

Conoce el Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) de América Móvil

Descubre las herramientas, facultades y funciones con las que cuenta el PIC para mantener el funcionamiento íntegro de la Organización.

América Móvil, gran despliegue tecnológico con vista al futuro

Te contamos todo sobre dos acontecimientos que reafirman el compromiso de la Empresa con la innovación y la conectividad.

«Gente de Valor» para el SGI: compromiso con la calidad empresarial

Agradecemos la labor y esfuerzo de los Auditores y Comités que integran el Sistema de Gestión Integrado.

en línea

revista digital

Edición Noviembre 2021

UNA MIRADA A LAS FORTALEZAS DE NUESTRAS ÁREAS: GERARDO AGUIRRE ROJAS, DIRECTOR DE INGENIERÍA Y CALIDAD DE RED





🕒 3:00 min.

Editorial 85

Noviembre, 2021

En la edición 85 de la Revista En Línea preparamos información relevante en el ámbito de las Telecomunicaciones en Latinoamérica, **como la puesta en órbita del satélite Star One D2 de América Móvil y la ampliación del cable de fibra óptica submarina**, con lo que se extiende el espectro de servicios que nos colocan como uno de los grupos con mayor inversión en infraestructura.

En **«Una mirada a las fortalezas de nuestras Áreas, en voz de sus Directores»**, en esta edición contamos con la participación del **Ing. Gerardo Aguirre, Director de Ingeniería y Calidad de Red**.

Nuestra marca estrena eslogan: «Telcel la mejor Red con la mayor Cobertura y Velocidad» para reforzar lo que viene en materia de rapidez en cuanto al envío y recepción de datos con la implementación de una Red más fuerte, que incluye la alianza con el piloto mexicano Sergio «Checo» Pérez.

En cuestión de logros, hay que destacar los números positivos y el buen recibimiento que obtuvo **la transmisión de los Juegos Olímpicos Tokyo 2020 por parte de Marca Claro y Claro Sports**, que se caracterizó por una cobertura multiplataforma histórica a nivel mundial.

Te invitamos a dar un vistazo al mundo del deporte con los logros de dos representantes mexicanos en el **golf internacional: Gaby López y Abraham Ancer**, quienes han avanzado en el ranking de los principales circuitos de golf. También podrás leer en la sección Vistazo los **beneficios y utilidades de los relojes inteligentes**, y por qué se han convertido en un referente para nuestros Usuarios.

La brecha digital es una ocupación fundamental para Telcel y por esta razón enlistamos algunas **recomendaciones puntuales que ayudan a nuestros adultos mayores a configurar su teléfono** de una manera más amigable para su vida cotidiana.

En esta ocasión los Colaboradores de Región 9 prepararon dos artículos: uno enfocado en el aprendizaje digital y aplicaciones que transforman la capacitación en línea, como lo es **Telcel Academy**; y otro sobre el trabajo que realiza la línea de autobuses Estrella Blanca en conjunto con la solución **Gestión Vehicular Telcel (GVT)** para tener un mayor control y precisión en la operación y monitoreo de sus vehículos.

La Dirección de Unidades Regionales (DEUR) incorporó un texto sobre las acciones para **mejorar el NPS y disminuir considerablemente el CHURN en Región 7**.

Por su parte, Región 3 elaboró una **reflexión en torno a los compromisos que nos competen** en tiempos de cambio como los que vivimos.

En esta edición, hablamos de los **avances y esfuerzos que se realizaron para la entrega de los Certificados que forman parte del Sistema de Gestión Integrado**, y de la importancia del compromiso de todos para mantener la calidad empresarial en un estado óptimo y eficiente.

Los Servicios de Valor Agregado que Telcel ofrece a nuestros Clientes son los más innovadores y es por ello que preparamos artículos sobre **Mi Telcel, el sitio ideal de autogestión** para que los Usuarios puedan realizar trámites, pagos y compras a cualquier hora y desde cualquier lugar. Presentamos la nueva experiencia de **Android mensajes (RCS)** que busca enriquecer la comunicación tradicional de mensajes de texto en los dispositivos de marcas que forman parte de nuestro portafolio.

Te invitamos a hacer de la edición número 85 de la Revista En Línea una oportunidad para ampliar tu aprendizaje en todo lo que se vive dentro de Telcel y la industria tecnológica.

Recuerda que tus comentarios y sugerencias son muy importantes para nosotros y nos ayudan a afinar la difusión, que deseamos sea clara y de interés para ti en cada edición.

Escríbenos a: comunicacion_interna@telcel.com



CONÉCTATE 3:00 min.

Una mirada a las fortalezas de nuestras Áreas: Gerardo Aguirre Rojas, Director de Ingeniería y Calidad de Red

Conoce la labor que desempeña la Dirección de Ingeniería y Calidad de Red en esta entrevista con su Director.

Noviembre, 2021

En esta edición te compartimos el valioso trabajo y logros de la Dirección de Ingeniería y Calidad de Red, un Área estratégica para la operación de nuestra Red. El Ing. Gerardo Aguirre Rojas nos cuenta cuáles son las fortalezas del Área, de su equipo y las innovaciones que han realizado.

¿Cuáles son las fortalezas o características que distinguen a su Dirección y cómo han contribuido en su operación?

La Dirección de Ingeniería y Calidad de Red tiene como gran fortaleza la innovación para mantener la Red siempre con las mejores tecnologías, además de cuidar las inversiones que se realizan para dar la máxima competitividad contra cualquier otro operador.

¿Cómo se distingue tu equipo de trabajo y cuál es su mayor fortaleza?

El grupo de Ingeniería y Calidad de la Red, en conjunto con los demás grupos técnicos de Telcel, son actores principales para mantener y hacer realidad el eslogan «Telcel es la Red» y la Red somos todos los que trabajamos en las áreas técnicas de la Empresa.

La fortaleza es la contribución de nuestras áreas, y es significativa para hacer de Telcel la Empresa líder que es. Nuestra Red es sin duda lo que nos distingue y nos hace sentir orgullosos a todos los que aquí colaboramos.



