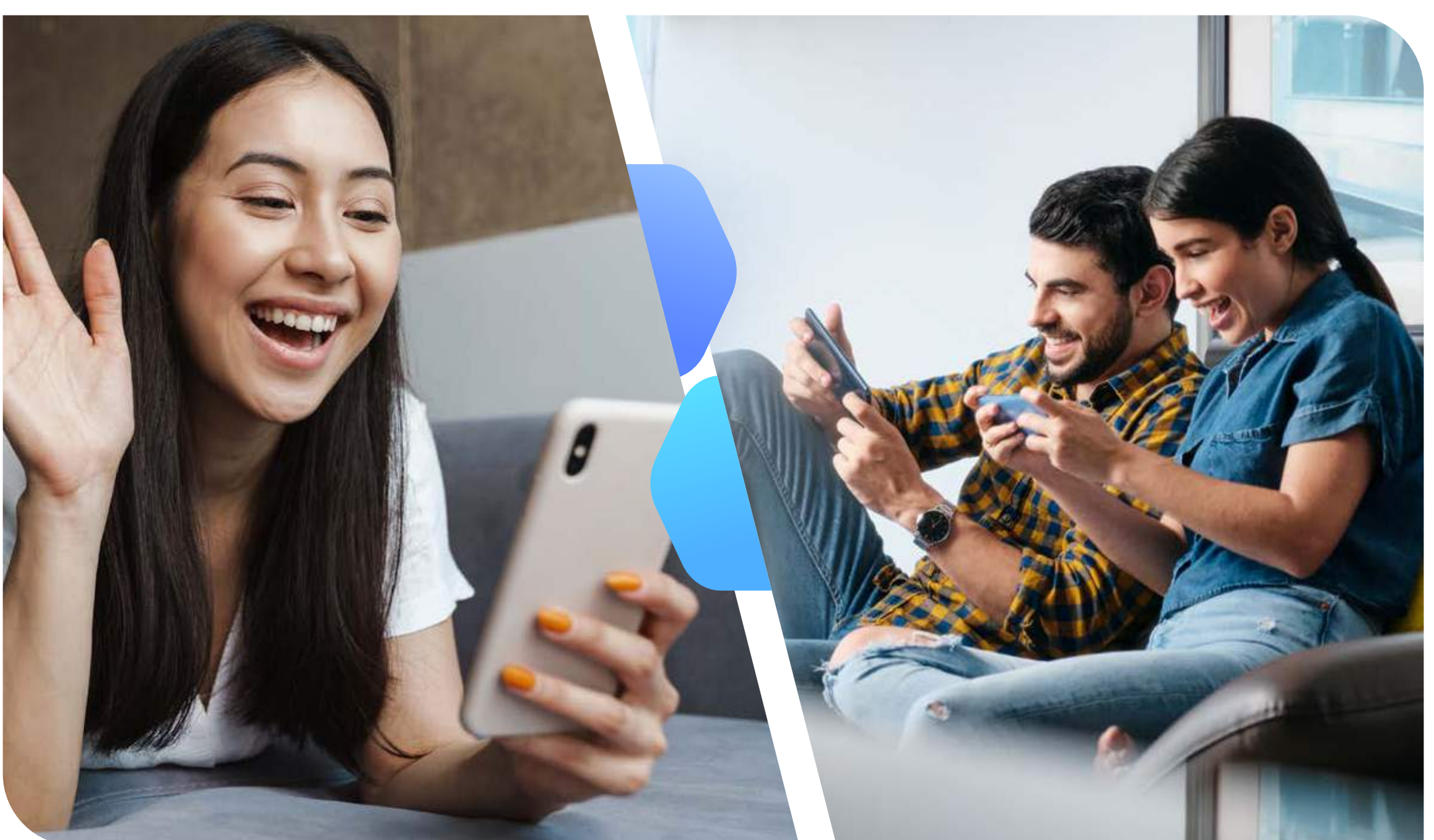
REGIÓN 4

## El poder de mantenernos conectados

¿Sabías que Telcel fue acreedor del premio otorgado por Opensignal? Nuevamente, somos reconocidos por la experiencia que ofrecemos a través de la mejor Red móvil.

