

Talento Telcel: rasgos principales

Te compartimos las características que distinguen al personal de la Organización.

En América Móvil sabemos transformar experiencias en cada momento

Nuestro compromiso mantiene a los Usuarios conectados con todo lo importante en sus vidas.

Vanessa Slim de Hajj abre el corazón de la familia de mujeres Telcel

Lee el mensaje que se transmitió a las Colaboradoras en la conferencia «La grandeza de ser mujer».

en línea **84**

revista digital

Edición Agosto 2021

TELCEL, NÚMERO 1 EN SU GIRO





3:16 min.

Editorial 84

Agosto, 2021

La mejor Red está inspirada en nosotros y el compromiso de transformar experiencias sigue más vigente que nunca, por ello, en esta edición damos cuenta de las innovaciones desarrolladas en el último año para robustecer los servicios que ponemos al alcance de nuestros Clientes. Así también, abordamos la transformación de Telcel para alcanzar las cinco certificaciones ISO que nos colocan como la única Empresa en su ramo que cuenta con ellas.

En esta edición, encontrarás el artículo **«Talento Telcel: rasgos principales»** con las características que distinguen a los Colaboradores y que nos permiten conocer más el entorno laboral del que formamos parte.

En tiempos de pandemia y contingencia, AMX se ha ocupado de adaptar sus **programas de sustentabilidad en beneficio de los Colaboradores y sus familias** por lo que te presentamos las principales iniciativas que surgieron para fortalecer vínculos y promover la salud y la seguridad individual y colectiva. Te presentamos un artículo desde la perspectiva de dos grandes empresas de tecnología sobre **la transformación digital y cómo sus beneficios continúan acrecentando su impacto y relevancia después del periodo crítico de la emergencia sanitaria**.

Además, recopilamos la **nueva certificación ISO 45001:2018 en materia de seguridad y salud en el trabajo**, una certificación fundamental que abona al bienestar de todos.

El compromiso y el involucramiento de todos en lo que ocurre al interior de la Empresa es una de nuestras fortalezas; conoce más en el artículo que habla sobre el tema. Te presentamos un resumen sobre la **conferencia virtual «La grandeza de ser mujer»** en la que la Presidenta de ASUME (Asociación de Superación para México y América Latina) Vanessa Slim de Hajj platicó sobre el valioso papel de la mujer en la actualidad en el desarrollo y superación de las personas.

Te invitamos a conocer más acerca de **las nuevas tendencias en Telecomunicaciones en un artículo que enlista los principales escenarios después de la contingencia mundial**, además de la importancia de las redes sociales en este periodo en el que las tecnologías asumieron un papel relevante en nuestra conectividad personal y profesional.

Fuze Forge es un servicio de entretenimiento y punto de encuentro para todos los **fanáticos y gamers de los e-sports**, te invitamos a descubrirlo. También destacamos las **nuevas funciones y herramientas que tiene Mi Telcel** para nuestros Clientes a favor de la administración de su línea con la finalidad de aprovechar al máximo las funcionalidades y conectividad que ofrecemos. Así también, continuamos avanzando en la gestión y tecnología; prueba de ello es **LET (Localización Empresarial Telcel)**, un servicio de localización de líneas empresariales, único en su tipo y del cual podrás conocer más información en esta edición.

También podrás informarte sobre los **proyectos de activación de Telcel Up** con nuestros Clientes para que estén protegidos contra daño físico, falla mecánica y robo de sus equipos. Además de otras novedades comerciales y promociones, como **Internet por tiempo, un paquete hecho para navegar de forma ilimitada desde una hasta dos horas**.

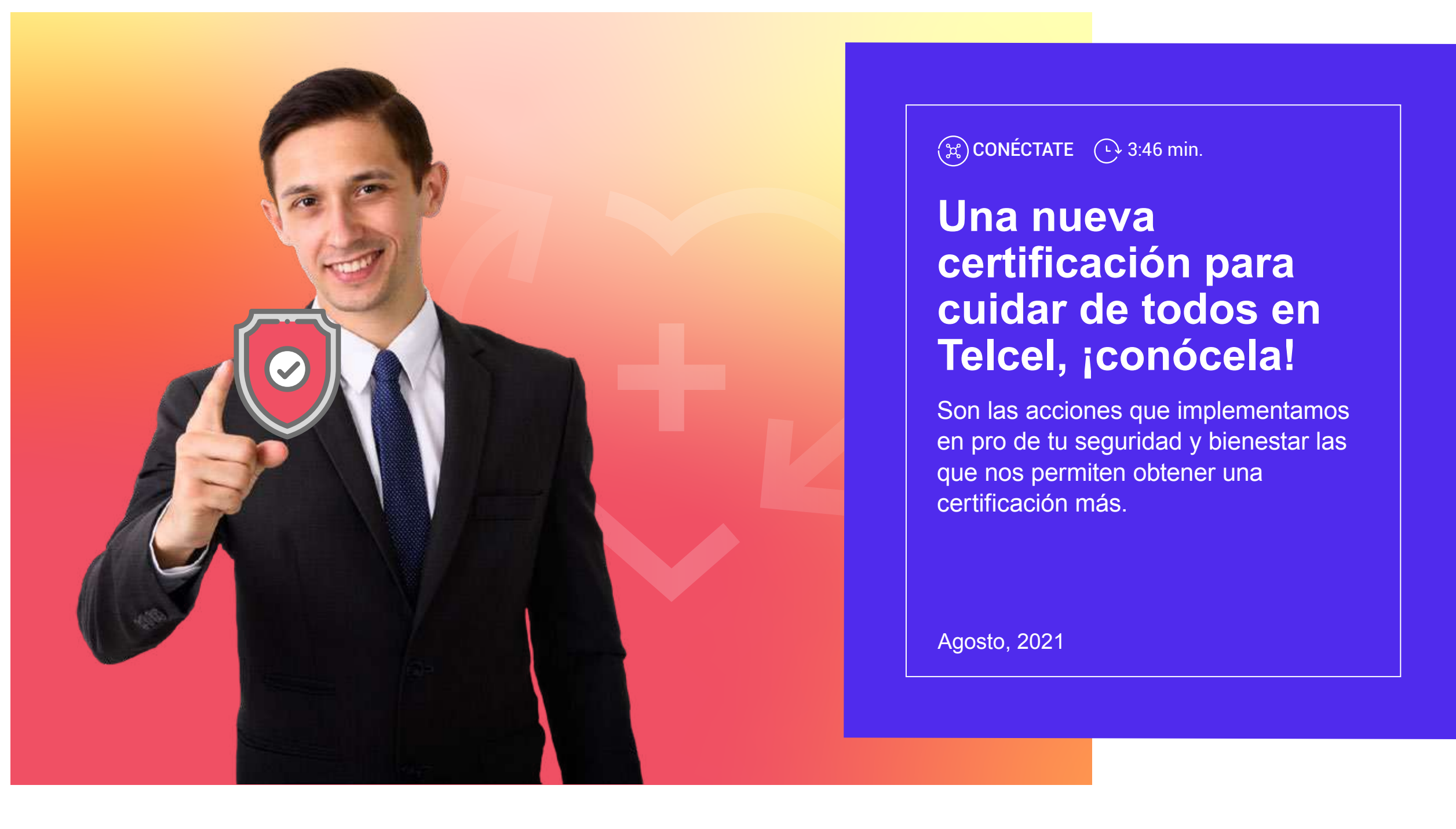
Conoce una alianza fundamental con nuestros Distribuidores Autorizados Telcel, quienes cuentan con una **nueva herramienta que permite la captación de un mayor número de Usuarios con un inventario más inmediato y certero**; con su ayuda el cierre de venta es más seguro. Lee sobre esto en el artículo **«Alianza Tienda en Línea y Distribuidores Autorizados Telcel»**.

¿Sabes qué es el Análisis de Tendencias de Tráfico? Podrás conocer al respecto en un artículo donde **explicamos los indicadores que nos ayudan a comprender mejor el comportamiento de los Usuarios**.

Con la segunda edición de este año, refrendamos el compromiso de todos los que conformamos el Comité de Comunicación con los Colaboradores para seguir integrando artículos que fortalezcan el conocimiento del negocio, así como de la Empresa.

Tus sugerencias y comentarios son fundamentales para seguir ofreciendo una comunicación con mejoras más sólidas y fortalecidas.

Escríbenos a: comunicacion_interna@telcel.com



CONÉCTATE 3:46 min.

Una nueva certificación para cuidar de todos en Telcel, ¡conócela!

Son las acciones que implementamos en pro de tu seguridad y bienestar las que nos permiten obtener una certificación más.

Agosto, 2021

Durante el periodo de los años 2019 y 2020 compartimos contigo el objetivo de Certificar la Norma ISO 45001:2018. Ahora, como seguro ya es de tu conocimiento, ya contamos con un Certificado más gracias a todos y cada uno de los que integramos Telcel. Fue un esfuerzo conjunto, en donde los integrantes del «Comité de Implementación de la Norma ISO 45001:2018» fueron una pieza clave, por lo que en esta ocasión queremos reconocer el compromiso de cada uno de ellos en este proceso.

Antes de dar más detalles, queremos recordar que la ISO 45001 es una norma internacional para la **Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)**, y ahora se han definido e implementado procesos y metodologías en Telcel para apoyar la gestión de los riesgos y oportunidades en la prevención de las lesiones y los problemas de salud en el trabajo, con la finalidad de:



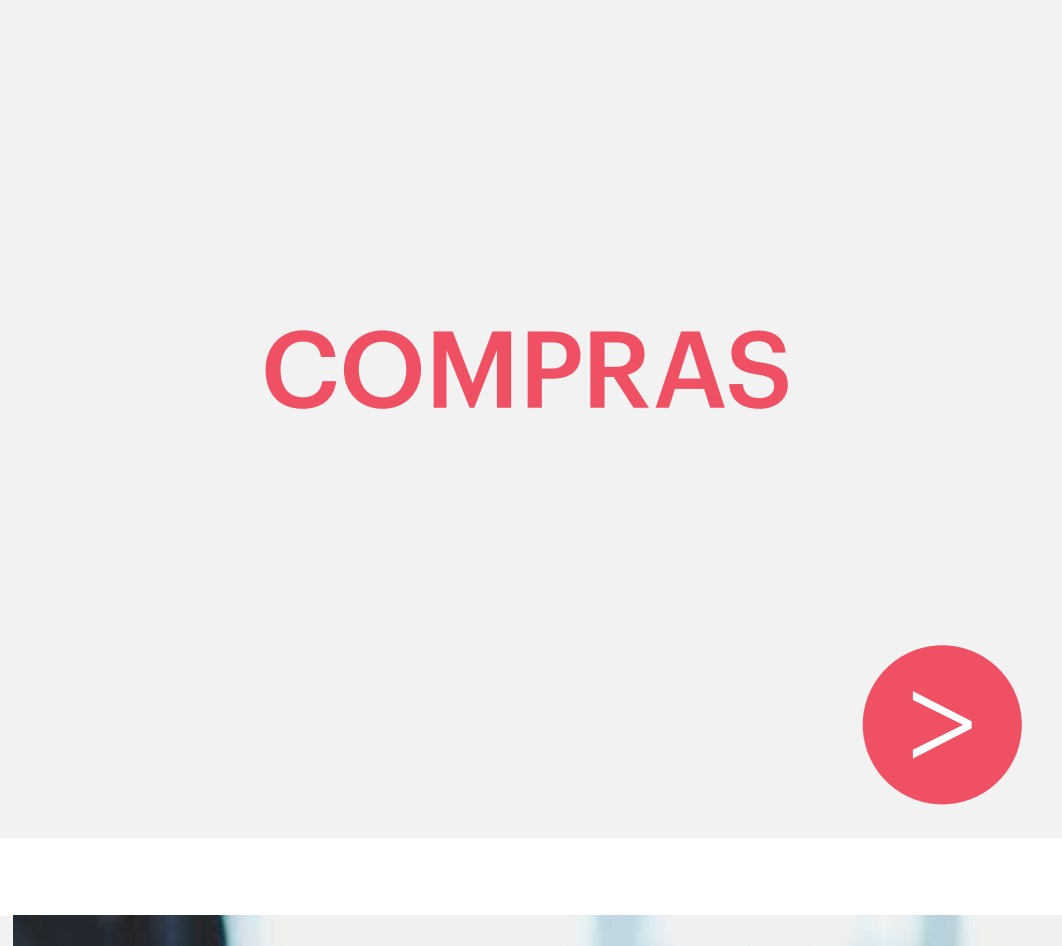
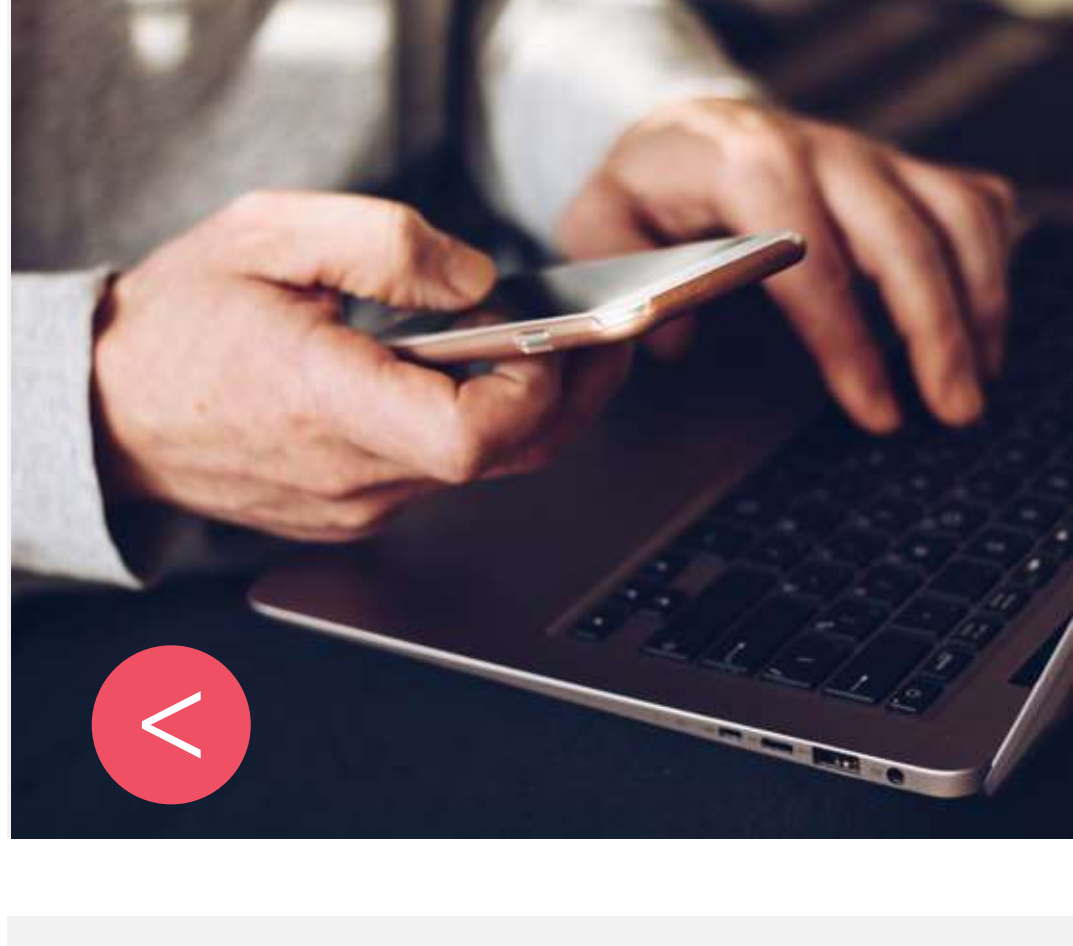
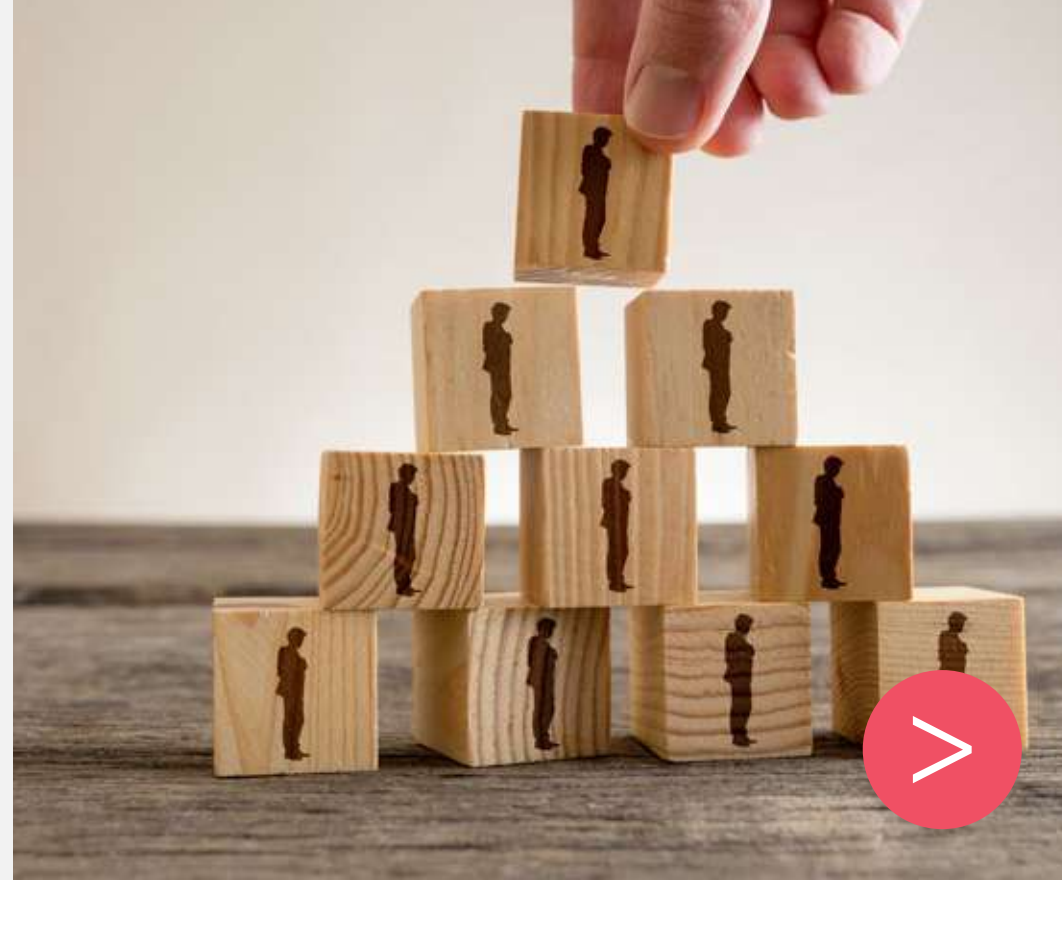
I. PROTEGER A SU PERSONAL Y A OTRAS PERSONAS BAJO SU CONTROL.