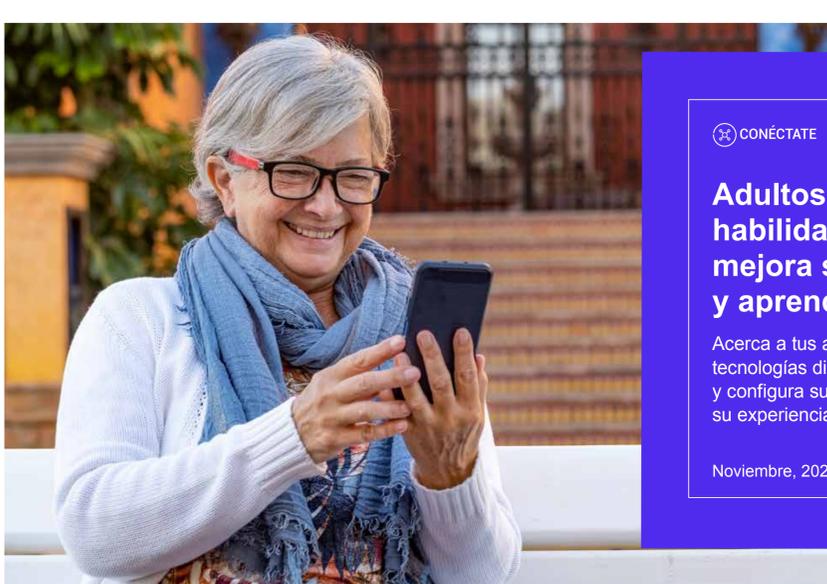
Menciona dos buenas prácticas en las que tu Dirección ha innovado:

El Área de Ingeniería ha innovado en muchos de los procesos que se realizan para el desarrollo de la Red, pero algunos de los más recientes fueron la creación de diversas modalidades de radio base, reutilizando equipos, cambiando los tipos de torre, etc. Para mejorar y lograr rentabilidad en lugares más apartados que tienen muy bajo tráfico.

Y otro muy importante fue el cambio de proceso con Telmex para maximizar las entregas oportunas de los enlaces Carrier Ethernet, evitando costos adicionales por enlaces temporales de microondas.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 4:00 min.

Adultos mayores y habilidades digitales: mejora su experiencia y aprendizaje

Acerca a tus adultos mayores a las tecnologías digitales, sigue los consejos y configura su *smartphone* para facilitar su experiencia de navegación.

Noviembre, 2021

Existe un desafío tecnológico que requiere la atención y esfuerzo de todos. Nos referimos a «la brecha digital de uso*» que afecta, principalmente, a aquellas generaciones que crecieron con tecnologías análogas y requieren familiarizarse con los equipos tecnológicos actuales.

Mientras que para muchas personas el *smartphone* es parte de la vida personal y laboral, para otros, los dispositivos con los que nos relacionamos, aprendemos y trabajamos, resultan ajenos y también retadores.

Actividades diarias que parecen sencillas, como conectarse a la Red, las videollamadas, el uso de la banca digital, los comercios en línea o las plataformas para socializar, resultan complicadas para los adultos mayores, aun cuando desean integrar a su vida cotidiana las facilidades que proporciona la tecnología.

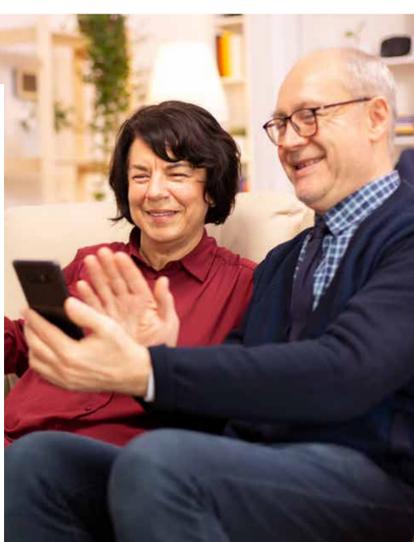
Es importante recordar que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) contempla en sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 9) la reducción de la brecha digital. Por ello, América Móvil y Telcel se sumaron a iniciativas para facilitar el acceso a la tecnología.

*Brecha de uso: Hace referencia a la falta de competencias digitales, que impide el manejo de la tecnología.

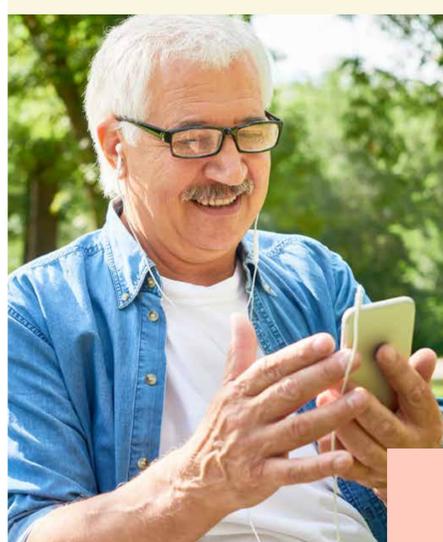
Telcel creó «Reconectados», un programa social que realiza actividades para atender la brecha digital en la que se encuentran alrededor de 15.4 millones** de mexicanos mayores de 60 años.

Por medio de contenidos intuitivos y la guía de expertos en la materia, el propósito de este programa es integrarlos en el uso de las nuevas tecnologías. Especialmente a los teléfonos inteligentes, los cuales cuentan con diversas herramientas que facilitarán sus actividades y los acercarán a quienes más quieren.

**Dato de acuerdo con cifras del Censo 2020 del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI).



Estas son algunas recomendaciones para configurar el *smartphone* de nuestros adultos mayores para que su experiencia de navegación sea más cómoda y agradable:



Desde la opción de «Accesibilidad» de cualquier teléfono Android o iOS, ayúdales con ajustes como:

- ◆ Pantalla y tamaño de texto
- ◆ Contraste, así como correcciones de color y brillo
- ◆ Uso de lupa o zoom
- ◆ Ampliación de texto
- ◆ Control del volumen de las alertas
- ◆ Función de lectura de pantalla con voz



- ◆ Organiza sus contactos más frecuentes o de emergencia, de forma que sean fáciles de localizar en los menús y accesos directos.
- ◆ Toma en cuenta que los servicios de mensajería como WhatsApp son de gran utilidad para ellos, incluso es muy sencillo hacer videollamadas desde esta aplicación.
- ◆ También existen aplicaciones especiales para la familiarización del adulto mayor con el dispositivo, son conocidas como *launchers* y sirven para adaptar las funciones del *smartphone*.
- ◆ Los teléfonos con sistema Android cuentan con la opción «Modo Simple» para simplificar el uso del teléfono a funciones básicas.
- ◆ En relación con los nuevos aprendizajes para convivir en la nueva normalidad, muéstrales cómo escanear los códigos QR desde el teléfono, ya sea para la consulta de los menús digitales en restaurantes o el registro en algún establecimiento para la prevención y el rastreo de contagios.