Abril, 2021

En 2020 la pandemia nos forzó a crear distancias, dejamos de frecuentar amigos, familiares y compañeros de trabajo, pero la tecnología fue nuestra mejor aliada al buscar mantenernos unidos, productivos y conectados.



Así fue como descubrimos que no necesitábamos estar en la misma ciudad o en la misma oficina para poder sentirnos unidos y salir adelante.

Para Telcel esto significa una gran responsabilidad, pues sus servicios de Red son pieza clave en cada conexión que busca alcanzar un momento de trabajo o recreación. Hoy gracias a Opensignal, empresa mundial especializada en cuantificar la experiencia en redes móviles, podemos reforzar que Telcel es el operador con la mejor Red en México.

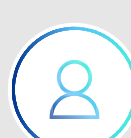
En octubre del 2020, Opensignal nombró a Telcel como ganador en seis categorías indispensables en la vida diaria: **experiencia de video, experiencia de juegos, experiencia de App de voz, velocidad de descarga, velocidad de carga y experiencia de Cobertura 4G**. Con esto Telcel no solo gana, sino que saca mucha ventaja en casi todos los rubros durante tres mediciones consecutivas.



La preferencia de nuestros Usuarios y la entrega de cada colaborador de Telcel hacen que esto sea hoy una realidad, colocando nuestro compromiso con cada uno en un nuevo nivel, al cual seguiremos correspondiendo con la respuesta que nos caracteriza.

Hoy estar conectados significa estar a un clic de vivir ese cumpleaños, esa junta, esa sesión de ejercicio, esa clase en línea o llegar a cualquier lugar que deseemos.

Tú también puedes mejorar tus experiencias digitales, visita tu Centro de Atención Telcel más cercano y únete a la mejor Red de México.



María Angélica Salinas Rodríguez  
Depto Mercadotecnia y Publicidad MTY





REGIONALES 2:54 min.

REGIÓN 5

## Arranca el primer «Kick Off» *online* en Región Occidente

Conoce más sobre el primer evento digital que reúne conocimientos empresariales y resultados alcanzados de la Región.

Abril, 2021

Como parte de la relación permanente que tiene Telcel con el canal de venta de Distribuidores Autorizados, se han llevado a cabo desde hace años reuniones plenarias con los propietarios en el inicio de las distintas temporalidades de mayor relevancia, como el arranque y cierre del año, el verano o previo al Buen Fin.

A estas reuniones las conocemos como «**Kick Off**» y tienen como objetivo compartir información de valor relacionada con el comportamiento del mercado, así como los resultados de negocio de la Región. Se incluye también la presencia de un conferencista en temas de empresa.

Adaptándonos a la nueva normalidad, se llevó a cabo el pasado 22 de enero el primero de ellos en la modalidad *online*, con algunos aspectos que consideramos relevante comentar.



### ÉXITO DE PARTICIPANTES

A pesar de que las reuniones presenciales aportan siempre el atractivo del *networking*, en el que la relación personal incluso de amistad es prometedora, esta reunión *online* tuvo un gran éxito de asistencia al lograr 165 participantes.

### PONENTES

La reunión dio inicio con el mensaje del Director Regional Occidente de Telcel, Ing. Hugo León Gastélum, que abordó los datos de negocio de Telcel a nivel nacional y su incidencia regional. Otros aspectos particulares y específicos fueron desarrollados por el equipo ejecutivo.

Una de las grandes ventajas de la conexión a distancia, es que pudimos contar con Johnatan Baldovino, un experto internacional en Transformación Digital que -desde Buenos Aires, Argentina- nos dio las claves para la implementación de la venta a través de Internet por parte de los DATS.