II. IDENTIFICAR Y CUMPLIR LOS REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.



III. FACILITAR LA MEJORA CONTINUA.

Para propósitos de la implementación y lograr el cumplimiento de los requisitos de esta norma, fue necesaria la creación del Comité de Implementación de la Norma ISO 45001:2018, integrado por personal de las Direcciones de:



Sus integrantes se dieron a la tarea de aprender, interpretar e implementar la norma a través de la creación y difusión de la información documentada para la Gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y así poder cumplir con los requisitos de la misma. Externamos un agradecimiento especial a este equipo de trabajo por su contribución.

Así mismo, los integrantes del Comité de Implementación de la Norma ISO 45001:2018 también fungen como los «Representantes de los Trabajadores para la SST», cuya función principal y responsabilidad es la de atender las solicitudes del proceso de «Consulta y Participación», mismo que permite que sus integrantes realicen:

La «Consulta» que consiste en proponer su opinión con respecto a los temas de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) siguientes:

- PARTES INTERESADAS
- POLÍTICA
- ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES
- CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS REQUISITOS SST
- OBJETIVOS
- CONTROLES DE CONTRATACIÓN EXTERNA
- PROGRAMA DE AUDITORÍAS
- ASEGURAMIENTO DE LA MEJORA CONTINUA

La «Participación» que consiste en que tomen acción y se involucren en las decisiones para definir la información documental para la SST de los temas siguientes:

- MECANISMOS DE CONSULTA Y PARTICIPACIÓN
- IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- ACCIONES PARA ELIMINAR PELIGROS
- REQUISITOS DE COMPETENCIA Y FORMACIÓN
- QUÉ INFORMACIÓN SE NECESITA COMUNICAR
- MEDIDAS DE CONTROL, IMPLEMENTACIÓN Y USO
- INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES NC Y AC

Como podrás observar, el implementar este Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ha favorecido la definición y difusión de información documentada que todos los trabajadores de Telcel deben conocer y aplicar en caso de que se presenten emergencias y/o incidentes, con la finalidad de evitar o disminuir daños al personal y mantenerlos sanos y seguros.

Cabe aclarar que el alcance de esta norma aplica a todos los trabajadores tanto internos como externos, así como a los visitantes y Clientes que se encuentren en los centros de trabajo, en las nueve Regiones celulares del país, cumpliendo los requisitos legales y de los trabajadores dentro de los procesos de prestación de servicios de Telecomunicaciones móviles en todos sus centros de trabajo.



Por lo tanto, la Organización se ha dado a la tarea de verificar que las condiciones proporcionadas a los centros de trabajo antes de la certificación, cumplan con los requisitos de la norma que define que deben estar en condiciones seguras y saludables, es decir, que cuentan con señaléticas, extintores, botiquines, zonas seguras en caso de sismos, rutas de evacuación y pasillos libres de obstáculos, etc; si al realizar la verificación existieron incumplimientos, se está trabajando en la regularización correspondiente.

También se cuentan con Comisiones de Seguridad e Higiene y Brigadas de Emergencia que:

APOYAN A REALIZAR LA VALIDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL DE SST

APOYAN Y ATIENDEN AL PERSONAL EN CASOS DE EMERGENCIA

Como te habrás dado cuenta, todas las acciones mencionadas y otras más, nos han apoyado a la obtención del Certificado en la Norma ISO 45001:2018, por ende han y seguirán apoyando las experiencias de quienes trabajamos en Telcel, sea personal interno, externo, proveedores o visitantes.

PORQUE PARA TELCEL ERES LO MÁS IMPORTANTE; AYÚDANOS A CUIDARTE.



Claudia Mercedes González Cortés
Depto TD Gestión del Sistema de Calidad





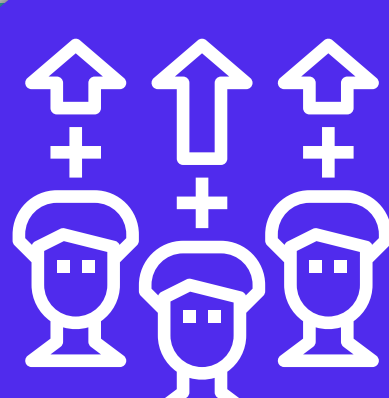
CONÉCTATE 2:01 min.

Talento Telcel: rasgos principales

¡Conoce más acerca del equipo Telcel, los hombres y mujeres que forman parte de esta Empresa!

Agosto, 2021

Hoy más que nunca estamos convencidos de que el **talento humano** es «aquella fuerza que influye positivamente en el rendimiento y productividad de una organización», y en Telcel nos sentimos afortunados de contar con un excelente equipo de Colaboradores que todos los días aporta sus conocimientos y experiencias para avanzar en el logro de los objetivos establecidos.



Consideramos interesante compartir los rasgos demográficos que caracterizan al personal que hoy en día conforma nuestra Organización:

HOMBRES Y MUJERES



La población al interior de la Organización -a nivel nacional- se encuentra distribuida de la siguiente manera:



54 % hombres



46 % mujeres.

EDAD



La juventud sigue siendo una característica de los Colaboradores de la Empresa, registrando una edad promedio que oscila alrededor de los 38 años.



PERTENENCIA EN LA ORGANIZACIÓN



El compromiso y el sentido de pertenencia de los Colaboradores hacia la Empresa ha sido un factor valioso, la antigüedad promedio es de 10 años.



ESTADO CIVIL



Una particularidad que se ha presentado a lo largo de los años, es que en Telcel siempre ha predominado la población de solteros, aquí los datos:

Estado Civil	Porcentaje
Casado	30.5%
Soltero	60.7%
Viudo	0.07%
Divorciado	1.5%
Unión Libre	7.0%
Separado	0.17%

ESCOLARIDAD



Los datos arrojan que el personal de Telcel mantiene un alto nivel académico, ya que más del 80% cuenta con una preparación a nivel licenciatura.

Escolaridad	Porcentaje
Doctorado	0.06%
Maestría	4.16%
Licenciatura	87.54%
Comercial	0.56%
Técnica	2.78%
Bachillerato	4.91%

Siendo **Administración de Empresas, Contador Público, Ingeniería en Comunicación y Electrónica, Mercadotecnia e Ingeniería Electrónica**, las cinco licenciaturas con mayor frecuencia.

Estas son algunas de las características que hoy en día distinguen al personal Telcel.



Claudia Bautista Montiel
Administrador de Comunicación y Desarrollo/ Corporativo



CONÉCTATE 3:46 min.

Telcel, número 1 en su giro

Obtuvimos cinco Certificados de Calidad empresarial en 2021.

Agosto, 2021

Nos comprometemos a hacer las cosas diferente y de mejor manera.

NYCE Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación, S.C. reconoció a Telcel con la entrega de cinco Certificados que renuevan nuestro compromiso de hacer las cosas diferente y de la mejor manera, centrando nuestra operación en nuestros Clientes.

Este logro representa el esfuerzo de líderes, auditores y personal en general por mantener la calidad operativa en nuestra Empresa y en cada una de las áreas en las que trabajamos. Además de contar con el apoyo de NYCE Sociedad Internacional de Gestión y Evaluación, durante todo el proceso de certificación.



NMX-CC-9001-1MNC-2015/ISO 9001:2015



Esta norma mexicana avala que nuestra Empresa tiene la capacidad de proporcionar productos y servicios que satisfagan los requisitos del Cliente, así como los legales y reglamentarios aplicables. Todo a través de una aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos de mejora continua.

Proporciona un marco de gestión para la Seguridad de la Información aplicable para cualquier tipo de organización, pública o privada, grande o pequeña. Aplica a organizaciones que procesen o manejen información y que requieran protegerla.



NMX-I-27001-NYCE-2015/ ISO/IEC 27001:2013



NMX-I-20000-1- NYCE-2019/ ISO/ IEC 20000-1:2018



Es el primer estándar mundial creado específicamente para la Gestión de Servicios, estableciendo métricas para administrar los servicios soportados por Tecnologías de la Información y es un requisito obligado por el propio mercado que representa una ventaja competitiva en el esquema de globalización que estamos viviendo. Establece métricas y compromisos alineados con las necesidades de los Clientes y monitorea constantemente su cumplimiento.

Esta norma se dedica a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo. Colabora con la disminución de riesgos, ayudando a mejorar el rendimiento dentro de la Organización, y genera un entorno de trabajo seguro y sano. Además, proporciona un marco general seguro en la prevención de accidentes, lesiones y deterioro de la salud de los Colaboradores.



NMX-SAST-45001-1MNC-2018/ISO 45001:2018



REA.EA.01.2015.-01 / 15 -NYCE-CPDP-067



Es un esquema de autorregulación vinculante* en materia de protección de datos personales que queda registrado por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). A través de esta certificación, se fomenta el equilibrio entre la práctica empresarial y el ejercicio de los derechos de los titulares.

El Ing. Enrique Martínez, Director de Transformación Digital, hizo un reconocimiento al destacado trabajo de los auditores y los Colaboradores de Telcel para la obtención de los Certificados. Puntualizó que este logro nos distingue como la primera empresa de Telecomunicaciones del país con el mayor número de reconocimientos en materia de calidad empresarial; aún hay muchos compromisos por delante, este es el primer paso que nos acerca a la meta.

Como Empresa, la calidad nos obliga a cumplir siempre con los requisitos del Cliente. Si centramos los esfuerzos en su atención, vamos a mejorar nuestra función de servicio.

¡Celebremos el esfuerzo de Telcel en términos de calidad!

*Los esquemas de Autorregulación Vinculante son mecanismos que permiten a los particulares sujetos de la legislación en protección de datos, implementar políticas y sistemas de gestión interna que permitan establecer sus parámetros en el tratamiento de los datos personales, registrados y autorizados por el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), así como distinguir a los agremiados o miembros de la agrupación que cumplan con dichos parámetros con sellos de calidad y mecanismos de control que identifiquen a la agrupación y sus miembros como particulares responsables de dicha legislación.

Fuente: nyce.org.mx



Gerencia de Comunicación Interna



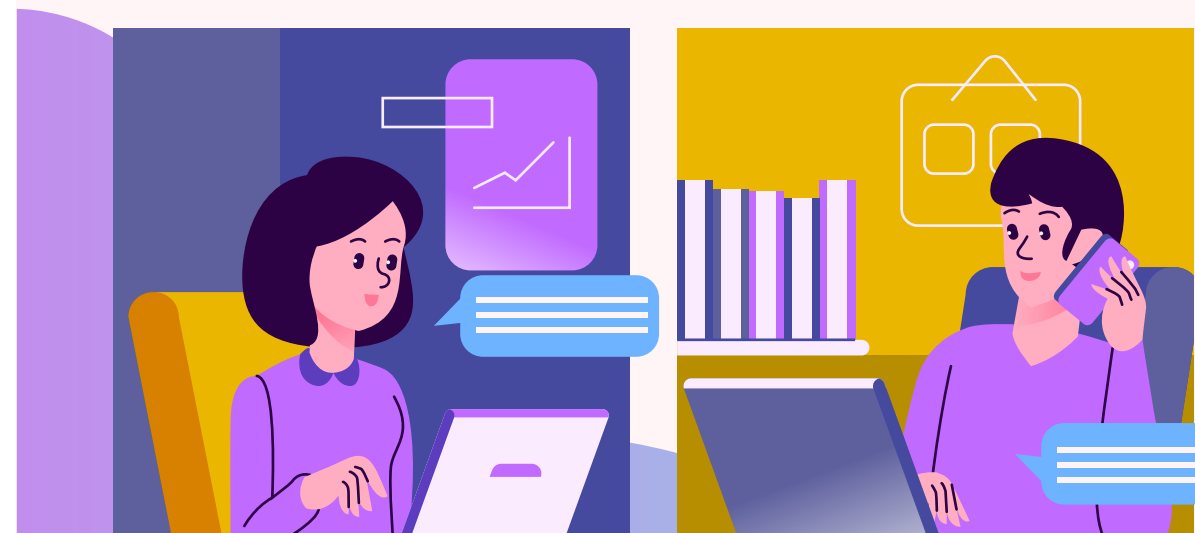


CONÉCTATE 5:23 min.

La transformación digital mundial se aceleró

La pandemia impulsó a empresas de todo el mundo a modificar su infraestructura y operación, dando como resultado un importante avance digital en tan solo meses.

Agosto, 2021



Muchas empresas nacionales e internacionales aceleraron su evolución más de lo que tenían planeado o previsto en materia de transformación digital a consecuencia de la crisis sanitaria, aunado a la necesidad del trabajo remoto.

La implementación de un mayor despliegue de infraestructura y tecnología vino acompañado de un cambio de mentalidad en los Colaboradores. Al requerirles estrategias eficaces, colaboración y tiempos de respuesta más rápidos, **se detonó una transformación que impulsó una actitud innovadora en el hacer y el pensar**, con una mejor disposición hacia la apertura y experimentación.

Al referirse al resultado de esta aceleración digital, la revista Forbes en un estudio reciente indica que **lo que estaba planeado para hacerse en unos años, se realizó en unos cuantos meses** para responder a la necesidad de operación constante y a las demandas en materia de conexión tecnológica.

«Teníamos iniciativas de digitalización en diversas industrias. El tema de la transformación ya estaba en las agendas, sin embargo con el impacto del virus se modificaron los proyectos de las empresas de un día para otro. El impacto que trajo, que los empleados trabajaran desde sus casas, y que el consumidor comenzara a adquirir más productos de manera *online*, nos obligó a ser personas más digitales», señaló Douglas Montalvao, director general de Adobe en México.

La reinención digital a nivel mundial provocada por esta transformación es un nuevo estándar imprescindible para seguir operando en un mundo atravesado por la aceleración exponencial del cambio tecnológico.



Y en este contexto, la consultora Deloitte destacó tres premisas ante las dinámicas tecnológicas que las empresas experimentaron:



1 Mantener la continuidad del negocio

Al ocuparse en el manejo de la situación para mantener la continuidad de la operación, se integraron tecnologías y plataformas digitales de colaboración para dar continuidad a la operación y atender también las necesidades del negocio.



2 Aprender y surgir más fuerte

Proponer soluciones proactivas, en donde se aprovechen los aprendizajes que la crisis sanitaria nos generó, para desarrollar e implementar estrategias ágiles.



3 Adaptarse a la nueva normalidad

Es fundamental realizar una reingeniería de procesos enfocada en la digitalización y contar con estrategias a largo plazo en las que el capital humano y su talento sean prioridad.

Entre los aspectos positivos de la situación actual, la resiliencia de las personas, las ganas de innovar y el desarrollar nuevas soluciones son tan solo algunos de los impactos que beneficiaron la forma de operar.

Si bien es cierto que no tenemos certeza sobre el final de la crisis sanitaria en el mundo, es importante estar preparados para manejar de manera efectiva el despliegue de diferentes tecnologías como propuesta de valor para el futuro de los negocios.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3:46 min.

Una mirada a las fortalezas de nuestras Áreas: José Morales Duarte, Director de Compras

Conoce los proyectos y el trabajo que desempeña la Dirección de Compras en Telcel.

Agosto, 2021

Continuamos conociendo la labor de las Direcciones que conforman a la Empresa, de la voz de sus Directores. En esta ocasión José Morales Duarte, Director de Compras, nos comparte los alcances, fortalezas e innovaciones de la Dirección a su cargo.

¿Cuáles son los alcances de la labor que realiza el Área de Compras?

De forma breve trataré de describir los alcances, ya que la Dirección a mi cargo lleva a cabo la adquisición de todos los bienes y servicios necesarios que permiten a la Empresa prestar los servicios de Telecomunicaciones.