Una actitud de conciliación y colaboración es importante. Considera lo siguiente:

- ◆ El entorno familiar motiva a las personas mayores a usar la tecnología para mejorar su vida en términos de conocimiento, entretenimiento y socialización.
- ◆ Ten paciencia y acompáñalos lo más posible en el proceso de adopción tecnológica.
- ◆ Dirígete con respeto y sin ofender, para construir un ambiente de confianza y seguridad en el aprendizaje.
- ◆ Sugiere la búsqueda e instalación de un par de apps con sus intereses: lectura, música, videos, películas, etc. Recuerda que la radio es muy importante para ellos, programar el teléfono para que les sea fácil escuchar sus estaciones predilectas será una gran idea.
- ◆ Preguntar por sus hábitos en un día normal, sugiere la descarga de aplicaciones de geolocalización.
- ◆ Adquiere un dispositivo de localización rápida a través de su *smartphone* para sus llaves, lentes, cartera, bolsa, etc.
- ◆ Se recomienda escribir el paso a paso de las funcionalidades del equipo y, si es posible, ilustrarlas (aunque sea de manera muy somera). Ellos son más hábiles memorizando sobre papel.
- ◆ A algunas personas mayores les resulta complejo aprender todo en un solo día, es importante ir poco a poco y solo enseñar lo que se requiere.
- ◆ Menciona las reglas básicas de seguridad informática con la finalidad de que no den clic a enlaces sospechosos o compartan información confidencial.

Acercar a los adultos mayores a la tecnología es un apoyo para ellos, que se enfrentan al rezago y desconocimiento digital. Además, contribuye al fortalecimiento de los vínculos entre generaciones y ellos se benefician de las oportunidades que los dispositivos dan a su vida, la cuál se vuelve más flexible y sencilla.



Gerencia de Comunicación Interna



Como es del conocimiento de todos, en el primer trimestre del año nos entregaron los Certificados de las Normas que forman parte del **Sistema de Gestión Integrado (SGI)** de Telcel, un gran logro del cual todos estamos orgullosos y único en el sector de las comunicaciones.

Decirlo ahora es muy sencillo, sin embargo, detrás de estas certificaciones hubo mucho trabajo, involucramiento, participación, largas sesiones, momentos de tensión cuando el avance era lento, pensamientos de incertidumbre por cumplir con lo requerido, etc. Y quienes estuvieron de cerca en las actividades de implementación dan cuenta de ello.

En este artículo hacemos un reconocimiento especial a quienes participaron en estas actividades: a los integrantes de los Comités y a los Auditores del SGI, que son y han sido por mucho tiempo la «Gente de Valor» para el SGI.

COMITÉ DE NORMATIVIDAD DEL SGI

Su responsabilidad es gestionar todas las actividades de mantenimiento, mejora e integración de nuevos estándares. **Este Comité integra de la manera más simple los requisitos de los nuevos estándares, sin afectar o duplicar los ya existentes.** Así como definir los lineamientos que guían al SGI, evaluar su cumplimiento y generar las mejoras que surgen con los cambios en el contexto de la Organización.

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL SGI

La responsabilidad de sus integrantes es participar activamente en las reuniones periódicas con el objetivo de difundir, guiar y dar seguimiento a los Representantes de las Gerencias de la Dirección que representan; con el fin de permear la información requerida para el mantenimiento, mejora del SGI e implementación de nuevos estándares de su Dirección. **Algunos de los temas que se revisan son: los objetivos del SGI para el año en curso y su cumplimiento, atención y seguimiento a los resultados de auditorías internas y externas, seguimiento a la atención de acciones para la mejora y No Conformidades, etc.**

COMITÉ DE IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS ESTÁNDARES (ACTUALMENTE ISO 45001)

Su principal responsabilidad es dirigir las actividades necesarias en la integración al SGI de los nuevos estándares definidos por la Alta Dirección, como fue el estándar ISO 45001. **Las actividades centrales son: conocer los requisitos de la Norma a integrar, definir las estrategias, lineamientos y programa de trabajo para la implementación e integración a los procesos internos, como son la documentación, capacitación, comunicación y concientización para la integración del estándar;** esto en conjunto con el Comité de Normatividad del SGI.

COMITÉ LOCAL DE DIRECCIÓN DEL SGI

La responsabilidad de sus integrantes es asistir y participar activamente en la junta del Comité para definir el programa de trabajo anual, difundir al personal de las Gerencias que representan toda la información definida por el **Comité de Normatividad y/o de Implementación de nuevos estándares del SGI** y comunicada por el Representante(s) de Dirección del SGI. Por lo tanto, seguir el cumplimiento por parte del personal de su Gerencia, así como apoyar en la comprensión de la misma.

AUDITORES DEL SGI

Su principal responsabilidad es conocer la norma y la interpretación que Telcel da para su implementación e integración de los estándares que forman parte del SGI; esto lo logran a través del programa de capacitación definido para ello. Para mantener su competencia como Auditores del SGI, deben cumplir los siguientes lineamientos:

- La participación en las Auditorías Internas al SGI.
- Documentar en el Sistema de Mejora Continua los seguimientos asignados por el mismo.

Adicional a estas, es muy relevante su apoyo para la atención de los resultados de auditorías y la documentación de acciones para la mejora de los procesos en los que participan; con lo que apoyan a su Departamento, Gerencia, Subdirección o Dirección en su integración e involucramiento con el SGI.



Todas estas actividades son la base del correcto funcionamiento del SGI, por ello todos aquellos que —adicional a sus funciones— han aceptado el compromiso de ser Representantes o Auditores del SGI son «Gente de Valor»; no solo para el SGI, sino para Telcel.

Gracias por el esfuerzo adicional, el compromiso para cumplir con este reto y por sostener al Sistema de Gestión Integrado. El SGI es un logro de todos los que lo integran y su apoyo es sustancial para alcanzar nuevas metas.



CONÉCTATE 2:30 min.

Cobertura multiplataforma histórica: Juegos Olímpicos Tokyo 2020

Marca Claro realizó una exitosa y trascendente cobertura de las Olimpiadas 2020, en la que la audiencia decidió qué, cuándo y desde dónde seguir las competencias.