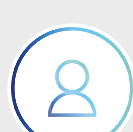
### PLATAFORMA

Este «**Kick Off online**» resultó todo un reto en aspectos técnicos y visuales: lograr la atención y el interés de los asistentes a través de presentaciones atractivas, videos, cortinillas, entrega de reconocimientos, locutores de continuidad y por supuesto, la participación de los ponentes y la interacción a través de la plataforma Teams. El resultado fue muy satisfactorio en este primer evento.



Una vez más reiteramos con este evento online, la gran oportunidad que se nos presenta en esta «nueva normalidad» de innovar y adaptarnos a las circunstancias de trabajo y de negocio, de reforzar nuestra sociedad comercial con los distribuidores autorizados y continuar ofreciendo servicios de máxima relevancia para millones de mexicanos que necesitan de comunicación continua, conexión móvil y servicios de calidad. Seguimos como Región comprometidos con los grandes objetivos de nuestra Compañía.

Telcel, la mejor Red con la mayor Cobertura.



Sandra Guadalupe Ochoa Flores  
Gcia Des Comercial GDL



REGIONALES 2:57 min.

REGIÓN 6

## La forma de hacer eventos cambia, la conexión de Telcel permanece

Descubre cómo en Telcel llevamos a cabo en 2020, uno de los eventos más esperados de cada año: el Festival Internacional del Globo.

Abril, 2021

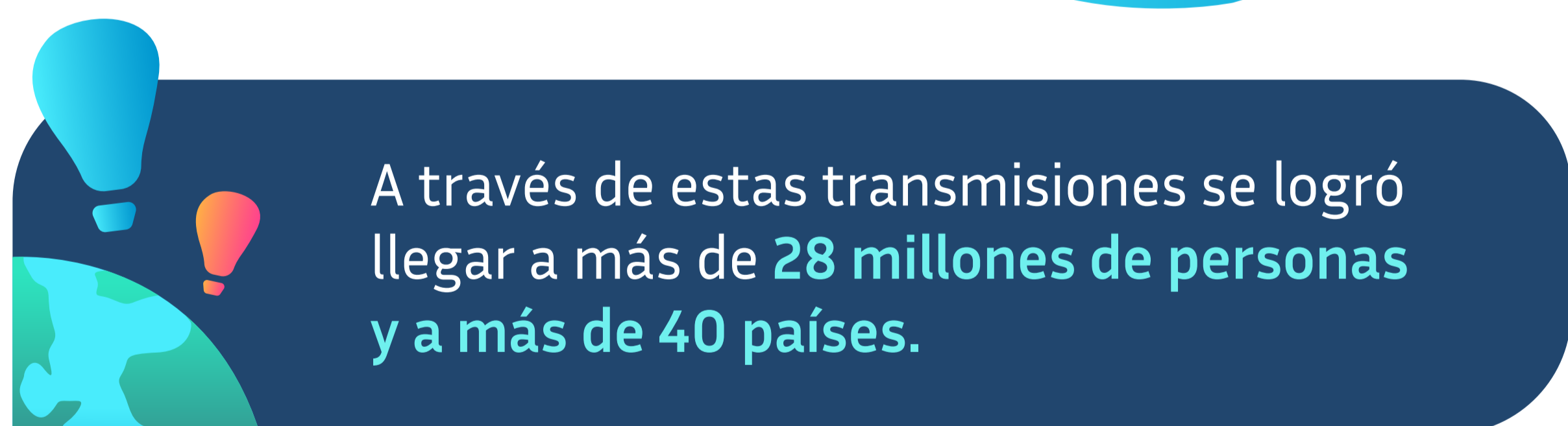
En los últimos 19 años y durante el mes de noviembre, la ciudad de León se ha caracterizado por ser la sede del Festival Internacional del Globo, **en donde Telcel ha formado parte de este festival desde sus inicios y en 2020 no fue la excepción**, sin embargo, este año el formato tuvo que cambiar por la contingencia sanitaria que se está viviendo.