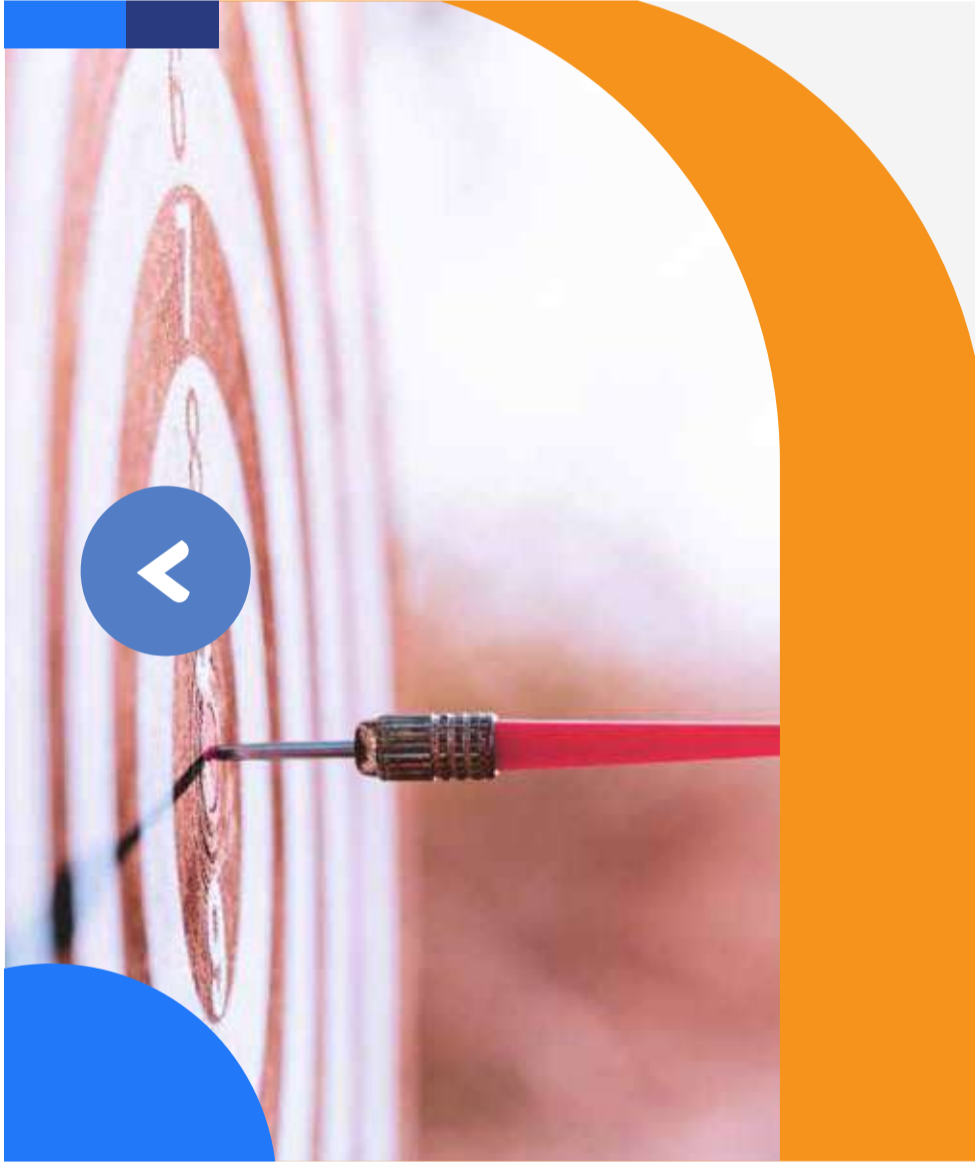
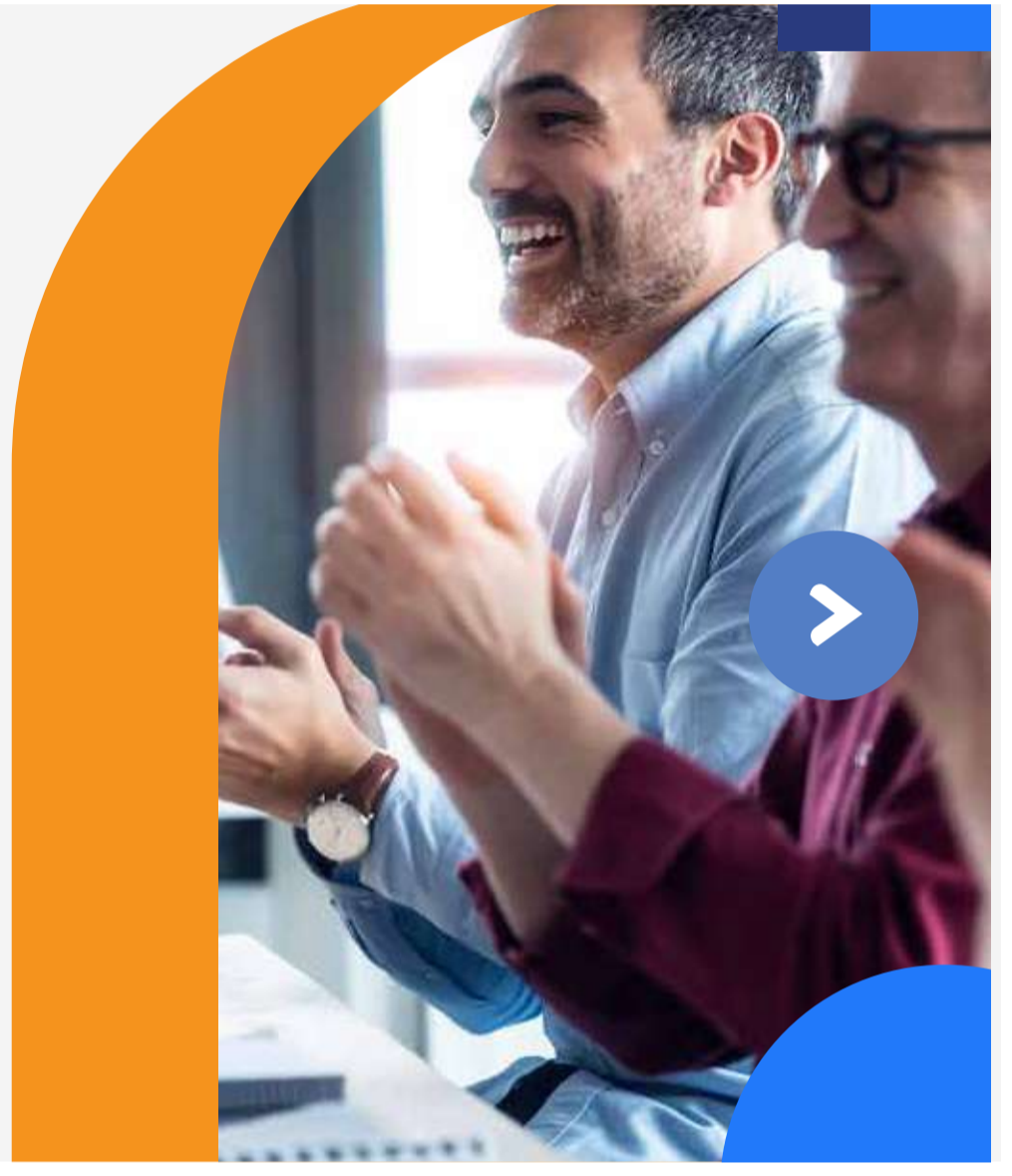
Compramos desde los insumos más básicos como pueden ser las plumas o papel, pasando por artículos promocionales, servicios de limpieza, servicios de Mercadotecnia, los sistemas Volte, equipos de *hardware* y *software* mayores como Mainframe, servidores de cómputo de última generación y actualmente nubes de almacenamiento de datos; y hasta los equipos de Redes celulares de última generación, como Redes de interconexión 3G, 4G, 5G. Así como cualquier plataforma necesaria para brindar los servicios finales de comunicación a los Clientes de la Empresa.



Recientemente se integró a la Dirección el equipo de implantación y actualmente el Área lleva a cabo proyectos para la construcción de Centros de Atención a Clientes, remodelaciones y mantenimiento de estos; así como la construcción de centrales de datos y ejecución de proyectos de autoabastecimiento y cogeneración de energía.

¿Qué fortaleza distingue a tu Dirección?

La fortaleza que distingue a mi Dirección es la integridad personal y profesional en el desarrollo del trabajo, resaltando y transmitiendo a través de nuestra labor diaria, valores como la honestidad, la responsabilidad y la lealtad, poniendo en práctica de esta manera la filosofía de la Empresa y asumiéndola como responsabilidad individual de cada integrante con su trabajo.



¿Y cómo ha contribuido a la operación?

En la ejecución de proyectos y para que estos se desarrollen de manera eficiente, óptima, oportuna y rentable en cuanto al costo-beneficio, mediante el cuidado de sus recursos materiales, financieros y humanos, para que esto permita a la Empresa alcanzar el cumplimiento de sus objetivos.

Menciona dos fortalezas que distingan a tu equipo de trabajo y de las cuales estés orgulloso.

El compromiso profesional con la Empresa es una característica de la que me siento orgulloso. En los meses pasados durante la emergencia sanitaria, el gran equipo de personas que laboran en el Área desempeñó una labor fundamental, ya que establecieron nuevas formas y procedimientos para trabajar con las diferentes áreas a las que dan servicio, para seguir dando seguimiento a todo lo que se requiere, a quienes necesitan algún servicio o para la adquisición de insumos; atendiendo también a nuestros proveedores y socios.

La mayoría de ellos trabajó siempre con mucha eficiencia, a veces presencialmente siguiendo todas las medidas de higiene para su integridad física, y otras a distancia desde casa. Mantuvieron sus labores sin interrupción para que la Empresa pudiera seguir operando y dando el mejor servicio a los Clientes de Telcel.



Estoy orgulloso porque todo el equipo cumplió su labor con gran profesionalismo y entrega.

Puedo decir que fue un reto compartido por todo el equipo, del cual salimos adelante con fortaleza y muchos aprendizajes.

Otra fortaleza que veo en mi equipo es la constancia y el esfuerzo en el desarrollo de su trabajo para que la Empresa continúe con su operación diaria, evitando incurrir en retrasos y gastos innecesarios. Y apoyando para que las diferentes Áreas de la Empresa puedan llevar a cabo sus actividades y el logro de objetivos.

Menciona dos buenas prácticas en las que han innovado.

01

Involucramiento total y completo en proyectos

Desde un inicio se involucran en los proyectos en conjunto con otras Áreas y con esto se logra un entendimiento claro y completo de la necesidad. Así se toman mejores decisiones evitando pérdidas de tiempo y dinero.

02

Anticipación al cumplimiento de las necesidades de la Empresa

Ante situaciones no previstas que pueden originar retrasos importantes, escasez de insumos, mayores costos o gastos.

03

Optimización de procesos

Digitalizando algunas interacciones en la operación administrativa con algunas Áreas de la Empresa. Es algo en lo que seguiremos trabajando.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3:46 min.

Compromiso e involucramiento, factores clave en el desarrollo de nuestro trabajo

Conoce cómo enriquecer tu experiencia profesional al mantenerte en conexión con los propósitos de la Organización.

Agosto, 2021

Todos estamos en la posibilidad de fomentar un entorno laboral satisfactorio si nuestro involucramiento y compromiso están alineados a un propósito de la Empresa. El comportamiento positivo de los equipos y la conexión con los propósitos de la Organización posibilitan la creación de vínculos que fomentan y refuerzan una comunicación abierta, cordial y transparente que se traduce en un sentido de pertenencia sólido.

¿Qué hacer para facilitar el trabajo y lograr el cumplimiento?



Anota los objetivos, planes y tareas para tener más claridad. Así visibilizas tus propósitos y adquieres mayor compromiso.



Ten tus objetivos en un lugar visible como recordatorio.

Desarrolla hábitos profesionales. Estos serán grandes aliados porque establecer una rutina te ayudará a eficientar tu labor y te permitirá dar espacio para analizar y tomar decisiones.



Fomenta la comunicación dentro del equipo en el que contribuyes.

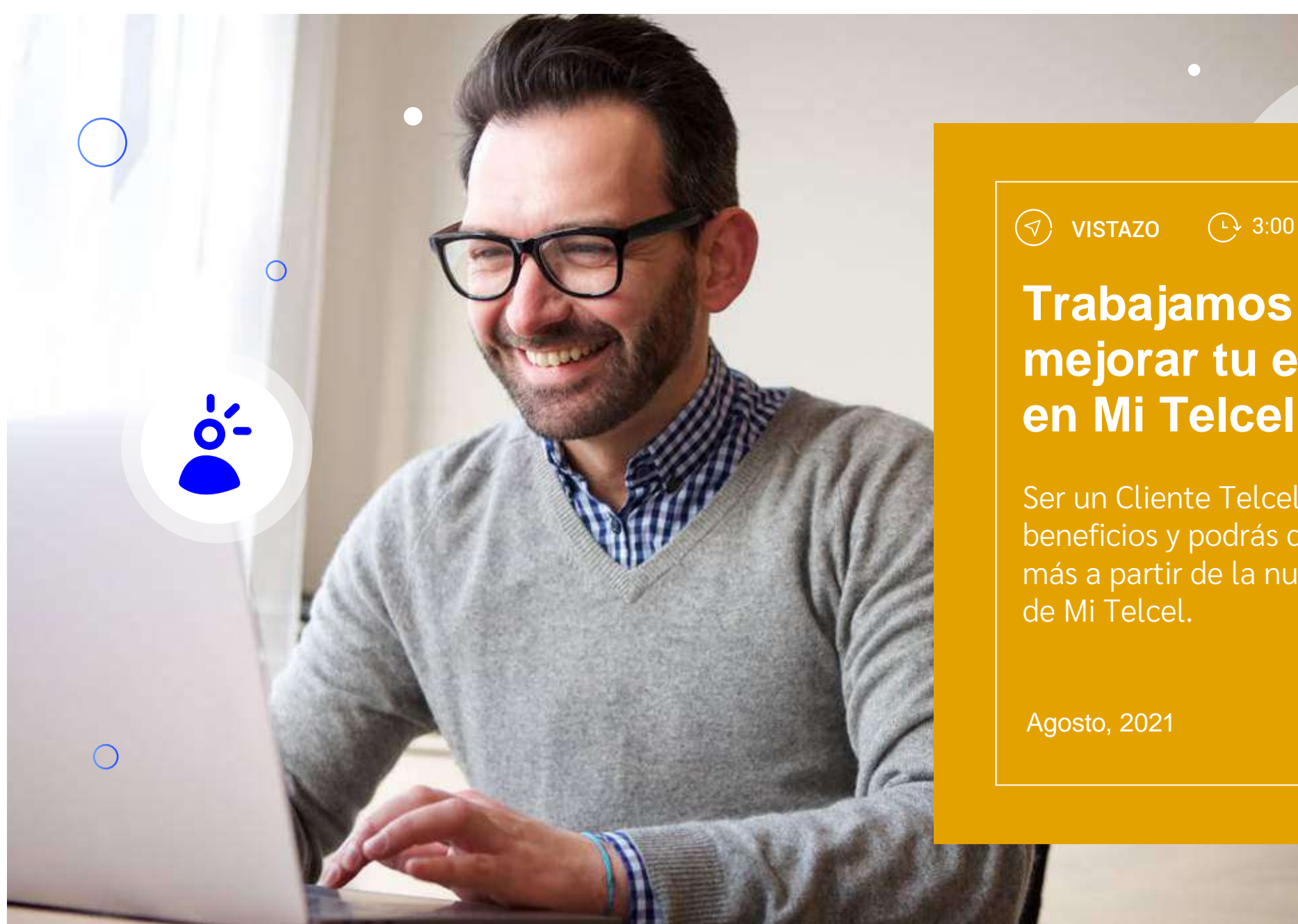


Recuerda que las responsabilidades son compartidas y los esfuerzos colaborativos generan logros.

Los Colaboradores involucrados y comprometidos son quienes mantienen una conexión fortalecida con la Empresa. Esta conexión influye en su comportamiento y desempeño, lo que resulta en un impacto positivo para el enriquecimiento de la **experiencia personal, profesional y el éxito de la Organización.**



Gerencia de Comunicación Interna

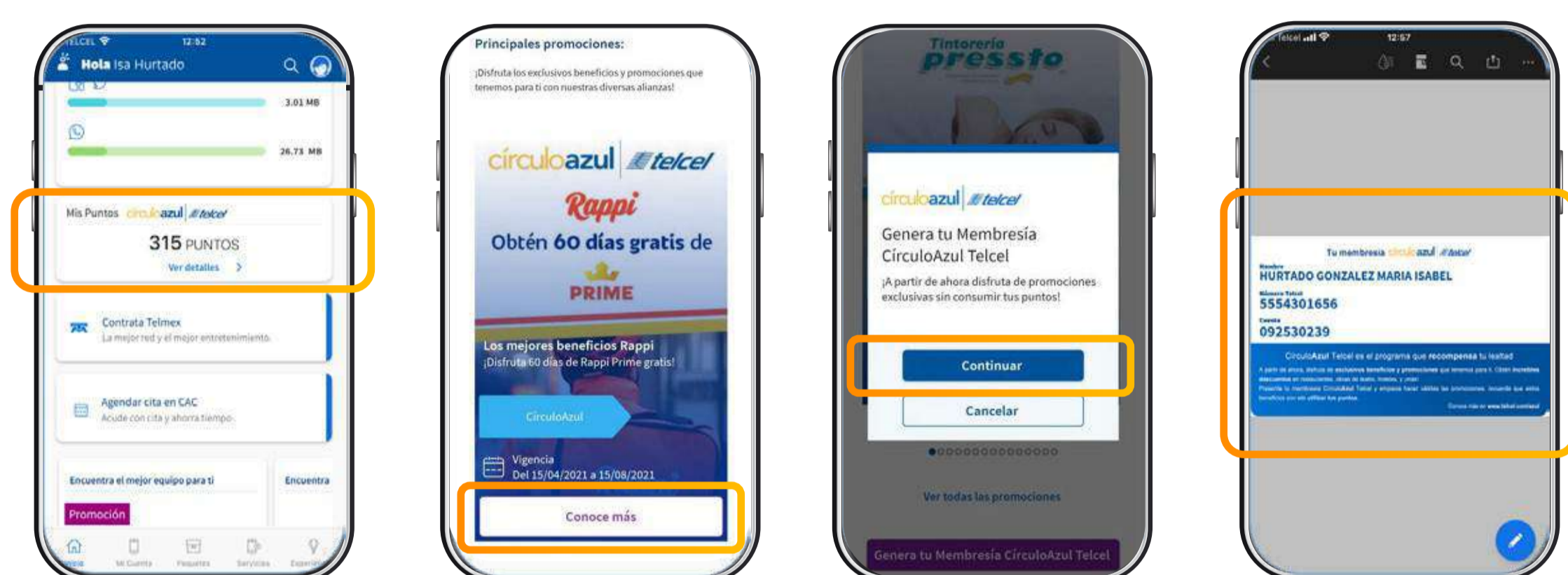


Al ser Cliente Telcel tienes acceso a «Mi Telcel», donde encontrarás a tu disposición diferentes herramientas sin salir de casa, para que administres tu servicio en línea, sin importar la hora o el lugar en el que te encuentres; siempre aprovechando de la mejor manera la conectividad que te ofrece Telcel.

En **Mi Telcel** siempre buscamos brindar una experiencia única y que nuestros Usuarios tengan los servicios más actualizados.

Por eso traemos para ti algunas de las novedades que podrás encontrar a partir de la versión 10.4. Mantén la aplicación de Mi Telcel siempre actualizada para que no te pierdas de todas nuestras mejoras.