Noviembre, 2021

La multiplataforma Marca Claro y Claro Sports transmitió *on demand* minuto a minuto los Juegos Olímpicos 2020, las 24 horas de los 17 días que duró la justa deportiva más importante de nuestros tiempos.

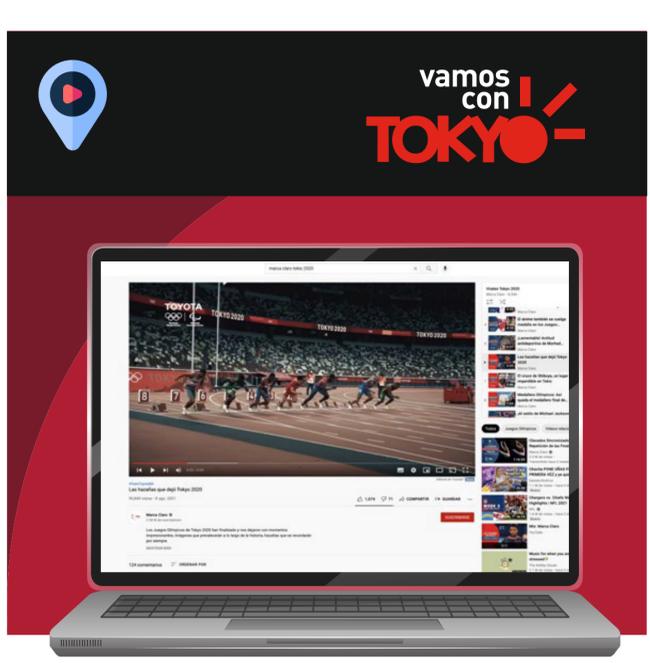
Una oferta de contenido que incluyó transmisiones en vivo de las 50 disciplinas, abarcando también las nuevas como surf, *skateboarding*, escalada deportiva, karate y béisbol; con repeticiones, momentos destacados y programas de análisis.

El equipo combinó tecnología, pasión y conocimiento de los deportes para crear una programación nunca antes experimentada. Participaron comentaristas y atletas reconocidos en cada disciplina, quienes forman parte de la comunidad deportiva de los países latinoamericanos y que han sido competidores en ediciones pasadas.

América Latina vio **más de 128 millones de horas**, cifra sin precedentes en el mundo interconectado y digital que vivimos hoy. En este sentido, el director de Marca Claro y Claro Sports **José Antonio Aboumrad** destacó que la mejor elección fue apostar «en favor de la tecnología y de empoderar a las audiencias».

La multiplataforma registró **772.7 millones** de reproducciones de video sobre los Juegos Olímpicos. El público fue quien decidió qué, cómo, cuándo y desde dónde seguir las competencias, ya sea vía TV, móvil, *tablet*, computadora, entre otros. El resultado fue que el 50% del tiempo consumido en el canal Marca Claro de YouTube fue visto en televisión y el 28% desde un dispositivo móvil.

La tecnología y el mundo digital nos permiten acercar la información a una mayor audiencia, haciéndola accesible. El reto de llevar contenido y conversación con calidad, ética y pasión por el deporte continúa.



En resumen, estos son los números de la transmisión de los Juegos Olímpicos Tokyo 2020:

COBERTURA OLÍMPICA HISTÓRICA

- 4 CANALES 24/7 DE CLARO SPORTS
- HASTA 10 TRANSMISIONES SIMULTÁNEAS
- HASTA 45 EVENTOS SIMULTÁNEOS EN LA WEB.

USO DE DISPOSITIVOS marcaclaro

- 2 DE CADA 4 USUARIOS EN DISPOSITIVO MÓVIL.
- 1 DE CADA 4 USUARIOS EN TV.

TIEMPO CONSUMIDO 50% 28%

DEMOGRÁFICOS VISTAS DEL CONTENIDO

- 55% PERSONAS ENTRE 18 Y 25 AÑOS.
- 30% MUJERES

- 128.4 MILLONES DE HRS.** VISTAS EN LA MULTIPLATAFORMA DE VIDEO
- 59.2 MILLONES** USUARIOS ÚNICOS DE VIDEO
- 772.7 MILLONES** REPRODUCCIONES DE VIDEO
- 5.3 MILLONES** USUARIOS EN SITIO WEB
- 29.3 MILLONES** PÁGINAS VISTAS EN SITIO WEB
- 4.7 MILLONES** SEGUIDORES EN REDES
- 5.8 MILLONES** LIKES EN marcaclaro

ACERCA DE CLARO SPORTS

Claro Sports es un medio deportivo multiplataforma que transmite las 24 horas del día, ofreciendo contenido innovador para traer nuevas opciones y disciplinas deportivas a todos los fanáticos de la región. Claro Sports tiene un canal de TV de paga en 17 países de América Latina.

PLAN TELCEL
Max Sin Límite

VISTAZO 1:00 min.

Velocidad y Planes Telcel Max Sin Límite, fortalezas de nuestra Red

La máxima velocidad y los Planes Telcel Max Sin Límite hacen de Telcel la Red con la mejor calidad y conexión en México.

Noviembre, 2021

Nuestro eslogan publicitario «Telcel la mejor Red con la mayor Cobertura y Velocidad», y los Planes Telcel Max Sin Límite, engloban la forma en que aceleramos las emociones de nuestros Clientes.

Nuestra Red es la de mayor Cobertura, ofrece a nuestros Usuarios una experiencia única con la mejor calidad y conexión en México.

Telcel, como Sergio «Checo» Pérez en la Fórmula 1 2021, está equipado con los mejores Planes Telcel Max Sin Límite, que permiten estar conectado desde cualquier lugar y en cualquier momento con la familia y equipo de trabajo.

Al igual que «Checo» Pérez, más de 12 millones de Clientes eligen a Telcel por ser la mejor Red, con los mejores *smartphones* y Planes que definitivamente ofrecen una excelente mancuerna en velocidad e innovación.



Red Bull
RACING

telcel

TEAM PARTNER



Gerencia de Comunicación Interna

telcel

Relojes inteligentes, los dispositivos que revolucionaron la tecnología

Te contamos por qué los *smartwatches* son un excelente ejemplo de las ventajas del Internet de las Cosas y grandes aliados en la vida cotidiana.