Telcel mantuvo la relación comercial con el FIG y participó con hasta dos globos aerostáticos en el evento 2020, que a diferencia de ocasiones anteriores, este año se realizó de manera virtual. A nivel mundial fue el único evento de globos aerostáticos que se llevó a cabo y parte de ello fueron las modificaciones que se realizaron, tanto por los organizadores como por parte de Telcel.

Dado que el FIG tuvo una asistencia reducida de los globos que participan en el festival, los organizadores determinaron cambiar la sede del evento. Ello implicó para Telcel -específicamente para el área de Ingeniería y de Calidad en el Servicio- un ajuste, pues tuvieron que revisar la nueva sede del evento y adaptarla para la afluencia de pilotos y proveedores del FIG. En total se esperaba una asistencia de 300 a 500 personas, tan solo de personal que operaba dentro del evento en la nueva sede que fue el Club de Golf «El Bosque».

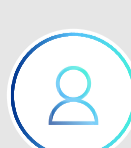
Posterior a esta revisión e instalación de antenas móviles, se revisó el tema de operación. Mercadotecnia Regional se coordinó también con Mercadotecnia Corporativa para asegurar la presencia de marca en diversos frentes, siendo el más visible los globos aerostáticos. Adicionalmente, se coordinó la participación digital de Telcel, pues se pudo coordinar el evento para hacer transmisiones simultáneas de los despegues de los globos y de las denominadas noches mágicas del FIG.



A través de estas transmisiones se logró llegar a más de **28 millones de personas** y a más de **40 países**.



Si bien en todo evento de esta índole la gente juega un papel primordial, el FIG demostró que **la adaptabilidad es también parte importante de saber llevar un programa de esta magnitud**. Y Telcel, siendo la Empresa más importante de Telecomunicaciones en el país, estuvo a la altura del reto en cada uno de los rubros en los que se requirió su participación, haciendo que el FIG 2020 fuera un éxito a pesar de las circunstancias bajo las que se llevó a cabo.



Alfonso Berrios Morales  
Depto Mercadotecnia y Publicidad Qro.



REGIONALES 3:37 min.

REGIÓN 7

## ¿Te imaginas vivir una semana sin servicio celular ni Internet?

Uno de nuestros mayores retos durante esta pandemia ha sido la expansión de conectividad para que todos disfruten de la mejor Red.

Abril, 2021

Es posible que en alguna ocasión te hayas encontrado en un lugar donde no contabas con señal de Internet ni servicio celular, y no podías mandar mensajes, ni revisar tus redes sociales. Esto sin duda se tornó una situación difícil, pero... ¿te imaginas quedarte sin servicio celular o de Internet durante toda una semana?

Sería un hecho que se complicaría tu trabajo a distancia, sería imposible que tus hijos, sobrinos o hermanos puedan tomar sus clases en línea, no sería posible comunicarte con tus padres, amigos y familiares para saber su estado de salud. Y qué decir de la falta de entretenimiento de las redes sociales y de la vida sin la información de los acontecimientos del país y del mundo.