DESCARGA TU MEMBRESÍA DE CIRCULOAZUL DESDE MI TELCEL WEB Y APP



CírculoAzul Telcel es el programa creado especialmente para recompensar tu lealtad. Si cuentas con un Plan de Renta, formas parte de CírculoAzul Telcel. ¡Disfruta los exclusivos beneficios y promociones que tenemos para ti con nuestras diversas alianzas y forma parte de nuestros Clientes más distinguidos!

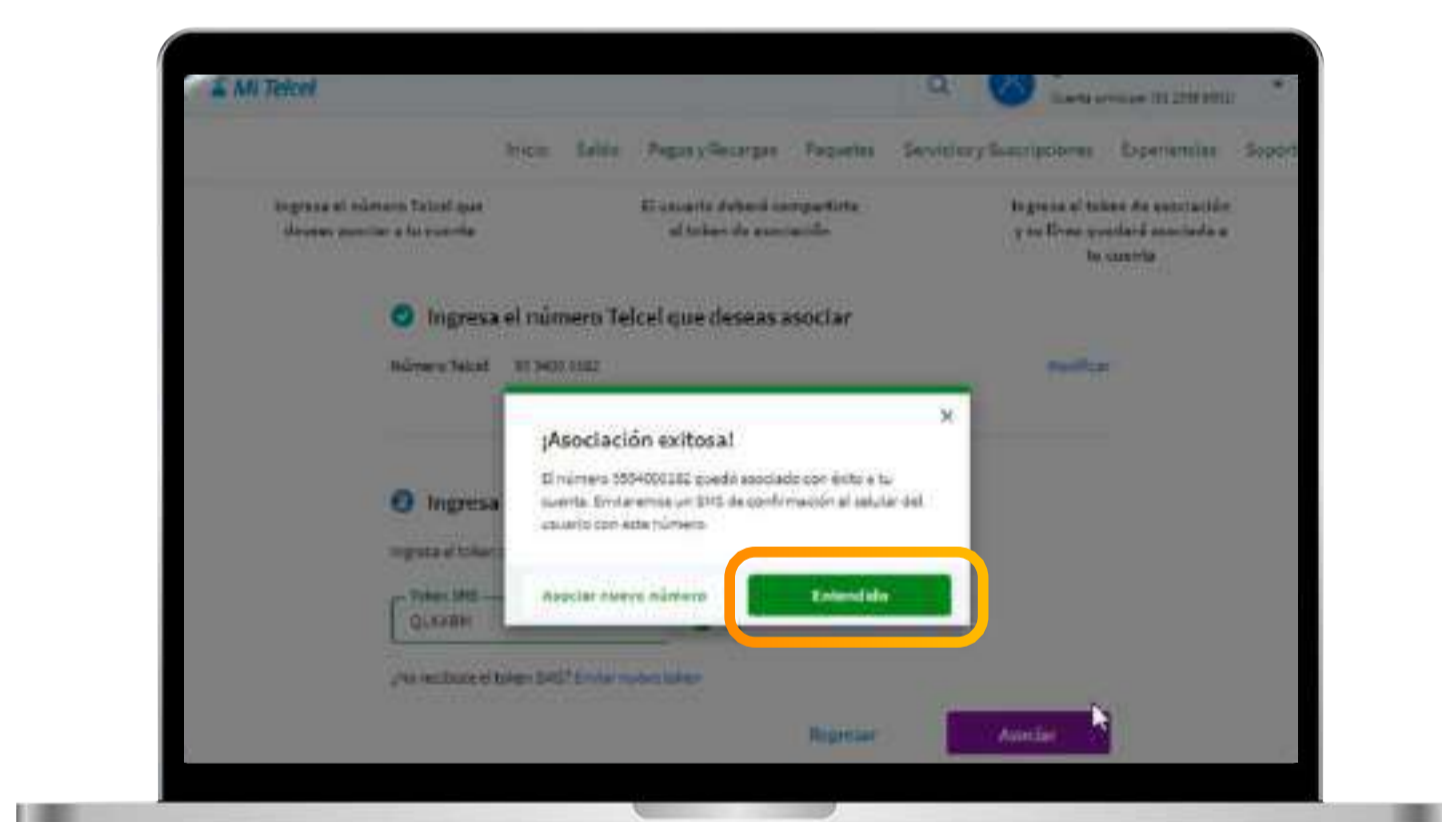
Ahora para obtener la membresía de CírculoAzul de Telcel solo debes ingresar a www.mitelcel.com desde tu PC o bien desde la App de Mi Telcel, busca los puntos acumulados en tu Plan y genera tu membresía.

ASOCIACIÓN DE CUENTAS DESDE MI TELCEL WEB

Porque tú lo pediste: ahora podrás gestionar hasta cinco líneas desde tu perfil en Mi Telcel sin necesidad de darte de baja y volver a iniciar sesión en otra línea. Gestiona los pagos, recargas, servicios y más de todas tus líneas en un solo lugar.

Para asociar tu cuenta solo debes proporcionar el token de seguridad que llegará vía SMS a tu celular al dar inicio al flujo de la asociación.

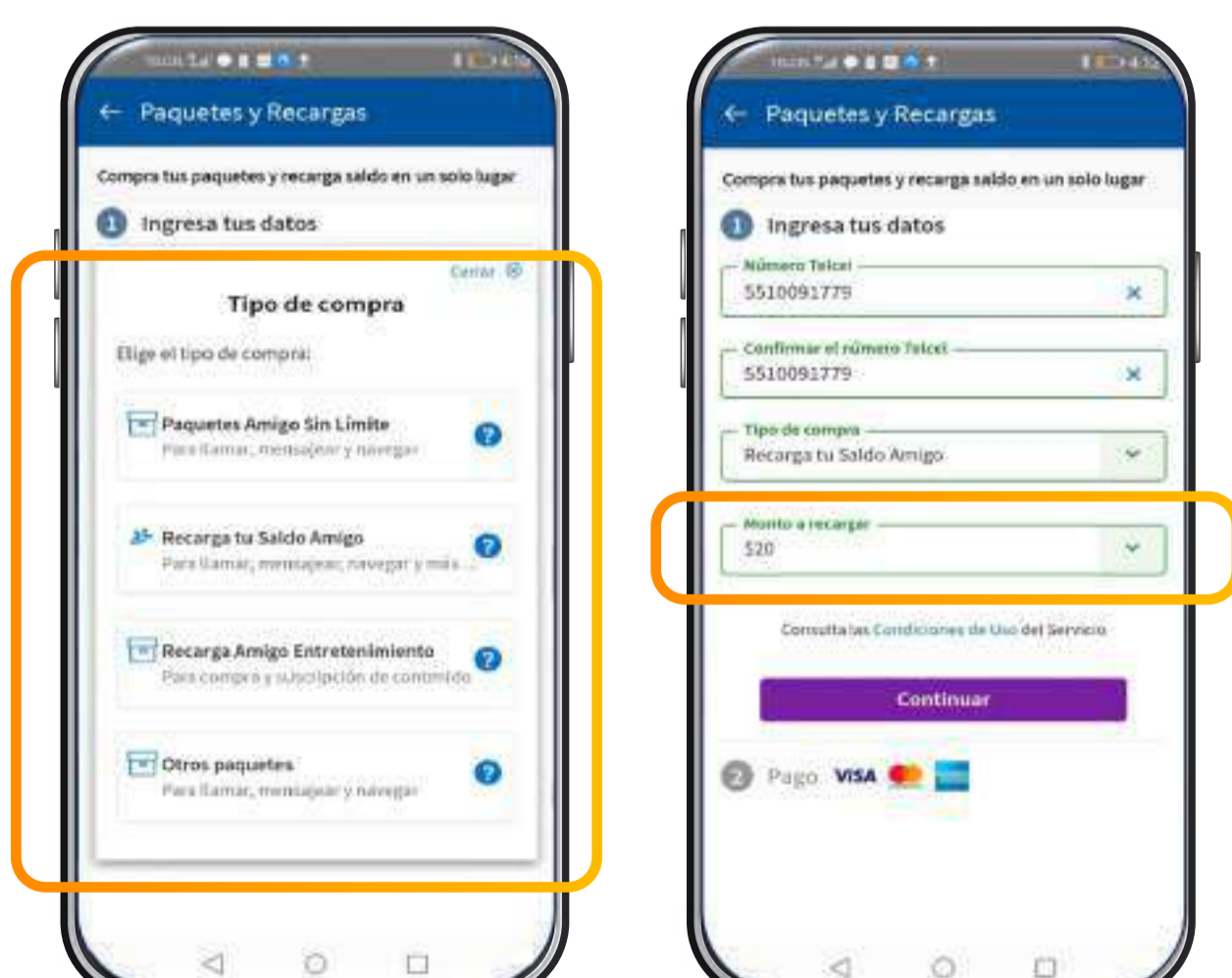
Además, si tu línea fue asociada y ya no lo requieres, solo ingresa a tu cuenta de Mi Telcel en la opción **Desasociar mi cuenta** sobre la alerta al ingresar al *home*. O bien ingresa a la opción **Administrar cuentas asociadas**, desde donde podrás ver las líneas que tienes asociadas y a las que estás asociado.



COMPRA DE RECARGAS Y PAQUETES DESDE MI TELCEL SIN NECESIDAD DE AUTENTICARTE:

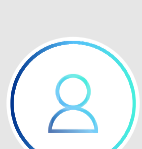
Conoce la manera más rápida y cómoda de comprar tus Paquetes Amigo Sin Límite, Paquetes de Internet para tu Amigo y recargar tu saldo desde tu App Mi Telcel sin tener que ingresar tu usuario y contraseña (Perfil Prepago y Mixto).

Podrás elegir entre los distintos Paquetes y Recargas que tenemos para ti:



Si aún no eres Usuario Mi Telcel, ¡registrarte es muy sencillo! No dudes en descargar la App desde **Google Play Store**, **App Store** o **AppGallery** completamente gratis y disfrutar de ser un Cliente Telcel desde la comodidad de tu celular.

Ingresa a la App de Mi Telcel o a www.mitelcel.com



Laura Olguin García
Depto Canales de Atención a Clientes SVA





VISTAZO 3:00 min.

Más de siete mil juegos para Android y PC en Fuze Forge

Si eres fan de los eSports, este nuevo servicio de Telcel te pondrá en la jugada desde el primer momento. ¡Aquí te decimos cómo suscribirte!

Agosto, 2021

Los eSports fueron tendencia en 2020 y su crecimiento se pronostica como exponencial; por ello te presentamos una opción para enriquecer tus tardes: **Fuze Forge**, un servicio de entretenimiento sin límites para nuestros Usuarios, el cual cuenta con una tienda, Club de Juegos y un punto de encuentro para sumergirse en el apasionante mundo de los eSports.



Este servicio seguramente lo has visto publicitado en medios Telcel, a través de Google o mediante campañas en Facebook e Instagram, las cuales promueven premios como paquetes de datos, consolas de juegos o juegos de PC AAA. En poco tiempo, **Fuze Forge** se ha colocado como un referente en el mundo de los eSports generando patrocinios y contenido con equipos de eSports de manera exclusiva, como: *League of Legends*, *Fornite*, *Apex Legends*, *Counter Strike*, entre otros.



Al ingresar al Club de Juegos podrás contar con acceso ilimitado a un catálogo de más de 2 mil juegos de PC, Android o en versión HTML5. Así como videos de lanzamientos, tips, pruebas y reseñas. Adicionalmente, podrás enterarte de las noticias de lo último del mundo de los videojuegos y la industria eSports.

DENTRO DE LA TIENDA DE JUEGOS DE PC PODRÁS ENCONTRAR MÁS DE 5 MIL JUEGOS DE LAS CASAS CREADORAS MÁS IMPORTANTES A NIVEL MUNDIAL COMO:

- Bethesda
- Rockstar
- Take Two
- Disney
- Warner Bros
- Bandai Namco
- Focus Home Interactive
- Así como algunos otros distribuidores oficiales.

Adquiere un nuevo *hobbie*, tenemos opciones para ti en donde de manera gratuita puedes descargar la **App ESPORTS** disponible para Android y iOS, para poder seguir de cerca la transmisión en vivo de partidos de eSports, consultar estadísticas y noticias, así como participar en quinielas.

SUSCRÍBETE ENVIANDO UN SMS CON FUZE AL 24111



BENEFICIOS PREMIUM

Tendrás acceso a todo esto con una suscripción semanal de \$49 (IVA incluido) para Usuarios Premium, con cargo a tu saldo Entretenimiento o a tu Factura Telcel, en donde disfrutarás de un acceso ilimitado al Club de Juegos y descuentos de hasta un 20% en la tienda PC en compras bajo demanda.

Disfruta del entretenimiento con Fuze Forge y sigue pasando tiempos inolvidables con tu celular.



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



VISTAZO 3:00 min.

Gestiona a tu personal y administra sus actividades de forma remota en tiempo real

Para el sector empresarial tenemos una solución tecnológica que facilitará sus operaciones.

Agosto, 2021

LET Localización Empresarial Telcel

Gestionar a un equipo de trabajo en campo contempla el poder localizar la línea que contrató el servicio en tiempo real y una serie de funciones que permiten tener certeza del desarrollo de tareas asignadas a los colaboradores, esto con el fin de contar con una mayor visibilidad de la operación y mecánica de los negocios.

Transparentar la operación y la mecánica del equipo de trabajo en campo permite no sólo tener certeza del cumplimiento del desarrollo de tareas asignadas sino también incrementa la seguridad con la que las realizan.

DE ACUERDO CON EL ANUARIO ESTADÍSTICO Y GEOGRÁFICO DEL AÑO 2020 DEL INEGI, EN MÉXICO TENEMOS:

+ 110,425 unidades económicas (empresas) dedicadas a comercio al por mayor.

+ 1,646,385 unidades económicas (empresas) dedicadas a comercio al por menor.

Si estimamos que por lo menos un 10% de estas empresas tuvieran personal en campo, tenemos una oportunidad de venta del servicio en por lo menos 175 mil 681 empresas.

El reto comercial consiste en ayudar a las empresas a identificar de manera explícita las problemáticas que genera una deficiente administración de su equipo de trabajo en campo.

Telcel a través del servicio **Localización Empresarial Telcel (LET)** busca contribuir en la resolución de las problemáticas de negocio que están presentes en ciertos mercados y sectores que tienen personal en campo como parte de su fuerza de trabajo.

LET ofrece una solución tecnológica innovadora que por medio de una plataforma de comunicación y gestión de personal, apoya a incrementar la eficiencia de sus operaciones.

A través de esta herramienta podrán lograr mayor productividad al optimizar rutas, coordinar tareas y supervisar métricas de desempeño de su personal en campo, así como incrementar la satisfacción de sus clientes cumpliendo en tiempo y forma compromisos laborales.

LET ES UNA SOLUCIÓN QUE AYUDA A SOLVENTAR LAS SIGUIENTES PROBLEMÁTICAS:

- +** Baja productividad de los empleados en campo.
- +** Clientes insatisfechos con los servicios prestados.
- +** Falta de seguridad del personal de la empresa.
- +** Menores ganancias para las empresas.
- +** Costos de operación elevados.
- +** Incumplimiento de objetivos de venta / entregas / tiempos de atención a través del personal en campo.
- +** Mala distribución territorial de equipos de trabajo.



UNA DE LAS GRANDES VENTAJAS COMPETITIVAS QUE TIENE LET ES QUE CUENTA CON LA POSIBILIDAD DE OBTENER LOCALIZACIONES GPS Y LBS COMO RESPALDO:

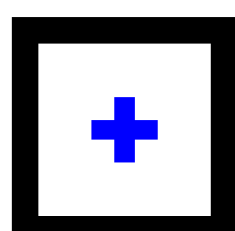
+ **Localizaciones GPS:** son aquellas en las que se obtiene la posición GPS del teléfono, siempre y cuando se tenga instalada y activa la aplicación móvil del servicio LET. Si alguna de estas condiciones no se cumple, el método de localización utilizado será mediante triangulación de celdas (LBS).

+ **Localizaciones por Celda:** son aquellas que ante la pérdida de GPS obtiene la ubicación del equipo terminal mediante distintos métodos de triangulación por celdas celulares (LBS).