Noviembre, 2021

Existen dispositivos —parte del portafolio del Internet de las Cosas (IoT) de Telcel— que se han convertido en favoritos de nuestros Clientes, gracias a sus diseños, materiales de fabricación, baterías de larga duración y sus amplias opciones en el monitoreo de la salud y el ejercicio físico. Hablamos de los *smartwatches*, que han sorprendido por su experiencia tecnológica.

Estas son las razones principales por las que los recomendamos:

Extraordinarias funciones

Dentro de sus funciones principales se encuentra el monitoreo de la salud a través de alarmas que indican, por ejemplo, cuando el nivel de oxígeno en la sangre es bajo, lo que ayuda a tomar medidas preventivas. También proporcionan un seguimiento continuo del corazón, el sueño y el estrés, con alertas para que estés pendiente de tu salud.

Estos dispositivos poseen múltiples modos personalizados, incluyendo los de ejercicio profesional, como correr en interiores y exteriores, el ciclismo y cualquier actividad física que requiera un monitoreo de nuestros avances.

Hacen un análisis completo de la salud, como la frecuencia cardíaca para crear entrenamientos personalizados. A través de la conexión a un *smartphone* identifican llamadas perdidas, controlan la reproducción de música y disparan la cámara a distancia.



Diseños y pantallas inigualables

En lo referente a diseño, en los relojes inteligentes se distinguen aquellos enfocados a las marcas de lujo, los de estética deportiva, así como los más funcionales o casuales. En todos ellos se utilizan materiales como el acero, el cuero, el aluminio, la silicona, fibra de vidrio y revestimientos en textura metálica.

Una de las cualidades principales en el diseño de estos dispositivos es la resistencia, porque soportan mejor el uso y el desgaste diario. Además, usualmente son más ligeros para la comodidad de los usuarios.

Las pantallas o esferas de los *smartwatch* permiten una lectura y una experiencia de interacción mayor, gracias a que son de un tamaño pensado para la lectura desde la muñeca. Mientras que las gamas más altas optan por el OLED con un brillo más alto, también encontramos paneles de tipo LCD con tonos más uniformes. En cuanto a las baterías, además de una mayor duración, su carga es mucho más rápida.

Huawei cuenta con relojes inteligentes que sorprenden a nuestros Clientes, como Huawei Band 6, GT2PRO, GT2e y Watchfit, porque ofrecen experiencias personalizadas para llevar una vida mucho más activa, saludable y disfrutable.

Estos dispositivos se encuentran en los Centros de Atención a Clientes, puntos de contacto y Tienda en Línea Telcel.



Huawei Band 6

El dispositivo que más se utiliza en el Internet de las Cosas es el reloj inteligente por la comodidad de acceder a todo un universo de funciones a través de un objeto que se lleva continuamente en la muñeca y que, por ello, permite un acceso rápido y agradable.

El *smartwatch* es el mando a distancia universal por excelencia y un ejemplo palpable de las bondades del Internet de las Cosas.



VISTAZO 4:30 min.

Gaby López y Abraham Ancer, dos destacados golfistas olímpicos

Conoce la historia y triunfos de estos dos grandes atletas que llenan de orgullo al deporte mexicano.

Noviembre, 2021



Tokyo 2020 fue uno de los aprendizajes deportivos y de fortaleza más enriquecedores para la delegación mexicana en los Juegos Olímpicos. La participación de los golfistas mexicanos Gaby López y Abraham Ancer en este evento y en la PGA 2021 fue determinante para marcar nuevos desafíos internacionales que enorgullecen a Telcel y a Grupo Carso.

Conoce el desempeño de estos dos grandes atletas en el recuento que preparamos para ti:

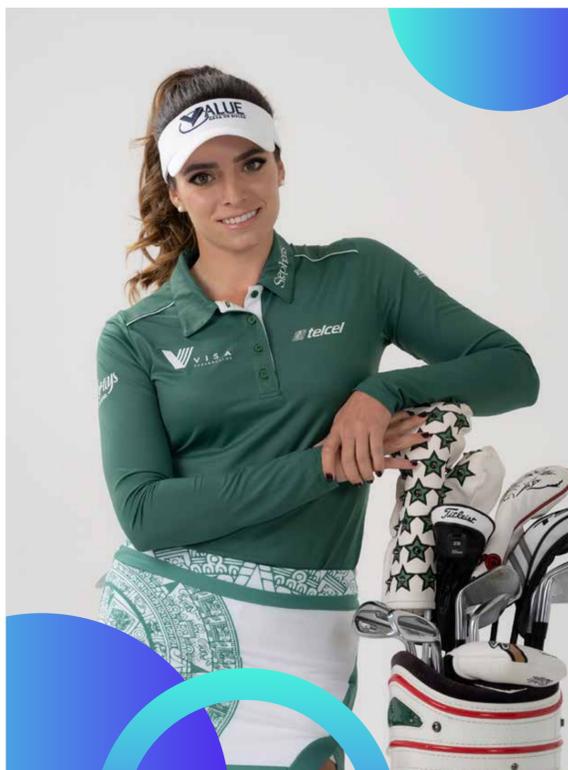
Gaby López

Gaby López, atleta de 28 años, ha destacado cinco veces en el *top ten* de los torneos de la LPGA, cuenta con dos victorias en su carrera, en el 2018 ganó el Blue Bay, y en el 2020 Diamond Resorts Tournament of Champions.

Además de representar a México en Río 2016, donde se colocó en el sitio 31, fue abanderada olímpica en los Juegos de Tokyo 2020 al lado del clavadista Rommel Pacheco. Es considerada una fuente de inspiración y está dispuesta a hacer todo para continuar dentro de los primeros lugares del ranking. Para nuestra Empresa es un motivo de orgullo apoyar a atletas de su talla.

Su desempeño en Tokyo 2020 tuvo significativos retos a superar, entre los que se incluyen la reducción a 54 hoyos y la suspensión intermitente de la competencia por una tormenta tropical.

Su participación fue notable al colocarse en el top de las mejores 40 del mundo, un lugar de privilegio para las golfistas latinoamericanas. Estos Juegos Olímpicos fueron para Gaby López la oportunidad de conocer y disputarse con excepcionales atletas, así como de refrendar su compromiso con el deporte.