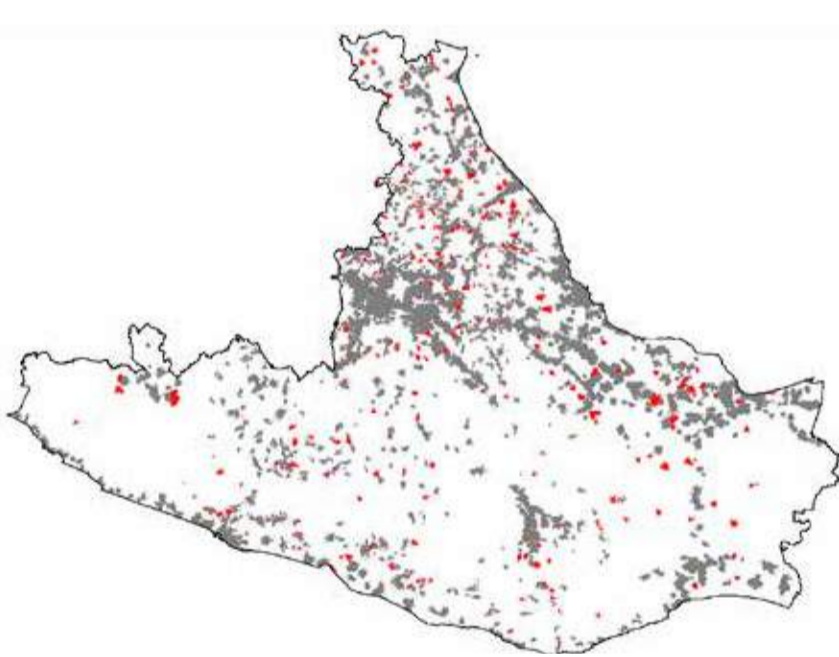
Desafortunadamente, esta carencia es todavía una realidad en algunas partes de nuestro país, **pues existen poblaciones que no cuentan con este servicio.**

Ante la pandemia que vivimos desde marzo del 2020, tomó mayor relevancia el comunicar a más poblados para tratar temas de salud, trabajo, educación o emergencias. Por ello, como parte del proyecto social para llevar cobertura e Internet a comunidades donde no se contaba con ese tipo de servicio, en Región 7, las distintas áreas de Ingeniería y la Dirección de Ingeniería de Red se propusieron la ambiciosa meta de llevar el servicio celular 3G y 4G a comunidades con menos de mil habitantes.

Sin duda, **es una enorme tarea por el reto que implica la distribución de las poblaciones en toda la Región,** la distancia entre ellas, los accesos complicados para hacer la instalación del sitio celular, aunado a las condiciones impuestas por las comunidades ante la posibilidad de ser contagiados, pues algunas cerraron la entrada a personas ajenas durante este tiempo.

Gracias al esfuerzo, dedicación y trabajo en equipo con nuestros proveedores (Telesites, Huawei, Nec, Ceragon, Ericsson, ZTE, por citar algunos), se lograron construir las radio bases, tener la red de microondas para conectar los sitios celulares y por si fuera poco, en sitios donde anteriormente no se había podido llevar el servicio, se conectaron 48 poblaciones con enlaces satelitales.

**El proyecto se realizó con equipo que se acondicionó de sitios donde la expansión tecnológica permitió darlos de baja para que fueran utilizados en estas comunidades, por lo cual, no solo se trató únicamente de instalarlos, también se prepararon, probaron y acondicionaron en nuestros almacenes con el apoyo de los proveedores.**

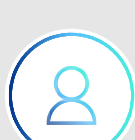


■ Cobertura 2019  
■ Adicional 2020

A través de esta estrategia de optimización de recursos, **se obtuvieron los siguientes resultados:**

- ✓ Se instalaron y entraron en operación **270 sitios de nueva cobertura y extensión.**
- ✓ Se brindó el servicio a **553 nuevas localidades** que no contaban con éste en 2019.
- ✓ Se benefició a **355 mil 174 habitantes.**

Con estos resultados refrendamos el compromiso de Telcel de llevar nuestros servicios al mayor número posible de habitantes, mantener Clientes satisfechos, crecer la cobertura y el número de Usuarios, mantener el liderazgo y cuidar la sustentabilidad al usar radio bases de bajo costo.



José Luis Collado Zubillaga  
Gerencia Ingeniería Pue



Guillermo Martínez Spindola  
Departamento Ingeniería RF Pue



REGIONALES 3:59 min.

REGIÓN 9

## ¡Estrenamos nuevas funciones en la App Tu Plan R9!

Conoce las nuevas soluciones tecnológicas que hemos desarrollado para optimizar las experiencias de servicio de nuestros Usuarios.