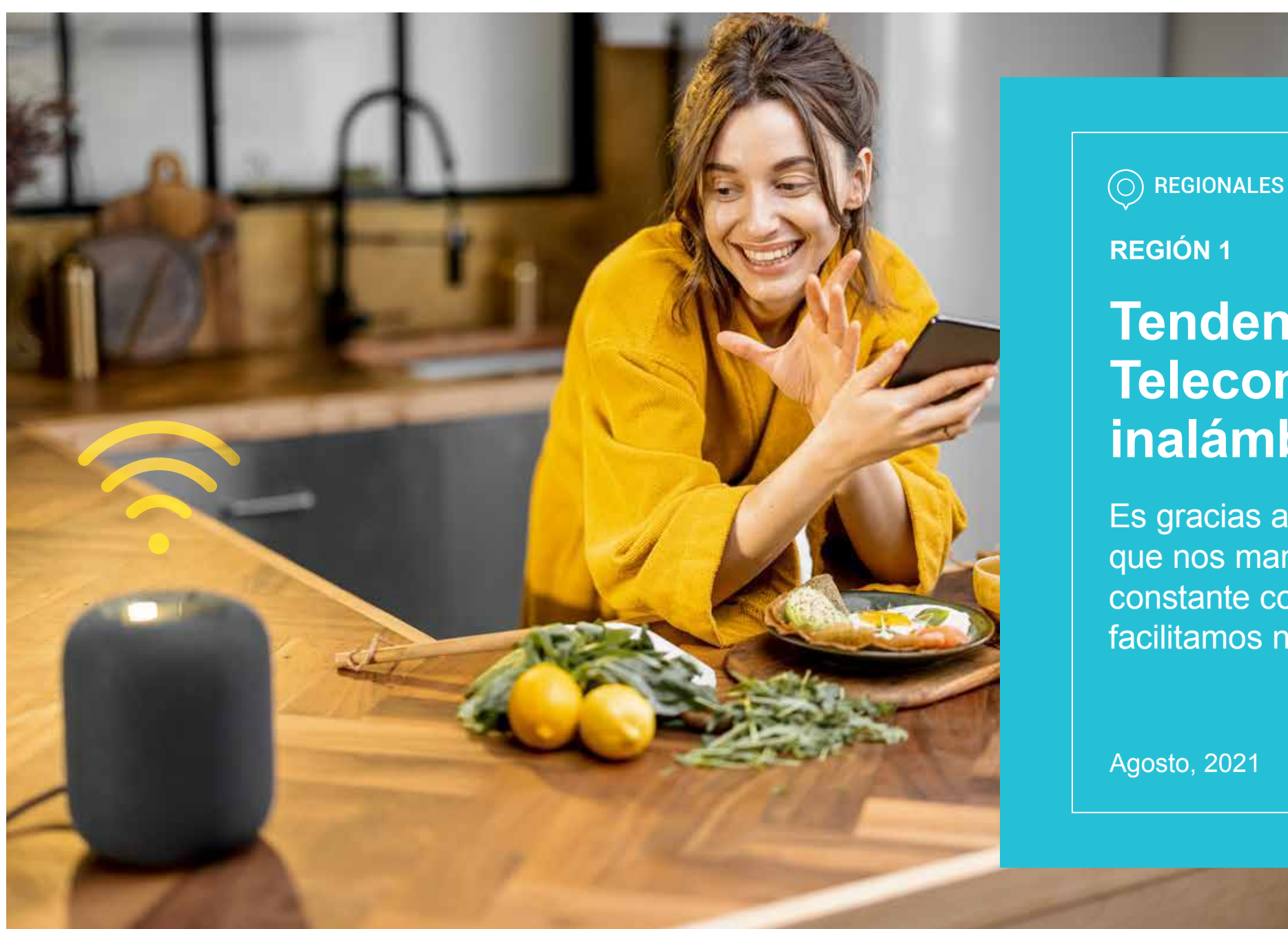
Con la plataforma móvil y la aplicación web con la que el servicio cuenta, esta solución ayuda a lograr mayor productividad al optimizar rutas, coordinar tareas y supervisar métricas de desempeño.

Además, constituye una herramienta fundamental para aumentar la calidad de atención a clientes, ya que puede monitorear el grado de cumplimiento de tareas y reaccionar ante emergencias e incidencias no planificadas.

Para contratar el servicio es necesario que el cliente solicite la activación a su Ejecutivo de Cuenta Telcel.



AUMENTA LA EFICIENCIA DE TUS OPERACIONES CON SOLUCIONES DE LOCALIZACIÓN EMPRESARIAL TELCEL.



REGIONALES 3:30 min.

REGIÓN 1

Tendencias de las Telecomunicaciones inalámbricas

Es gracias a estas conexiones que nos mantenemos en constante comunicación y facilitamos nuestra vida.

Agosto, 2021

Las Telecomunicaciones, como muchas otras industrias, tuvieron impactos fuertes a causa de la pandemia por el COVID-19. Negocios, empresas y consumidores dependen ahora más que nunca de los servicios de conectividad, a consecuencia de que un gran porcentaje de la fuerza laboral migró del trabajo en oficina al trabajo en casa, los estudiantes tuvieron que atender clases remotas desde sus casas o cualquier lugar con conexión a Internet; y muchos negocios tuvieron que encontrar nuevas maneras de mantener sus puertas abiertas, teniendo que utilizar tecnologías para facilitar el distanciamiento social. Todos estos escenarios fueron posibles gracias a las redes de Telecomunicaciones, sobre todo las inalámbricas.



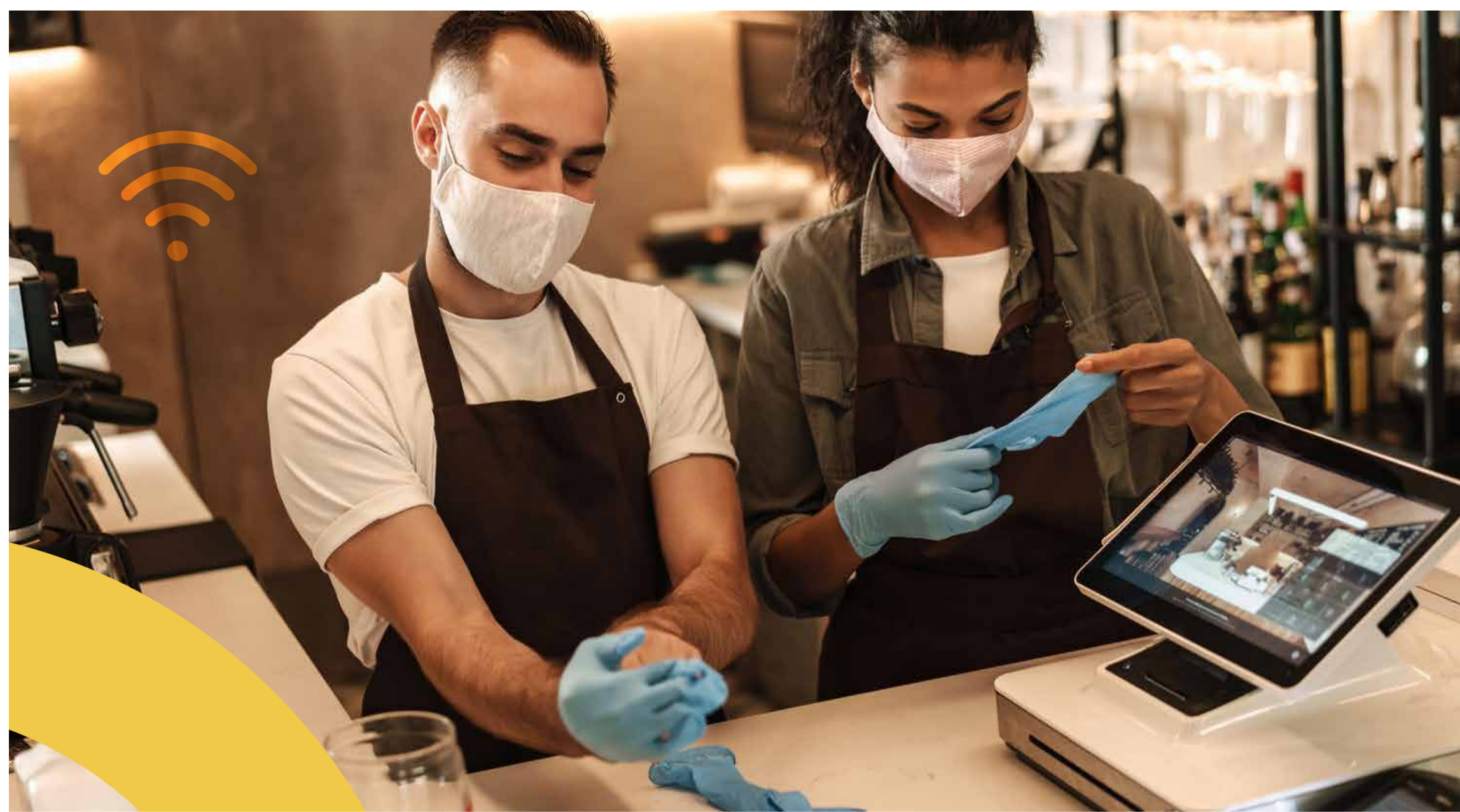
Alguna vez visto como tecnología emergente, el Internet de las Cosas (IoT) empieza a evolucionar y madurar, y la nueva tecnología 5G se encuentra en un momento en que nuevos requerimientos hacia las redes demandan una conectividad más rápida y flexibilidad de movilidad en cualquier momento.



Esto es importante considerarlo para diseñar e implementar de manera exitosa los vectores de cobertura 5G, así como sus aplicaciones o casos de negocio para aprovechar las ventajas de esta nueva Red.

No está por demás recalcar que, siendo 5G una de las tendencias más prometedoras en las Telecomunicaciones en los últimos años, a partir del 2021 las expectativas son ahora más grandes. Por eso los operadores se apresuran a implementar sus redes 5G con el objetivo ahora de no solo presentar al usuario una experiencia nueva, sino realmente ofrecer un servicio útil y necesario para cubrir las necesidades de conectividad actuales y preparar el camino para los próximos años. A la par del despliegue de las redes 5G, los fabricantes de equipos terminales y dispositivos compatibles con las redes 5G introducirán en el mercado cada vez más opciones a los consumidores.

El IoT ha sido promocionado como una de las tendencias más significativas en la industria de las Telecomunicaciones, y se espera que a partir del 2021 realmente despegue y ofrezca soluciones más atractivas para implementar en diferentes escenarios, haciendo posible la conexión de dispositivos, servidores remotos de informática, servicios, datos y aplicaciones que nadie esperaba que fuera posible comunicar a la red.



De alguna manera, la pandemia obligó a muchos negocios e instituciones a ser más creativos: la implementación de estaciones remotas para la atención médica, aplicación de pruebas COVID-19, aplicación de vacunas, puntos de recolección de pedidos de tiendas y restaurantes con el objetivo de mantener el distanciamiento social. La conectividad con nuevos dispositivos y en diferentes lugares fue necesaria para mantener a flote a ciertos giros comerciales y de salud.

A partir del 2021 la demanda de nuevas aplicaciones de IoT tendrán un crecimiento acelerado, principalmente impulsado por la industria médica, oficinas inteligentes, monitoreo de dispositivos y aplicaciones remotas, servicios basados en localización, especialmente porque la fuerza laboral empieza a regresar al trabajo en oficina pero de una manera más segura.



Mientras el IoT empieza a crecer y empleados y estudiantes continúan trabajando y aprendiendo desde casa, así también crecerá la demanda de la conectividad a la Red en zonas extendidas.

Esta demanda hace necesaria la expansión de la infraestructura de transmisión o transporte de los operadores de redes inalámbricas, especialmente en los servicios de fibra óptica para aumentar la capacidad de la Red y alcanzar a más Clientes empresariales y residenciales, haciendo posible también el despliegue y crecimiento de la cobertura 5G.



Hugo Manuel Mendiola García
Gerencia Ingeniería Tijuana



REGIONALES 4:00 min.

REGIÓN 3

La relevancia de las redes sociales ante la contingencia COVID-19

Las redes sociales han sido la principal herramienta durante esta contingencia para que Telcel se posicione en el mundo digital.

Agosto, 2021

Las redes sociales han estimulado la comunicación a gran escala y más ahora dada la contingencia de COVID-19, donde muchos tuvieron que migrar de lo *offline* a lo *online* para recordarle a los consumidores que siguen afuera. **Las redes sociales son una dinámica que se debe dominar para que marcas y consumidores sigan interactuando.**

Uno de los grandes beneficios de la era digital en cuestión de publicidad, es el hecho de que se han creado nichos y súper nichos de mercado, los cuales con base en los datos e historial de los clientes o consumidores digitales y herramientas como las redes sociales nos permiten llegar a ellos de manera más acertada, haciendo que la publicidad sea principalmente dirigida a personas con mayor interés y acción de compra, en lugar de utilizar volantes, *flyers* o publicidad impresa masiva (prensa).

Pero para poder lograr esto es necesario, no solo tener una red social de la marca, sino tener contenido relevante para los usuarios a los cuales está dirigida y sobre todo tener el posicionamiento deseado en el público objetivo con el que deseamos comunicarnos.

Tener posicionamiento de marca en Internet quiere decir que la gente la encuentra cuando hace búsquedas, cuando navega en medios sociales, la ubica cuando piensa en los productos y servicios relacionados, y la gente cree en ella porque su contenido es creíble.

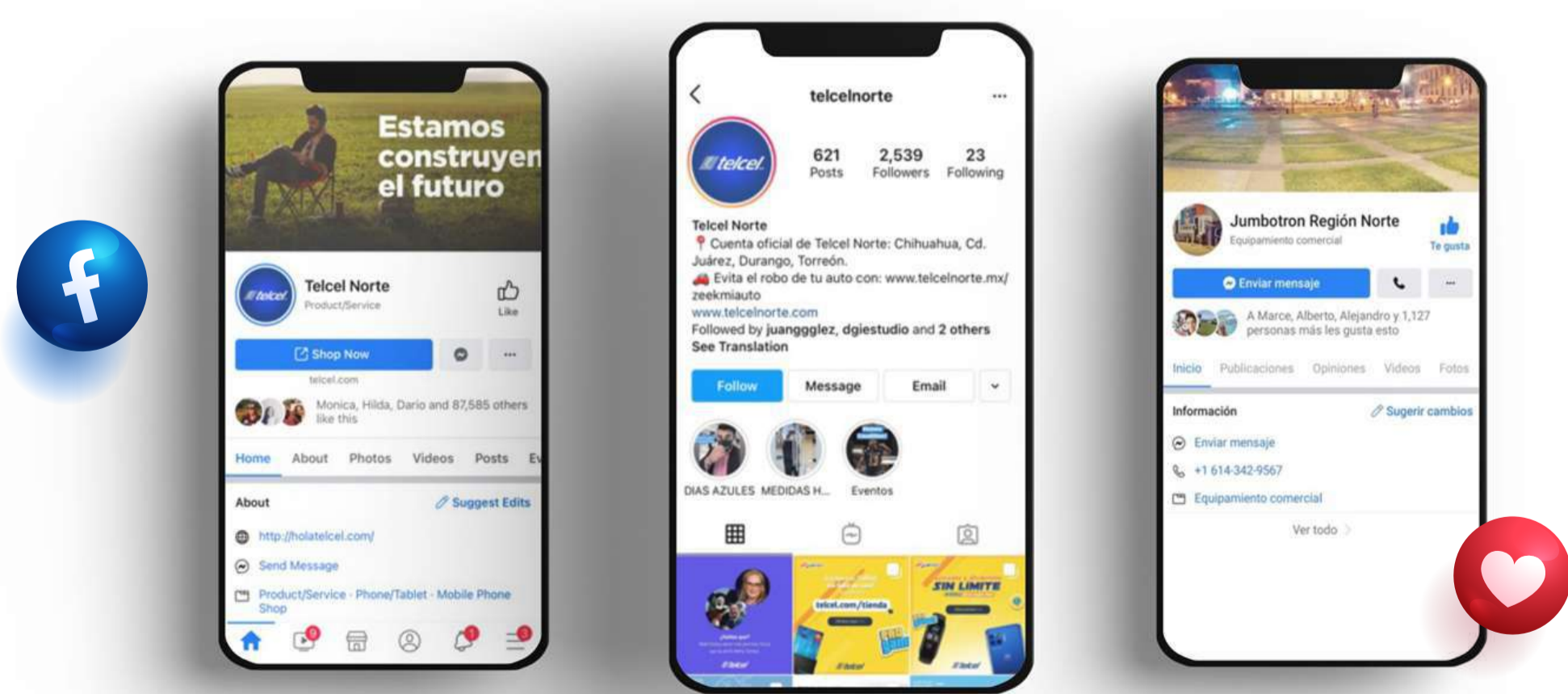
Algunas de las estrategias utilizadas para el posicionamiento digital de nuestra Red Social Regional han sido las siguientes:

- + Presencia en redes sociales, como Facebook e Instagram.
- + Publicaciones con contenido relevante y de valor para los seguidores.
- + Elevar el nivel de interacción en las cuentas de Facebook e Instagram.

Una de las formas de evaluar el posicionamiento de marca digital es considerando la cantidad de seguidores que tienen nuestras cuentas de redes sociales, ya que suena relevante que para esa cantidad de personas nuestra marca es importante y quieren saber más sobre ella y lo que está haciendo.

Previo al COVID-19 nuestras redes sociales no tenían muchos seguidores, derivado de la pandemia el crecimiento de seguidores de la cuenta de Facebook de Telcel Norte ha tenido un incremento del 15%, teniendo actualmente 86 mil seguidores. Así también, el crecimiento en el alcance de las publicaciones a la fecha ha sido exponencial, teniendo un crecimiento del 106%.

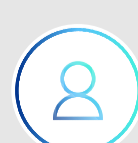
Telcel Norte es la red social para Región 3 en las plataformas de Facebook e Instagram y adicionalmente tenemos en Facebook a nuestro Jumbotrón que se dedica a cubrir eventos y activaciones de marca con la finalidad de mantener el posicionamiento, así mismo damos difusión a lo que se está haciendo en diferentes partes de la Región y las zonas en donde el Jumbotrón las cubre.