El golf es la fuente de inspiración que la mantiene en el trabajo duro. Se supera a sí misma cada día para cumplir sus metas, todo gracias a una actitud humilde dentro y fuera del campo. En definitiva, es una gran profesional y ejemplo de perseverancia porque tira golpes hacia el éxito y el triunfo.

«El deporte forma a personas disciplinadas, comprometidas, competidoras, soñadoras, pero sobre todo con principios y valores. Espero que con estos Juegos más niñas y niños mexicanos continúen con sus sueños, como el ser abanderados olímpicos y que algún día se conviertan en los mejores del mundo. Para motivarme, me digo: Recuerda, tú no eres mejor o peor que nadie, no dejes que un resultado se interponga con quien realmente eres. Tu única competencia eres tú misma», comentó Gaby López a quienes quieren seguir sus pasos, en diferentes entrevistas camino a las competencias olímpicas.

Entra a Claro video y ve el minidocumental «Reto Tokio: Gaby López» para conocer más sobre esta atleta destacada y todo lo que ocurre en torno al golf.

<https://www.clarovideo.com/mexico/vcard/home/reto-tokio-2020-gaby-lopez/829210>



Abraham Ancer

Con la marca Telcel en su camisa, el golfista mexicano Abraham Ancer de 30 años hizo historia al levantar el trofeo del World Golf Championship-Fedex St. Jude International que se llevó a cabo en Ohio, Estados Unidos, a principios de agosto.

Justo una semana después de su participación en los Juegos Olímpicos de Tokio, donde quedó en la posición número 14, el texano-tamaulipeco se coronó como el cuarto golfista mexicano en obtener un título en el principal circuito estadounidense.

Fue una competencia sumamente reñida debido al desempate con el japonés Hideki Matsuyama y el estadounidense Sam Burns en el segundo hoyo, tras haber coincidido en -16. Gracias a un movimiento preciso y a un *birdie* extraordinario triunfó en el campeonato y se convirtió en el número 11 del mundo, lo que lo hizo clasificar al Tour Championship donde solo los mejores 30 de mundo clasifican, logrando así quedar en el 9° lugar.

La historia personal y profesional de Abraham Ancer, también llamado «El turco», está marcada por retos a superar y cambios radicales en su formación como atleta de alto rendimiento. Nació el 17 de septiembre de 1991 en McAllen, Texas, pero creció en Reynosa, donde vivió hasta los 14 años. Tiene doble nacionalidad, estadounidense y mexicana. En el 2018 fue ganador del Emirates Australian Open y primer compatriota en jugar la Presidents Cup.

Antes de Ancer, César Sanudo fue el primero en la historia de México en obtener un título de la PGA Tour en el Azalea Open Invitational en 1970. Después lo ganó Víctor Regalado en el Quad Cities Open en 1981 y el último fue Carlos Ortíz, en el 2020, en el Abierto de Houston.

El golf en México vive su mejor momento y para nuestra Empresa es un orgullo apoyar a talentos que son un ejemplo de perseverancia y trabajo incansable, características que hacen eco a nivel internacional.

«Recuerdo que siempre soñé con jugar en el PGA Tour, al igual que Tiger Woods. Lo mejor de todo es que mi familia y mis amigos en Reynosa nunca me dijeron que no podría lograrlo, nunca me dijeron que mis sueños eran demasiado grandes. Creo que muchas ocasiones he jugado muy bien para ganar un torneo, pero no había salido a mi manera. La paciencia es clave para este juego», comentó el golfista.

Si quieres conocer más sobre Abraham Ancer, el mejor rankeado en nuestro país, no te pierdas este documental que preparó la PGA Tour con el atleta.

<https://youtu.be/eT-beR1yeIA>



Gerencia de Comunicación Interna



VISTAZO 3:00 min.

Mensajes Android RCS, la evolución de la mensajería instantánea tradicional

Archivos multimedia adjuntos, mensajes programados, documentos y más. Conoce las ventajas que enriquecen esta nueva experiencia de chat.

Noviembre, 2021

La aplicación de mensajería, desde los inicios de la telefonía celular, se estandarizó por el Servicio de Mensajes Cortos (SMS). El SMS se caracterizó por su eficiencia y respaldo de la red móvil; sin embargo, es un servicio de mensajería restringido en cuanto a la longitud del mensaje y, en estos últimos años, limitado respecto a las opciones de envío de contenido multimedia y complementos de texto como emojis, imágenes, entre otros.

Google, en colaboración con el grupo América Móvil y otros operadores móviles, evoluciona la mensajería tradicional; basándose en el estándar RCS (por sus siglas en inglés *Rich Communication Services*), el cual otorga al usuario una experiencia de chat con envío de mensajes instantáneos vía datos, con posibilidad de anexar archivos multimedia, imágenes, contactos, ubicación o notas de audio, solo conectado a Internet con la red móvil o WiFi.

Como estrategia de evolución de la aplicación de mensajería tradicional, y con la ya mencionada colaboración con Google, los equipos Android (excepto Huawei) homologados por Telcel tienen a «Android Mensajes» como aplicación de mensajería predeterminada. O bien, el usuario descarga o actualiza desde la tienda de aplicaciones de Google (Play Store).

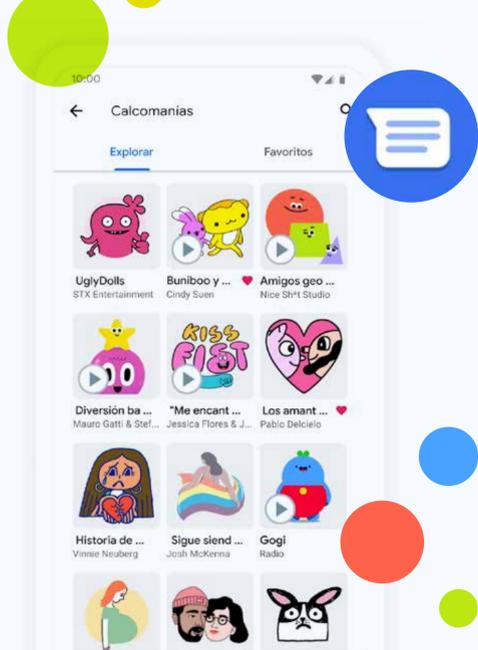
La nueva experiencia con Android Mensajes enriquece la comunicación tradicional de mensajes de texto.

La aplicación tiene las siguientes ventajas respecto a los otros aplicativos:

Sin registros: la activación del servicio solo requiere tener el aplicativo instalado y una línea Telcel.