Abril, 2021

El equipo Telcel llega con toda la actitud y energía para ofrecerles a nuestros asesores de venta las grandes sorpresas que hemos estado preparando para ellos. Durante este último año nos hemos adaptado a la «nueva normalidad», es por eso que estamos listos para ofrecer **soluciones que faciliten la operación de nuestros vendedores**, respondiendo a las necesidades de interacción de este 2021.

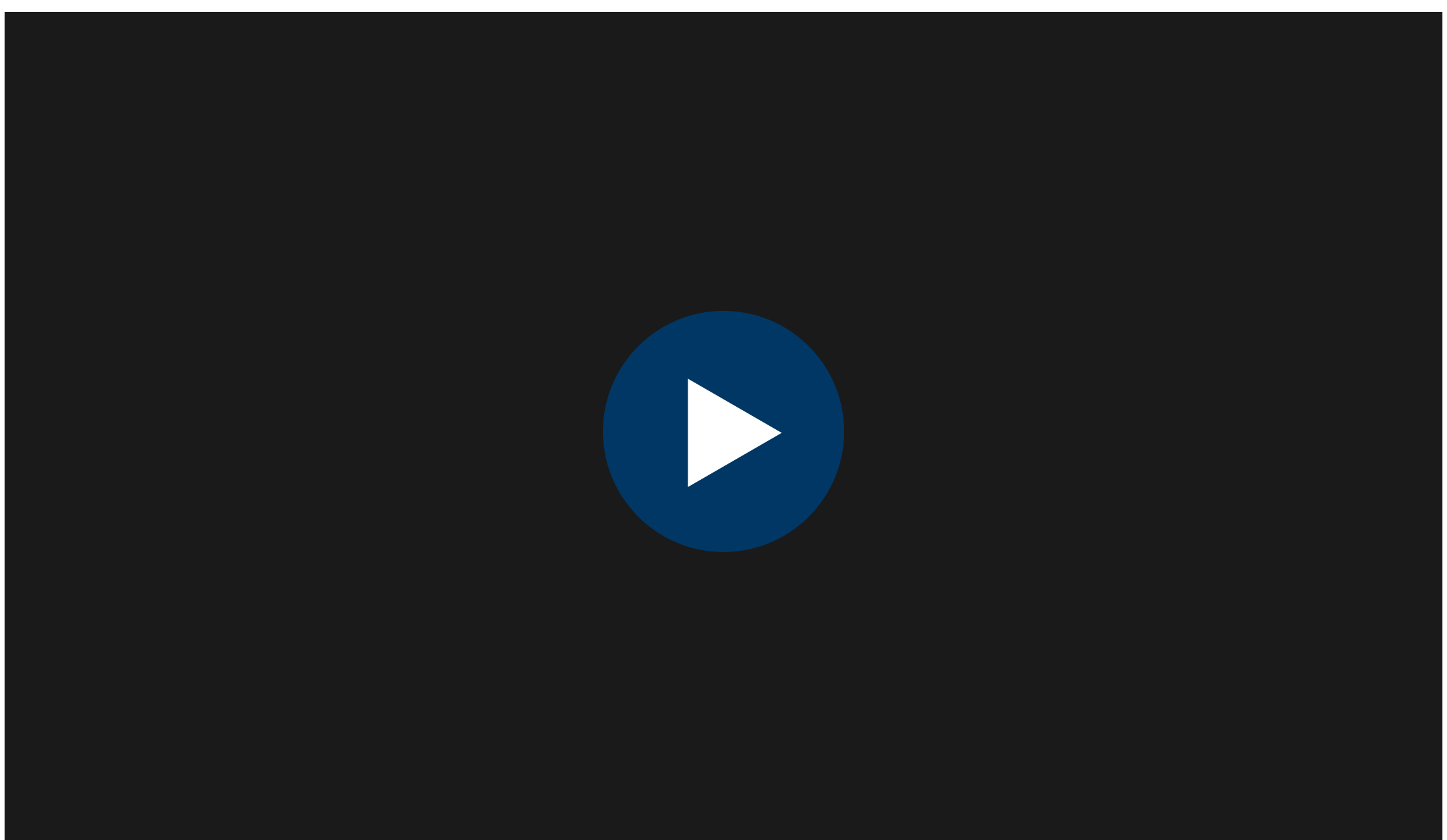


La Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial ha hecho una ardua labor trabajando en la evolución de la **App Tu Plan R9**, una de las herramientas digitales de **capacitación más completas** y de **mayor consulta durante una venta**. Este avance permite que el entrenamiento en técnicas de venta para los asesores sea mucho más claro, gracias a los nuevos tips incluidos en la interfaz, que facilitarán respuestas adecuadas para cada situación con el Cliente.

¿Te has preguntado sobre **la ardua labor de los vendedores para mantenerse actualizados** con la oferta comercial y, además, con el portafolio de cientos de dispositivos disponibles? Sin duda, un trabajo admirable que **requiere del apoyo de los materiales que podemos brindarles**.

Durante el lanzamiento de la aplicación, en 2015, se buscaba crear una herramienta que permitiera actualizaciones de acuerdo con los productos y Planes tarifarios que surgieran en la Empresa. Hoy en día, gracias a la necesidad de ofertar nuevos dispositivos con tecnología IoT, se desarrolló una reestructura en el diseño e interfaz de la App.

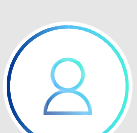
Conoce las nuevas funciones de la App Tu Plan R9:



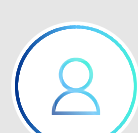
Sin duda, es una herramienta tan importante que requerirá del esfuerzo de las áreas de Telcel para mantener una actualización constante. ¿Estamos preparados para el reto? «Más que listos. La App se mantendrá en constante actualización y, más adelante, nos esperan nuevas funciones, manténganse al tanto», comenta Jazmín Quiroz, Jefe de Análisis de Data y Plataformas Digitales, responsable del proyecto.