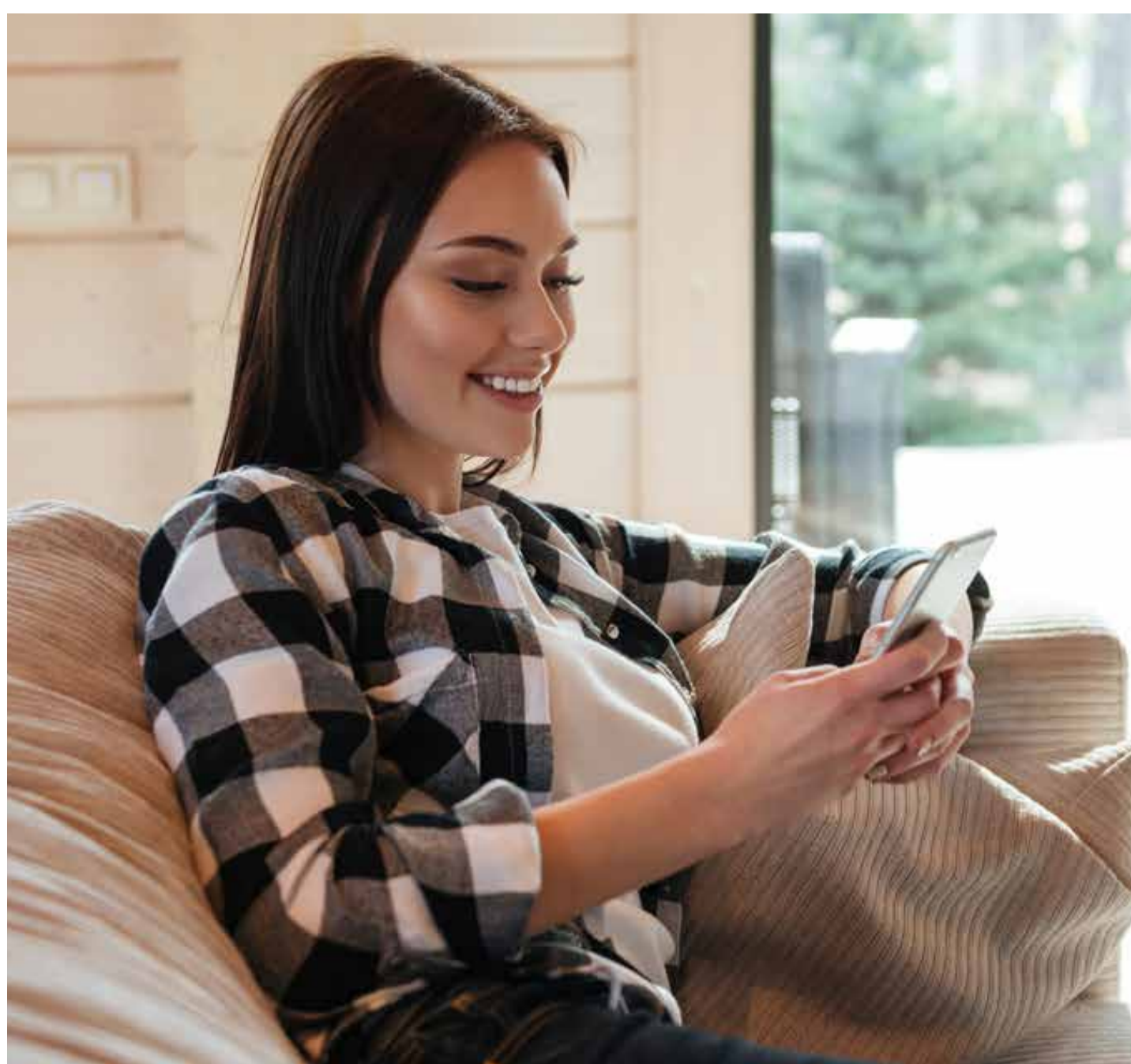
Telcel Norte en Facebook

Telcel Norte en Instagram

Jumbotrón Región Norte en Facebook



Alberto Carlos Sifuentes Montelongo
Gcía Des Comercial CHI



REGIONALES 4:00 min.

REGIÓN 4

Telcel Up protege la inversión de nuestros Clientes

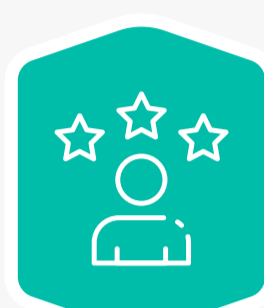
Llega una nueva iniciativa Telcel para afianzar aún más la satisfacción y lealtad de nuestros Clientes.

Agosto, 2021

La satisfacción de nuestros Clientes forma parte de la misión de Telcel y cada día nuestro personal de todas las áreas, Personalizado y Telefónico, **se preocupa por alcanzar el nivel más alto.**

Es una situación recurrente que los Clientes acudan a nuestros Centros de Atención por tener problemas con su equipos celulares, ya sea por falla, daño o robo; y tenemos solución para cada una de las problemáticas que el Cliente presenta. Sin embargo la experiencia se vuelve extraordinaria cuando el Cliente aceptó el beneficio de proteger su equipo celular a través de este servicio.

Esta experiencia permite a Telcel lograr objetivos como:



Fidelizar a nuestros Clientes.



Incrementar la satisfacción y NPS a través de la atención y solución.



Mantener la participación de mercado.



Mantener el liderazgo en soluciones de vanguardia.



En Región 4 Noreste nos dimos a la tarea de dar a conocer a nuestros Clientes los beneficios de contar con servicio Telcel Up en sus líneas, tales como:

1

Disminución en el tiempo de Atención a Clientes en caso de siniestro para la reposición de su equipo celular.

2

Reducción de costos y gastos para el Cliente durante el proceso de cambio de equipo.

3

Cuenta con un servicio exclusivo.

4

Puede renovar anticipadamente su equipo celular a partir del mes 13 del addendum y contar siempre con la mejor tecnología.

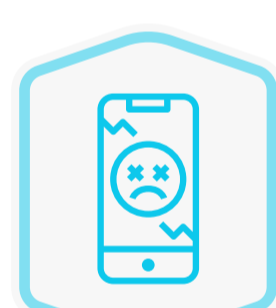
5

Cuenta con cobertura y protección nacional e internacional para siniestros.

El alcance del proyecto es lograr la activación del servicio Telcel Up al 20% de los trámites de renovaciones o contratos nuevos Pospago realizados mensualmente.

Las áreas involucradas directamente en el desarrollo del proyecto a nivel regional son: la Dirección Regional, las Gerencias de Servicio a Clientes Personalizado y Telefónico, así como la Gerencia Comercial a través de los 46 CACs, 8 CVTs, *111 y *555.

La idea del proyecto surge por la acertada decisión de la Empresa de mejorar la satisfacción de nuestros Clientes, ofreciendo alternativas de solución cuando estos se ven afectados por un siniestro o falla en su equipo celular, a través de un servicio completo de protección más allá del proceso de garantía normal con el fabricante, cubriendo situaciones adicionales tales como:



Daño físico accidental



Falla mecánica o eléctrica

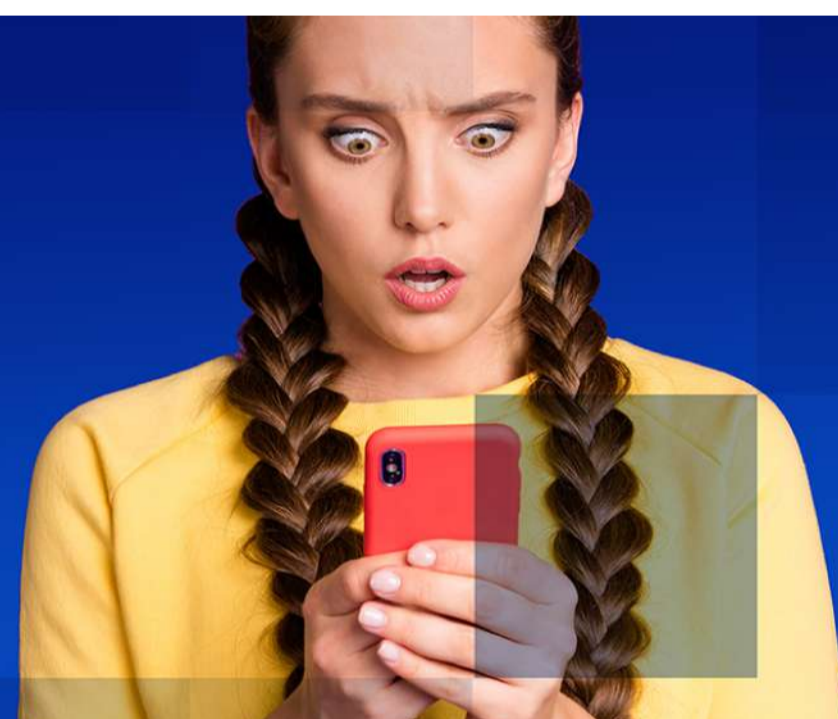


Robo



Actualización por un mejor equipo

Protege contra Falla*



El proyecto Telcel Up es una de las iniciativas que Telcel promueve debido a que las necesidades de comunicación de nuestros Clientes, así como el incremento en la cultura de la conectividad, genera la adquisición de uno o varios dispositivos simultáneos y el contar con la protección de cada uno de ellos representa tranquilidad para el Cliente, cuidando el gasto, la comunicación y seguridad de nuestros Clientes.

Uno de los retos más importantes a los que se ha enfrentado la Empresa es la cultura de la protección en nuestro país, afortunadamente cada vez son más los Clientes que están convencidos que Telcel Up puede ser un servicio que provee protección, ahorro y en otros casos, es una inversión.

El resultado generado a través del ofrecimiento del servicio ha sido positivo, tanto para Clientes como para nuestros Colaboradores, ya que desde la creación del servicio en agosto de 2015 a la fecha hemos alcanzado el 20.23% de eficiencia en contratos nuevos y renovaciones realizadas mensualmente, posicionando a la Región Noreste como parte del Top 3 en el país.

El impacto que el proyecto Telcel Up ha tenido en la Empresa se ve traducido en:

1

Reducción de tiempos de atención a Clientes que aplican hasta por 72 horas.

2

Dinamismo e innovación en el proceso de auto-gestión a través de la línea de servicio.

3

Incrementar los ingresos (ARPU), por el cobro del servicio mensual y al reducir el tiempo que el Cliente permanecía sin servicio por el siniestro (tráfico).

4

La posibilidad de crear una experiencia de valor, que genera fidelidad, lealtad y permanencia.

Protege contra Daño*



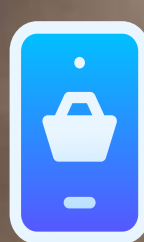
La excelente coordinación y trabajo en equipo en la Región fue fundamental para lograr el objetivo de incrementar las activaciones del servicio Telcel Up durante todo este tiempo, así como también la sinergia que se realizó con las diferentes áreas del Corporativo, proveedor externo y personal de capacitación regional, que hoy nos llevan a tener el liderazgo en eficiencia con un 20.23% alcanzado.

La calidad ha sido un factor determinante en el éxito del proyecto, ya que actualmente al validar los tiempos de respuesta, la solución final y la satisfacción del Cliente son aspectos que fortalecen y aseguran lo ofrecido al Cliente y este confirma en cada trámite la veracidad de los beneficios otorgados.



Alma Diana Guajardo Garza
Gerencia Servicio a Clientes Monterrey





REGIONALES 4:00 min.

REGIÓN 6

Alianza Tienda en línea y Distribuidores Autorizados Telcel

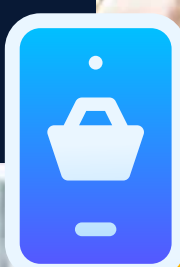
Ganar - Ganar, con Tienda en línea y la fuerza de ventas de los Distribuidores Telcel, el Cliente recibe la mejor atención.

Agosto, 2021

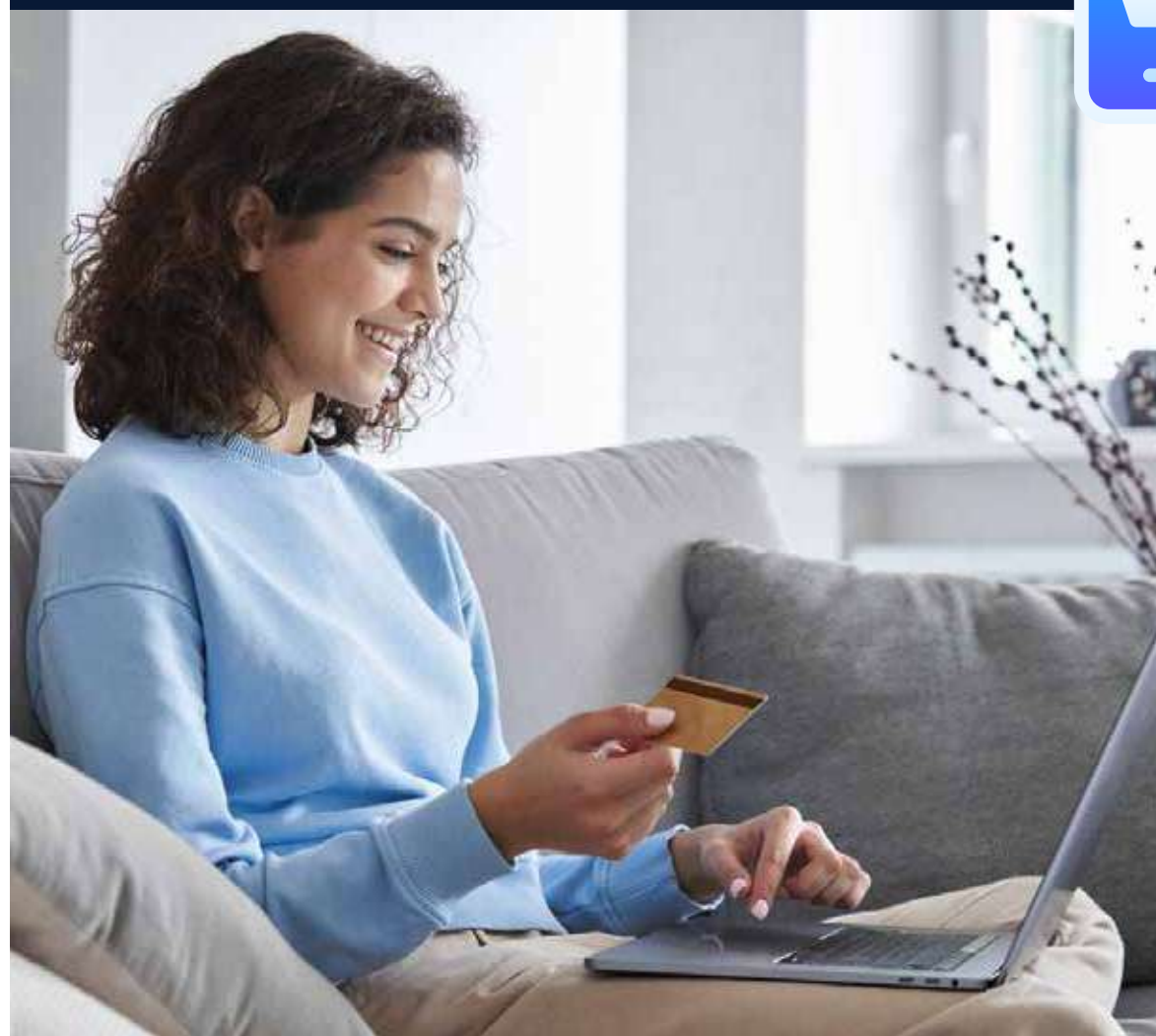
Telcel, como Empresa de Telecomunicaciones líder en el país, tiene un modelo de ventas que integra a todos sus canales. Contamos con la mayor cantidad de puntos de venta en el país, tanto propios como a través de nuestros Distribuidores Autorizados Telcel. Sin embargo, a raíz de la contingencia sanitaria, el modelo de tienda en línea se ha integrado como un canal de venta más que ayuda a mantenernos como líderes, acercando los beneficios del mayor portafolio de equipos al Usuario en su hogar.

Conforme se van restableciendo las actividades económicas y la movilidad, encontramos nuevamente a la gente en la calle y tenemos la oportunidad de satisfacer las necesidades de nuestros Usuarios en el punto de venta. Contamos ahora con una ventaja para los DATs, esta ventaja consiste en que el Distribuidor puede ofrecer al Cliente toda la gama de equipos con la que Telcel cuenta desde su **Tienda en línea** y activar su fuerza de ventas.

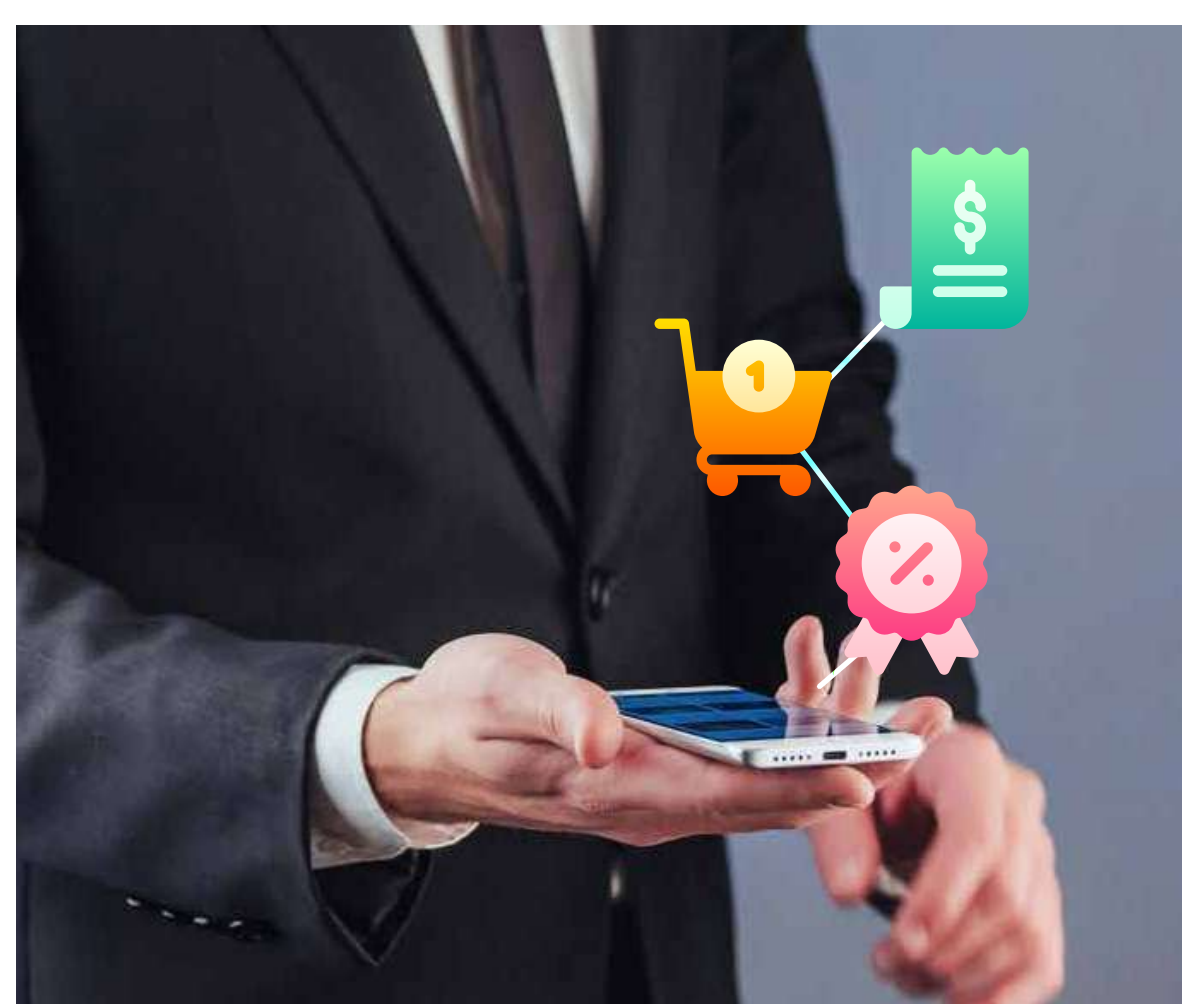
Esta herramienta representa una gran fortaleza para el DAT, pues si no llega a tener el equipo que el Cliente requiere puede solicitarlo a través de la Tienda en línea, satisfaciendo la necesidad del Usuario, reteniendo la venta e impulsando el cumplimiento de los Objetivos Institucionales.