La mensajería enriquecida se puede activar o desactivar con un solo botón: al desactivarla se enviarán mensajes de texto tradicionales (SMS/MMS); con la posibilidad de activar cuando se requiera.

Respuestas sugeridas: la aplicación presentará algunas respuestas para contestar a tus contactos con solo oprimir la opción sugerida.

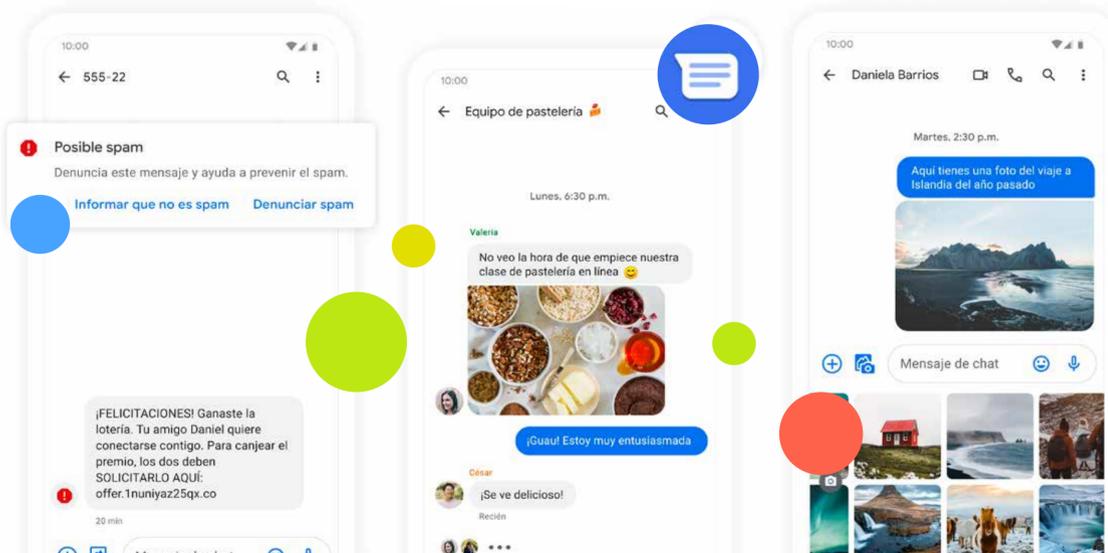


Programación de envío de archivos o mensajes de texto en determinada fecha y horario: si recuerdas enviar un mensaje a alguno de tus contactos, pero quieres que lo reciba o lea a determinada hora, entra a la aplicación Mensajes Android y escribe lo que deseas enviar más tarde. Mantén presionado el botón de «enviar» y se desplegará el menú de «Mensajes programados», configura la fecha y hora de envío y presiona «Enviar». Aparecerá el aviso de «Mensaje programado» y listo, el mensaje se enviará en la fecha y hora establecida.

Acceso directo al contenido que se comparte desde el celular, notas de audio, ubicación, archivos, enlaces, etc.

Actualmente, México tiene más de 40 millones de usuarios en RCS y 16 millones de ellos se mantienen activos en el canal cada mes.

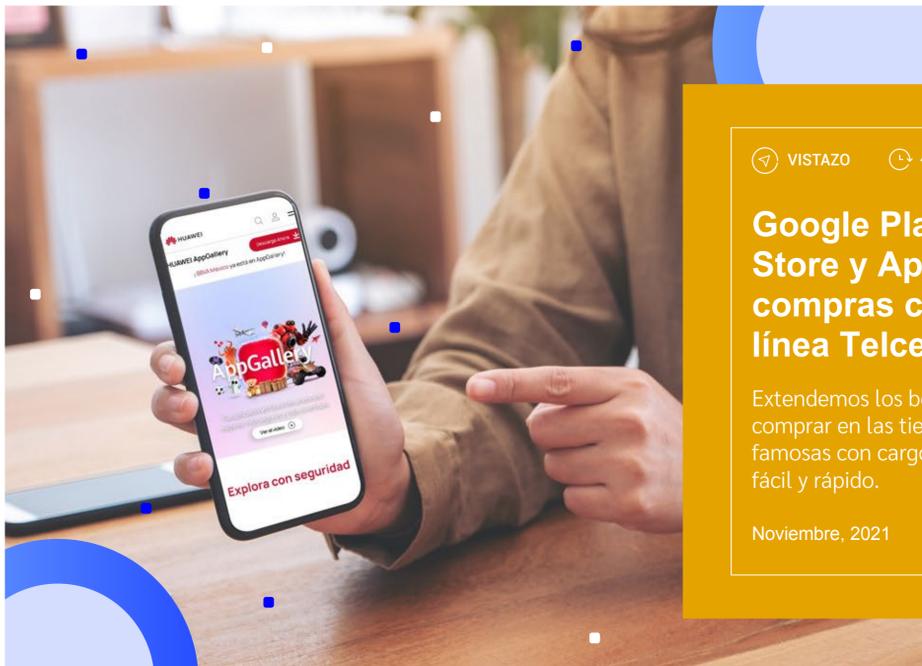
Por otro lado, existe una gran oportunidad de promover y evolucionar el canal de mensajería: integrando campañas publicitarias locales y externas, las cuales podrán mejorar la experiencia al visualizar no solo texto, sino también incluir una liga hacia la página de la marca, imágenes, videos, carruseles, botones con acción, bots de auto-atención inmediata, entre otras opciones.



Según reportes a nivel mundial acerca de las campañas publicitarias por el canal RCS, existe aproximadamente 90% de incremento en efectividad y 80% más atracción de los usuarios a la marca. Con Telcel tienes herramientas innovadoras para comunicarte con los Usuarios.



Óscar Ortiz Ortiz
Depto Innovación II



VISTAZO 4:30 min.

Google Play Store, Galaxy Store y AppGallery, compras con cargo a la línea Telcel

Extendemos los beneficios del servicio móvil: comprar en las tiendas de aplicaciones más famosas con cargo a la línea Telcel es posible, fácil y rápido.

Noviembre, 2021

Recientemente, somos testigos de una estrategia interna que conduce el uso de celular más allá de las llamadas y mensajes escritos, ampliando el espectro de servicios que se ofrecen a través del dispositivo móvil.