Además, la aplicación está preparada para incorporar **nuevos servicios y productos**, de la mano con nuestros socios fabricantes.

Somos la **mejor Empresa de Telecomunicaciones en México**, mantenemos nuestro nombre en alto desarrollando soluciones con la más alta calidad y brindando la mejor atención para satisfacer las necesidades de nuestros Clientes. Apoyamos la labor de los vendedores facilitándoles herramientas que les ayuden a generar **experiencias únicas de servicio**.



Bruno Octavio Tovar Rocha y Jocelyn Mejía Álvarez  
Departamento de Contenidos



Daniel Armando Camacho Chávez  
Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial



AMX 4:08 min.

## Continuamos en el ranking de las empresas con mejores prácticas de sustentabilidad en la Región

Estamos orgullosos de ser parte del Índice MILA del Dow Jones, el cual nos reconoce como una Empresa líder en materia de sustentabilidad a nivel Latinoamérica.

Abril, 2021

Gracias a las acciones de sustentabilidad que hemos implementado en América Móvil, hemos sido seleccionados nuevamente para formar parte de uno de los **Índices de Sustentabilidad del Dow Jones**, el DJSI MILA Pacific Alliance, mismos que se han convertido en los referentes más importantes para los inversionistas a nivel global.

Este prestigioso Índice agrupa a las empresas con mejores prácticas de sustentabilidad en América Latina y la Alianza del Pacífico. La inclusión de América Móvil en dicho Índice es un **reconocimiento al compromiso** y avance que hemos logrado en la implementación de mejores prácticas en la materia.

El Índice de Sustentabilidad del Dow Jones (DJSI) anunció los resultados de su revisión anual que muestran el **desempeño de las empresas seleccionadas bajo criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo** (ESG), donde América Móvil nuevamente fue incorporada a dicho Índice en la Región.