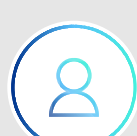
El Cliente podrá encontrar el equipo que busca, pues la Tienda en línea tiene inventario nacional, y en caso de que el Usuario no quiera registrar su domicilio puede recibir el equipo en el punto de venta donde realizó la compra.



Este sistema de venta es de fácil uso para el Usuario, pues él realizará la compra directamente y no es necesario que haga la compra con su tarjeta bancaria, pudiendo concretarla con otras formas de pago. El Cliente entra al portal de Tienda en línea, después de que el Distribuidor haya ingresado su fuerza de ventas, y realiza la compra con la información que se le solicita. El equipo finalmente llegará a la dirección registrada teniendo en todo momento la información de rastreo. **Adicionalmente, puede comprar con todas las promociones vigentes en Tienda en línea, como meses sin intereses o descuentos en caso de que apliquen.**



El Modelo de Atribución (llamada así porque la venta en línea se atribuye al DAT por el uso de su fuerza de ventas) es una herramienta más para que podamos captar un mayor número de Usuarios sin que la falta de inventario sea un factor que impida el cierre. De esta manera Telcel amplía más el panorama de ventas para todos sus canales, reafirmando su posición como el líder de Telecomunicaciones en el país.



Alfonso Berrios Morales
Depto Mercadotecnia y Publicidad QRO



REGIONALES 3:37 min.

REGIÓN 7

¿Qué es el Análisis de Tendencias de Tráfico?

Te platicamos cómo algunos indicadores nos ayudan a conocer el pulso del comportamiento de nuestros Usuarios.

Agosto, 2021

Actualmente vigilar los cambios de comportamiento en los distintos KPI's (*Key Performance Indicator*) de miles de sitios que se tienen en la Red de Telcel es muy complicado y difícil de identificar. Por esta razón es necesario el desarrollo de métodos que trabajen en la detección de cambios de manera automática.

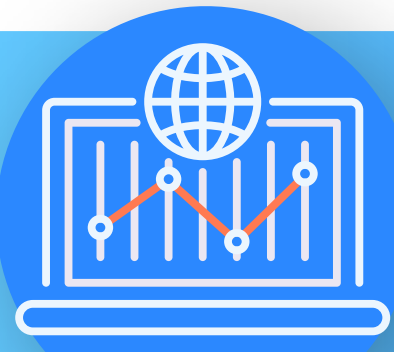


En Región 7 observamos que era necesario identificar los cambios de tráfico a diferentes niveles de agrupación y en todas las tecnologías, con el fin de tomar acciones lo antes posible. Por lo tanto, se desarrolló un método al que llamamos **Tendencias de Tráfico** que consiste en el uso de la fórmula de la varianza y promedio para detectar qué sitios, zonas o regiones cambian repentinamente su comportamiento de tráfico (aumento o disminución); para tomar las acciones pertinentes, si es que se necesitan, y asegurar:

Ingresos

Calidad en el Servicio al Cliente

Para el procedimiento es necesario el uso de la fórmula del promedio y la varianza que nos permite medir la dispersión de un conjunto de datos y así obtener un valor mínimo y máximo que representan su comportamiento normal. Comparar los valores mínimos y máximos con el valor actual nos mostrará si hubo algún cambio de comportamiento.



Tendencias de Tráfico se ejecuta diariamente y se compara contra los siete mismos días anteriores, es decir, si analizamos un viernes tomaremos los anteriores siete viernes para el cálculo de la varianza y el promedio.

El sumar y restar la varianza al promedio nos dará los límites máximos y mínimos, que nos representan los rangos donde los valores de los siete días anteriores se movieron y que se considera un comportamiento normal.

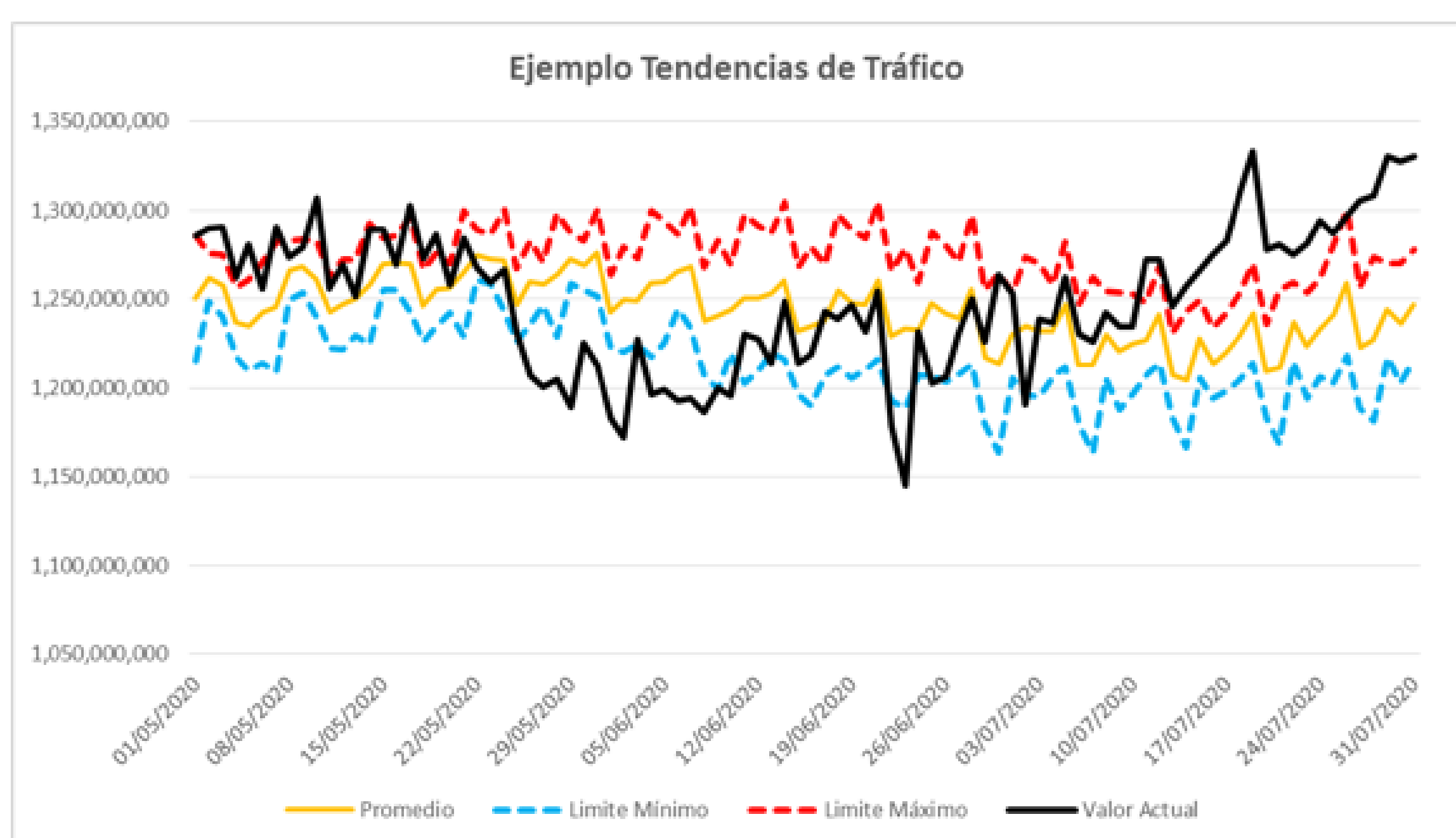
Si el valor actual se compara contra los límites máximos y es mayor nos indica que hubo un aumento fuera de lo común; de igual manera si el valor actual es menor que el límite mínimo nos indica que hubo una caída fuera de su comportamiento habitual.

Estas comparaciones nos alertan si hubo cambios drásticos en el comportamiento de los sitios y nos guían para tomar acciones. Si los valores calculados (promedio, límite mínimo, límite máximo y el valor actual) son graficados se puede comprender de manera visual y más fácilmente el comportamiento de la información.

Semana-7	D	L	M	M	J	V	S
Semana-6	D	L	M	M	J	V	S
Semana-5	D	L	M	M	J	V	S
Semana-4	D	L	M	M	J	V	S
Semana-3	D	L	M	M	J	V	S
Semana-2	D	L	M	M	J	V	S
Semana-1	D	L	M	M	J	V	S

7 idénticos días
Calcular Promedio y Varianza

Semana Actual D L M M J V S
Dato Actual



La línea naranja es el promedio, las líneas punteadas roja y azul son los límites máximos y mínimos, respectivamente; y la línea negra es el valor real del tráfico en el día determinado. Observamos que hay momentos que la línea negra estuvo por debajo de la línea azul, indicando que tuvo una caída fuera de su comportamiento, y también hubo días por arriba de la línea roja, cuando empezó un incremento inusual.

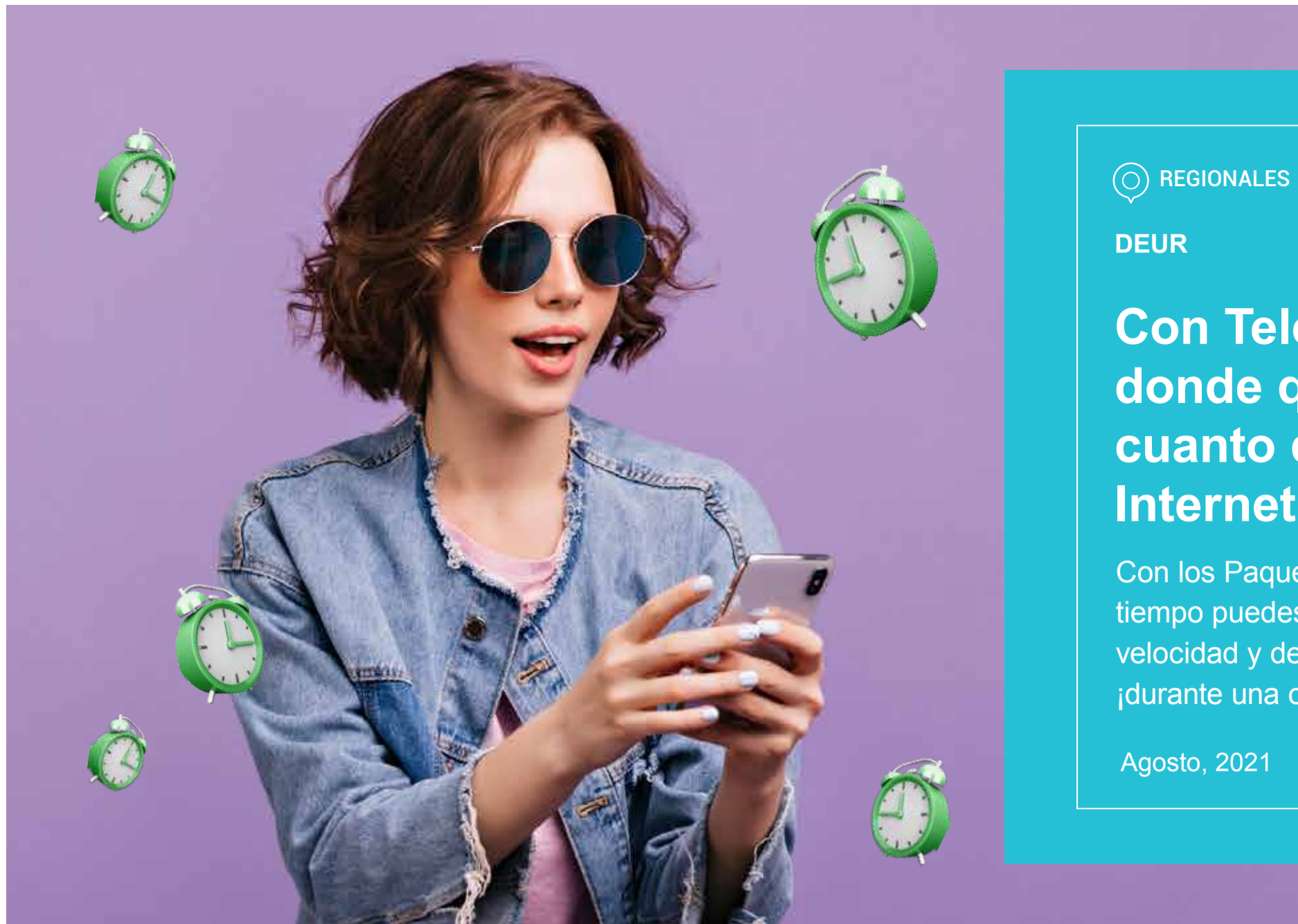


No importando la presentación, en tabla o gráfica, nos indica si su comportamiento actual es normal o atípico en comparación con sus días anteriores.

Actualmente, en nuestra Gerencia es ejecutado diariamente y puede ser consultado a través de nuestras bases de datos o directamente en nuestra aplicación web por cualquier miembro de nuestro equipo para la toma de acciones.



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



REGIONALES 4:00 min.

DEUR

Con Telcel navega donde quieras y cuanto quieras con Internet por tiempo

Con los Paquetes de Internet por tiempo puedes navegar a la máxima velocidad y de forma ilimitada ¡durante una o dos horas!

Agosto, 2021

Si lo tuyo es navegar en Internet, Telcel trae para ti los nuevos **Paquetes Internet por tiempo**. Disfruta tu podcast favorito mientras vas al trabajo, escucha esas canciones que te ponen de buenas o incluso ve esa serie que te tiene al filo de tu asiento.

Internet por tiempo es muy sencillo de usar y tan práctico que no podrás creerlo.

Lo único que tienes que hacer es enviar un mensaje a la marcación 5050 con el Paquete a contratar. Es muy importante que cuentes con Saldo Amigo, pues el Paquete será descontando del saldo que tengas disponible.

Para mantenerte conectado, diseñamos el Paquete de una hora, que **por solo \$10** te permite navegar, consultar tus redes sociales, disfrutar de conexión ilimitada en todas tus aplicaciones durante 60 minutos. Contrátalo enviando la clave ILIM10 vía mensaje de texto al número 5050.

Disfruta la máxima velocidad hasta por 4Gb, después navega ilimitadamente a una velocidad reducida (PUJ).



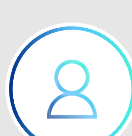
Más sencillo ¡imposible!

Si eres de los que van por todo, el Paquete de dos horas es para ti. Por solo \$15 puedes disfrutar de conexión ilimitada en todas tus aplicaciones, incluso hasta ver una película. **Solo envía la clave ILIM30 vía mensaje de texto al número 5050.**



Ahora ya lo sabes, disfruta de Internet como nunca antes con Internet por tiempo de Telcel.

PAQUETE	VIGENCIA	MEGAS	CLAVE ACTIVACIÓN
\$15	2 HORAS	ILIMITADOS	ILIM30
\$10	1 HORA	ILIMITADOS	ILIM10



Jorge Agustín Gómez Anaya
Depto Coord Capacitación R1A8 2



« Como mujeres hagamos la diferencia »

CONFERENCIA LA GRANDEZA DE SER MUJER.

El papel de la mujer en el ámbito laboral representa una fuerza fundamental para el desarrollo de una empresa. Las mujeres hoy en día son capaces de eso y mucho más. Son hijas, madres, esposas, amigas, empresarias y emprendedoras al mismo tiempo, siempre destacando por sus habilidades y conocimientos, lo que las ha llevado a ser personas que se llevan nuestro respeto y admiración.

En marzo se realizó la conferencia virtual «**La grandeza de ser mujer**», donde escuchamos el mensaje de **Vanessa Slim de Hajj**, mamá, amiga, mujer, esposa, empresaria, maestra y una de las principales promotoras de la transformación social en México y Latinoamérica. Dirige programas de desarrollo humano y valores para grupo CARSO, es Presidenta desde hace más de 20 años de ASUME (Asociación de Superación para México y América Latina), Bienestar Social y de la red de voluntarios.

Vanessa Slim compartió experiencias y aprendizajes con la familia de mujeres reunidas, entre las que se encontraban Socias del Negocio, esposas de Directivos y Colaboradoras de Telcel a nivel nacional. Al final de su conferencia, **Patricia Hevia Coto**, Directora de Operaciones R9, conversó con ella y compartió con el foro historias enriquecedoras en torno al Día Internacional de la Mujer. La emoción y fervor de la plática dieron paso a una interesante sesión de preguntas y respuestas, donde se tocaron temas como el amor propio, el desarrollo personal, compartieron bibliografía, por mencionar solo algunas.



PATRICIA HEVIA COTO



«Al nacer empezamos siendo hijas, hermanas, luego parejas, mamás, tías y así vamos desarrollando muchos roles a lo largo de nuestra vida, tanto en lo personal como en lo laboral. Fuimos creadas con grandes cualidades, necesarias para sacar adelante a la familia. Empezando por los hijos, formarlos en valores, integridad, empatía, para que sean felices, que vayan por la vida buscando el éxito interior. Esa función formativa que es muy poco reconocida, en realidad ha ayudado al éxito que está teniendo la mujer en lo laboral, porque está retomando esa formación para implementarla en su trabajo, con integridad y honestidad», menciona Vanessa como parte de los roles que la mujer va desempeñando en su vida.

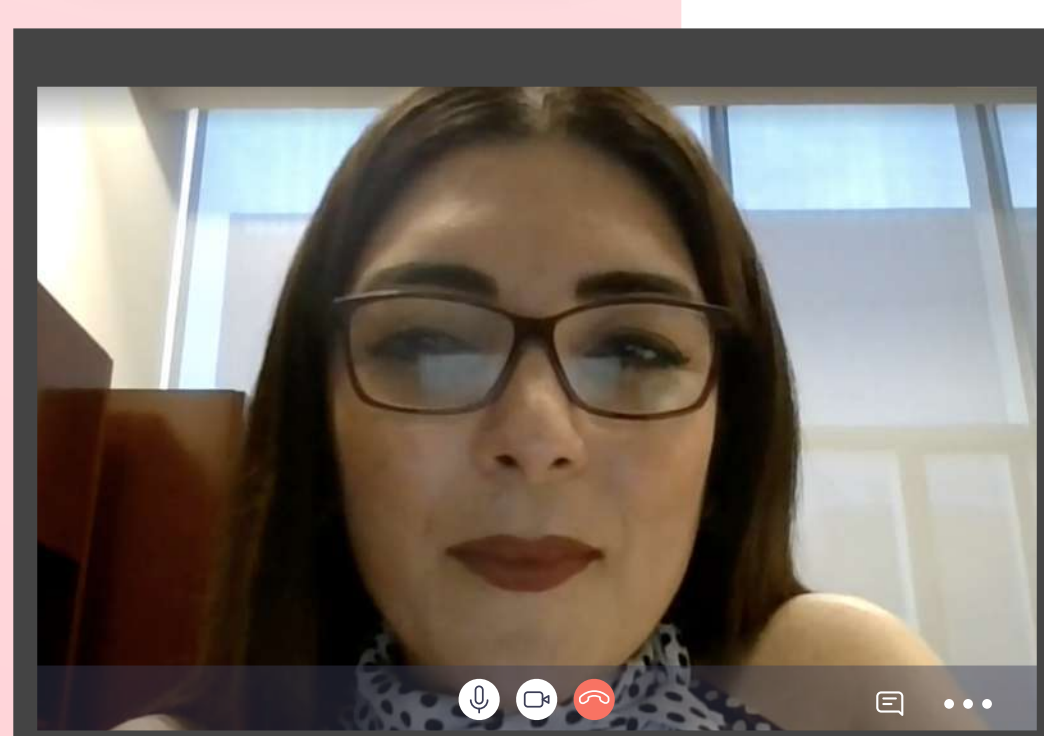


ADRIANA ARZATE

Al iniciar la conferencia, **Adriana Arzate**, Subdirectora de Mercado Masivo de Región 9 e **Isabel Barrios**, Subdirectora Comercial de DEUR, dieron unas emotivas palabras por la igualdad de género.

«Es importante saber cuál es nuestro papel como mujer, necesitamos trabajar cada día en nuestra persona, preguntarnos si vamos por el buen camino, qué debemos cambiar y hacia dónde hay que cambiar. En la parte emocional, debemos aprender a aceptar, sentir y madurar con nuestras emociones. Algo que yo les recomiendo mucho es buscar un *hobby* que les permita estar con ustedes mismas; lo más valioso está en el interior de cada una, acéptense, trabajen y compartan las buenas prácticas», comentó Vanessa Slim.

Además de platicar las experiencias que le han ayudado a tener un equilibrio en su vida, Vanessa Slim invitó a las mujeres presentes a inscribirse a ASUME, programa con más de 40 años enfocándose a la asistencia y desarrollo integral de las personas.



ISABEL BARRIOS



ASUME es la columna vertebral de los programas de Bienestar Social, Fundación TELMEX y Fundación Carlos Slim, cuyos objetivos son:

- Superación constante
- Superación integral
- Competencia conmigo mismo

En los últimos años, el modelo de aprendizaje de Bienestar Social y ASUME se adaptó a lo digital y continuaron los esfuerzos por brindar un acompañamiento a la gente durante todo este tiempo.

Los testimonios que han recibido son la motivación para seguir trabajando, pues con este tipo de acciones han podido llegar a tantas personas.

Patricia Hevia mencionó una experiencia en relación al equilibrio de ser mamá y Colaboradora al mismo tiempo: «Recuerdo un consejo que tú me diste Vanessa, cuando iba a ser mamá y me estaba enfrentando al rol de llevar a Telcel... crear un círculo de ayuda. Las mamás no somos superhéroes y necesitamos de la ayuda de familiares, amigos cercanos, para seguir desarrollándonos en todas estas actividades. Fue una decisión muy acertada y, gracias a Dios, 11 años después aquí sigo».

«Nuestra labor como mujeres en el mundo es hacer que la gente se sienta valorada por la parte humana, por ello es importante hacer de nuestra casa y equipo de trabajo un hogar. Estoy convencida que como mujeres podemos llegar a donde queramos, pero por favor, siempre recordemos nuestro valor, apoyémonos unas a otras para que entre todas logremos una sociedad más empática, más humana. Busquemos que el trabajo que desarrollamos sea siempre el reflejo de una mujer que sabe la importancia de sumar sus cualidades para mejorar todo lo que pueda en su camino», finalizó Vanessa Slim de Hajj.

Con este emotivo cierre concluyó la exitosa conferencia, que estuvo rodeada de muchas felicitaciones y mujeres que se vieron inspiradas por la líder de ASUME, al enaltecer ese enorme potencial que tienen en su interior, haciendo cosas extraordinarias y que se atreven a usarlo en el ámbito laboral, para seguir formando la familia Telcel que somos.



Jocelyn Mejía Álvarez
Dpto. Contenidos



Daniel Armando Camacho Chávez
Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial



COLABORACIONES 4:00 min.

Aprendizajes ante el cambio: reflexiones de nuestros colegas

¡Los cambios nos han hecho más fuertes! Conoce los pensamientos de los Colaboradores de Telcel respecto a los aprendizajes logrados en el último año.

Agosto, 2021

El contexto que vivimos desde el 2020 nos ha llevado a experimentar cambios a nivel profesional y personal. Por ello, en este número abrimos un espacio para las reflexiones de nuestros compañeros en torno a la situación que vivimos. Seguramente coincidirás en que muchas de ellas reflejan tus propios aprendizajes y representan los valores que nos unen como equipo.

Y tú... ¿conocías tus súper poderes?

Adriana Otero Guinto
Depto Coord de Servicio a Clientes R9 I

«Los cambios que vivimos en estos últimos meses han sido circunstanciales y no por deseo personal, pero al final descubrimos con dolor lo frágiles y emocionales que somos. Tal vez de pronto todo es un caos, pero poco a poco sacas tus habilidades: tus súper poderes de adaptabilidad y reacomodas todo, le das forma y cambias el orden de tus prioridades. Todo comienza a cobrar sentido y te sabes valiente, rearmado, reinventado y más fuerte que nunca, capaz de salir airoso de todo lo impensable. Convéncete de que si es posible, todo es cuestión de actitud, siéntete tranquilo porque descubriste muchos para qué.»

Aprovechando los nuevos tiempos

Aivin Castillo Roque
Gcia Plaza Oaxaca

«Cada persona, desde sus actividades o funciones, impacta de manera importante en el desarrollo de otras personas; la aceptación, la adaptación, la experiencia y los nuevos conocimientos son parte de la bandera con que participamos directamente en el desarrollo social. Ahora en plazos muy cortos, todos aportan desde su posición y funciones, con mayores capacidades derivadas del aprendizaje en los tiempos de cambio.»

La pandemia y su enseñanza

David Manuel Vega Castillo
Depto Coord de Fuerza de Venta Terreno MTY

«Ante la noticia de que se trabajaría en *home office*, se tenían dudas e inquietudes por la pandemia y por el reto de continuar trabajando fuera de la oficina. Lo importante fue tener el objetivo claro, que los Clientes se comunicaran ahora más que nunca y que la gente se quedara en su casa cuidándose. Buscando cómo sí se puede y en equipo con nuestros compañeros logramos sacar adelante el reto, y seguimos trabajando para que los Clientes disfruten de la mejor alternativa de comunicación que existe en el mercado.»

La resiliencia laboral, ¡un logro en Telcel!

Iliana Montenegro Aguilar
Depto Servicio Externo a Clientes Corp Pue

«Nada es imposible cuando existe entereza, voluntad, compromiso y sobre todo, necesidad de superar algún obstáculo o reto. Este ha sido el mayor aprendizaje que la situación de pandemia me ha dejado durante más de un año en el que me he adaptado a una nueva forma de vivir y también de trabajar. Si algún nuevo desafío se nos presenta en Telcel, tendré la resistencia para asumirlo y superarlo con éxito porque he aprendido a ser resiliente personal y laboralmente.»

Aprender a cambiar

Karina Marcela Sandoval Chimal
Depto Ingr Plan y Ctrl de Infraest de Transp

«La vida como la conocía cambió radicalmente. Dos cosas llegaron como un huracán que se lleva todo y sacudió a cada uno de los aspectos de mi vida: por un lado, un ser nuevo que llegaba a este mundo, mi pequeña hija, y por otro una pandemia que se llevó a varias personas a su paso sin hacer distinción de raza, religión o edad. Valorar estar sano y poder cumplir las metas del trabajo a distancia, planeando estrategias para que lo proyectado se cumpla, dando seguimientos desde casa, procurando que la comunicación aunque sea a distancia sea efectiva. Al mismo tiempo tuve la gran oportunidad de ver crecer a una beba que no conoce otro mundo más que las paredes de su casa, pero feliz de tenerla sana y conmigo, cosa que en otros tiempos no hubiera sucedido igual.»

El desafío de reinventarnos y seguir aprendiendo

Lidia Elizabeth Pasos Cárdenas
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Her

«Tenemos el privilegio de formar parte de una Empresa que durante la contingencia sanitaria tuvo como prioridad salvaguardar la salud e integridad de su elemento más valioso... su gente. La iniciativa fue clara y contundente: trabajar de manera remota. Este distinto esquema laboral nos desafiaba a aprender y re-aprender nuevas formas de hacer nuestro trabajo. La razón era muy simple y absolutamente clara: somos una Empresa de absoluta prioridad en la vida personal y laboral de millones de personas. Tu trabajo y el mío se convirtieron en el eje central de la comunicación de todos los mexicanos que nos eligieron y mantuvieron su confianza en nosotros para mantenerse siempre cerca de los suyos... a la distancia, pero siempre cercanos y unidos. Formamos ya parte de cada una de estas historias.»

Nos convertimos en el puente para que nuestros estudiantes continuaran sus estudios en línea y nos transformamos también en el medio a través del cual miles de grandes y pequeñas empresas tuvieron la oportunidad de mantenerse laborando. Por otro lado, en la parte más frágil y humana de emociones y sentimientos expresados a través de una llamada o videollamada.»

La única constante es el cambio

Mario Alberto Cisneros García
Depto CAC ETRAM Rosario

«La pandemia detonó un incremento en la adquisición de bienes utilizando teléfonos celulares y aplicaciones, desde productos de primera necesidad hasta equipo médico para hacer frente a este virus; hoy casi todo está prácticamente a un clic de distancia. De la misma manera ha cambiado la forma de mantenernos en contacto con las personas que queremos, lo que hace años solo se veía en películas hoy es una realidad: desde videollamadas hasta relojes que monitorean nuestra salud y actividad física. Todo está cambiando, evolucionando y es necesario practicar la resiliencia ante todo esto, y adaptarnos rápidamente para avanzar al ritmo en que las cosas están sucediendo.»

Aprendizaje ante el cambio

Ramón Coldívar Ruíz
Depto Ctrl de Fraude GDL

«No todo es lejano, el 2020 nos dio la oportunidad de tener un encuentro introspectivo; el tiempo trascurría, sin embargo pareciera que se detuvo. Observábamos desde todos los ángulos interiores el exterior; experimentamos incertidumbre colectiva, poco a poco llegó la luz del ocaso. Nos tuvimos que despedir de seres amados, la ausencia fue definitiva y la vida continúa.»

Cada día es una razón para sonreír y disfrutar al máximo

Tania Anahí Blancas González
Depto Reclutamiento y Selección de Personal

«A veces me pregunto qué, cómo y para qué aprendimos en este tiempo de confinamiento y recuerdo que esta es una gran prueba de vida, la cual nos está brindando grandes lecciones. Han sido aprendizajes dentro de nuestra Empresa, pero también los adquirimos en otros ámbitos: en el reparto de tareas domésticas, el cuidado de nuestros seres queridos o el uso de la tecnología. Vivamos todos los aprendizajes como una razón más, no solo para sonreír, sino para ser mejores, demostremos esa pasión y ese amor porque cada día es un nuevo reto.»

Nuestra actitud ante el cambio

Yuliana Gómez Hasfield
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Pue

«En esta pandemia nos dimos cuenta del valor que tiene el compartir palabras de cariño, ser empáticos, reconocer la belleza en lo que nos rodea, ser más agradecidos y solidarios. El reto de trabajar desde casa fue superado gracias a las herramientas que nos proporcionaron y con la actitud de todos de apertura ante el cambio. Reconocimos la importancia de estar conectados, con una videollamada pudimos desaparecer la distancia y permanecer cerca de nuestros seres queridos.»

Los cambios nos han fortalecido y llenado de aprendizajes, los recibimos con apertura y los tomamos como una oportunidad para seguir creciendo.

Te invitamos a tomar en cuenta las reflexiones de nuestros compañeros y a convertir la adversidad en una actitud y aprendizaje que marque la diferencia en esta nueva normalidad.

Adriana Otero Guinto
Depto Coord de Servicio a Clientes R9 I

Aivin Castillo Roque
Gcia Plaza Oaxaca

David Manuel Vega Castillo
Depto Coord de Fuerza de Venta Terreno MTY

Iliana Montenegro Aguilar
Depto Servicio Externo a Clientes Corp Pue

Karina Marcela Sandoval Chimal
Depto Ingr Plan y Ctrl de Infraest de Transp

Lidia Elizabeth Pasos Cárdenas
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Her

Mario Alberto Cisneros García
Depto CAC ETRAM Rosario

Ramón Coldívar Ruíz
Depto Ctrl de Fraude GDL

Tania Anahí Blancas González
Depto Reclutamiento y Selección de Personal

Yuliana Gómez Hasfield
Depto Servicio Interno a Clientes Corp Pue





AMX 4:08 min.

En América Móvil sabemos transformar experiencias en cada momento

Nos preocupamos por que nuestros Usuarios se mantengan conectados en todo momento y con lo importante en sus vidas. ¡Transformamos sus experiencias!

Agosto, 2021

En un mundo tan dinámico, interrelacionado y diverso como el que actualmente vivimos, **la conectividad se ha convertido en un elemento fundamental para la educación, la salud, la cultura, la política, el desarrollo económico** y prácticamente de todos los ámbitos donde la comunicación hace posible que las personas -de forma individual y colectiva- lleven a cabo proyectos, desarrollen su máximo potencial y logren sus aspiraciones.

Como Empresa líder de Telecomunicaciones, reconocemos el papel que tenemos para empoderar a las personas a través de la conectividad. Por ello, no solo continuamos invirtiendo para que nuestra infraestructura, productos y servicios permitan la transformación digital que nuestros Usuarios requieren; sino que vamos más allá, acompañándolos en lo que realmente es importante para ellos en cada momento de su vida: su familia, sus amigos, su trabajo, sus proyectos, sus aficiones y su entorno, transformando de esta forma sus experiencias.

El compromiso de acercar a nuestros Usuarios con lo que les es realmente importante en cada momento de su vida, ha sido todavía más palpable en momentos difíciles, como el que hemos estado viendo durante la contingencia sanitaria.



El arduo trabajo que realizamos para mantener y reforzar nuestros servicios de conectividad fue de vital importancia para que nuestros Usuarios, no sólo atendieran sus necesidades básicas, sino también para que resolvieran nuevas exigencias como: desempeñar su trabajo desde casa, continuar estudiando en la modalidad a distancia, estar informados sobre las medidas preventivas para cuidar a sus familias, o afrontar los efectos de distanciamiento social y la incertidumbre ante una experiencia nunca antes vivida.

Entre las iniciativas de apoyo más relevantes, que desde el inicio de la pandemia hemos estado promoviendo con nuestros Colaboradores, sus familias y el público en general, destacan las siguientes:

Fortalecimiento del desarrollo humano y bienestar

El equipo de Bienestar Social ha desplegado, desde el inicio de la contingencia y hasta la fecha, una serie de contenidos y actividades de desarrollo humano que buscan impactar positivamente en la vida de nuestros Colaboradores y sus familias, en tres áreas fundamentales: Formación, Salud, y Cultura y Recreación. Estas actividades se adaptaron en formato virtual para que, sin importar las condiciones de distanciamiento físico, estuvieran disponibles para todos y con ello ayudaran a más personas a atenuar los desafíos impuestos por el confinamiento y la incertidumbre. Además de brindar orientación para enfrentar adecuadamente las emociones relacionadas con procesos de cambio y de crisis.



Difusión de información confiable

La pandemia ha impactado todos los ámbitos de la vida de las personas, generando incertidumbre y especulación debido a la gran cantidad de información falsa o poco confiable, especialmente en las redes sociales. Ante este reto, en colaboración con Fundación Carlos Slim y sumando a diversas autoridades de Salud, habilitamos sitios web para proporcionar a la población general información segura, verificada y confiable sobre COVID-19.



Prevención de riesgos de contagio

La prevención y cuidado de la salud ha sido una prioridad desde el inicio de la pandemia. Gracias al apoyo de Fundación Carlos Slim, contamos con la App Monitor FCS. Esta herramienta fue diseñada inicialmente para el cuidado de la salud de nuestro personal y sus familiares, sin embargo pronto se puso a disposición de toda la población, con la finalidad de que más personas pudieran aprovechar sus funcionalidades para registrar la presencia de síntomas y factores de riesgo, a fin de identificar el momento oportuno para recibir atención médica y evitar complicaciones.



Con estas y otras iniciativas, en América Móvil buscamos apoyar a las personas en situaciones difíciles y adversas, ya sea a través del fortalecimiento de nuestros servicios de conectividad, o bien de otros apoyos que compartimos con el objetivo de que sean accesibles para la mayor cantidad posible de personas. Así, transformamos positivamente sus experiencias, reafirmando nuestro compromiso de apoyar en la construcción de un mejor futuro para todos.



Gcía Sustentabilidad AMX 2