En la evaluación de este año, en América Móvil mejoramos la calificación que obtuvimos en 2019 por 14 puntos, con lo que avanzamos de forma consistente hacia nuestro objetivo de situarnos entre las empresas líderes en materia de sustentabilidad.



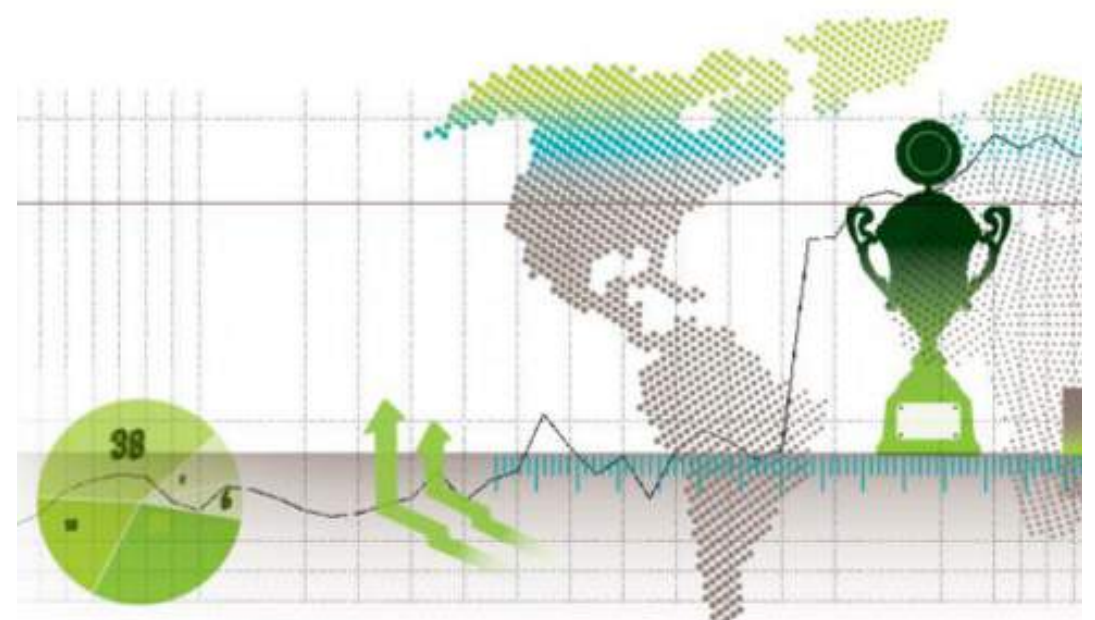
Manjit Jus, Director Global de ESG Research and Data en S&P Global

Manjit Jus, Director Global de ESG Research and Data en S&P Global mencionó: «Felicitamos a América Móvil por su inclusión en el DJSI MILA Pacific Alliance. Una distinción DJSI es un reflejo de ser un líder en sustentabilidad en su industria. Con un número récord de empresas que participan en la Evaluación de Sustentabilidad Corporativa 2020 y reglas de inclusión más estrictas este año, esto distingue a las empresas y recompensa su compromiso continuo con las personas y el planeta».

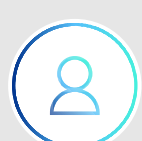


### ¿Cómo funciona el Índice de Sustentabilidad del Dow Jones?

Para ingresar al Índice, más de 7 mil 300 empresas de todo el mundo que cotizan en el Mercado de Valores de Nueva York son evaluadas por la consultora SAM de S&P Global, la cual analiza anualmente sus prácticas corporativas de sustentabilidad bajo una estricta metodología integral, que les permite identificar a las mejores compañías de su clase, mismas que son seleccionadas para formar parte de los Índices en cada Región.



El trabajo que realizamos cada uno de los que integramos América Móvil es fundamental para que, como equipo, sigamos contribuyendo a mantenernos como una Empresa líder y sustentable en el largo plazo.



Gcia Sustentabilidad AMX 2