Dentro de esta nueva oferta de **Servicios de Valor Agregado**, se encuentra la funcionalidad que amplía las posibilidades de compra de contenidos en tiendas de aplicaciones de los sistemas o marcas más populares del mercado con cargo a la línea celular.

En Telcel contamos con varias posibilidades: Google Play Store, para equipos del sistema operativo Android; AppGallery, para equipos de la marca Huawei con sistema operativo HMS o Android; y la Galaxy Store, para equipos de la marca Samsung.

+ GOOGLE PLAY STORE

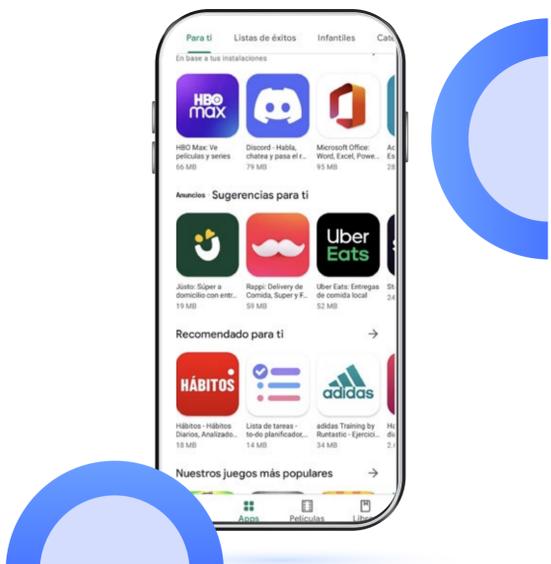
Esta tienda lanzada en el 2008, contiene miles de apps, juegos, música, películas, libros, revistas y mucho más, disponibles en cualquier momento, estés donde estés y en todos tus dispositivos con sistema operativo Android.

La funcionalidad de comprar contenidos con cargo a la línea Telcel es posible desde líneas Pospago abiertas con un límite mensual de \$1,100 en compras. Además, adquiere apps con costo, suscripciones a servicios de renovación automática y compra de contenidos al interior de las apps.

Al momento de obtener contenidos dentro de la tienda Google Play Store, se tiene la seguridad de que se compró lo correcto y se confirma mediante un correo electrónico o SMS con las características. Si aún quedan dudas, se resuelven directamente con el área de aclaraciones Google o con apoyo del área de Atención a Clientes, quienes consultan las compras y la fecha de adquisición mediante la herramienta disponible para estos fines.

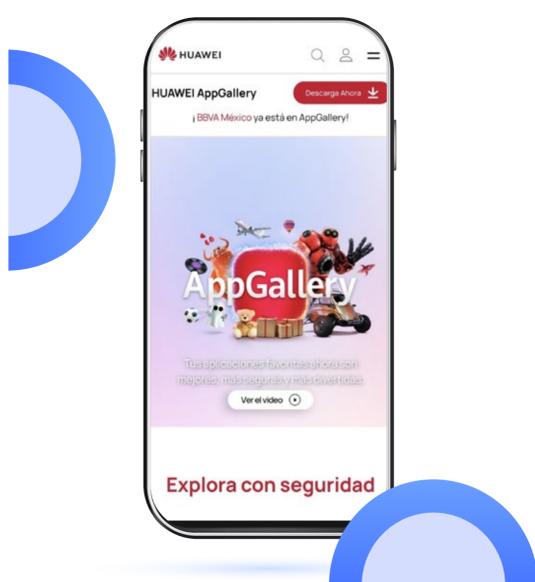
¡Con Google Play compra fácil con cargo a tu Telcel!

+ APPGALLERY



Es la plataforma de la marca Huawei que gestiona la distribución de las aplicaciones oficiales de Android en los equipos propios de la marca o con sistema operativo Android. Lo que permite a los Usuarios de líneas Prepago y Pospago comprar juegos, aplicaciones, suscripciones y otros elementos al interior de las apps.

Además, ofrece el beneficio de disfrutar de música en *streaming*, fuentes, temas y *backgrounds* para personalizar el celular (solo equipos Huawei), suscripciones de video en *streaming* a través de canales personalizados y servicios de almacenamiento en la nube para incrementar el espacio disponible en los equipos Huawei. El límite de consumo es de 500 por mes y por evento, pero cuando hay promociones puede incrementarse.



El proceso de compra de contenidos dentro de la tienda AppGallery es muy sencillo: solo tienes que activar tu cuenta Huawei y confirmar la asociación de tu número celular a través de un NIP que recibes. ¡Listo, con esto podrás comprar contenidos con cargo a tu línea Telcel!

Si por alguna razón el contenido comprado no es lo que indicaba la descripción del mismo o no pudiste descargar o acceder a él, podrás solicitar un reembolso directamente con el área de Soporte de Huawei. Si procede, se verá reflejado posteriormente en tu estado de cuenta.

¡Encuentra los mejores juegos y beneficios exclusivos en AppGallery, con cargo a tu Telcel!

+ GALAXY STORE

Lanzada desde 2010, Galaxy Store es la tienda exclusiva para los dispositivos Samsung donde ahora compras con cargo al saldo o factura Telcel. En la tienda se encuentran aplicaciones y temas de alta calidad de varias categorías, desde juegos, aplicaciones para Samsung Gear, temas personalizados para equipos propios de la marca, así como las apps más populares y recomendadas.

El proceso es muy simple: crea tu Samsung Id, confirma tu contraseña de compras y, dependiendo de si estás conectado a una red celular o Wi-Fi, sigue los pasos que te indica la tienda. ¡Listo, podrás hacer uso de la Galaxy Store con cargo a tu línea Telcel!

El límite de compra única es de \$200 o límite mensual de \$500 para líneas Pospago y para líneas Prepago es el monto que recargue el Usuario y lo podrá consumir dentro de la tienda.

En caso de dudas o preguntas acerca de las compras, se puede realizar la aclaración en el área de Soporte de Samsung o consultando a tu asesor más cercano, quien te informará de las características del producto o servicio adquirido. De proceder alguna bonificación, Samsung abonará un crédito a la cuenta para que puedas seguir comprando más contenido.

¡Descarga infinidad de aplicaciones diseñadas para tu Samsung!

Como has leído, con Telcel tienes más opciones para extender los beneficios de tu servicio celular: comprar contenidos en las tiendas más famosas con cargo a tu línea de manera fácil, rápida y muy conveniente para ti y los tuyos.

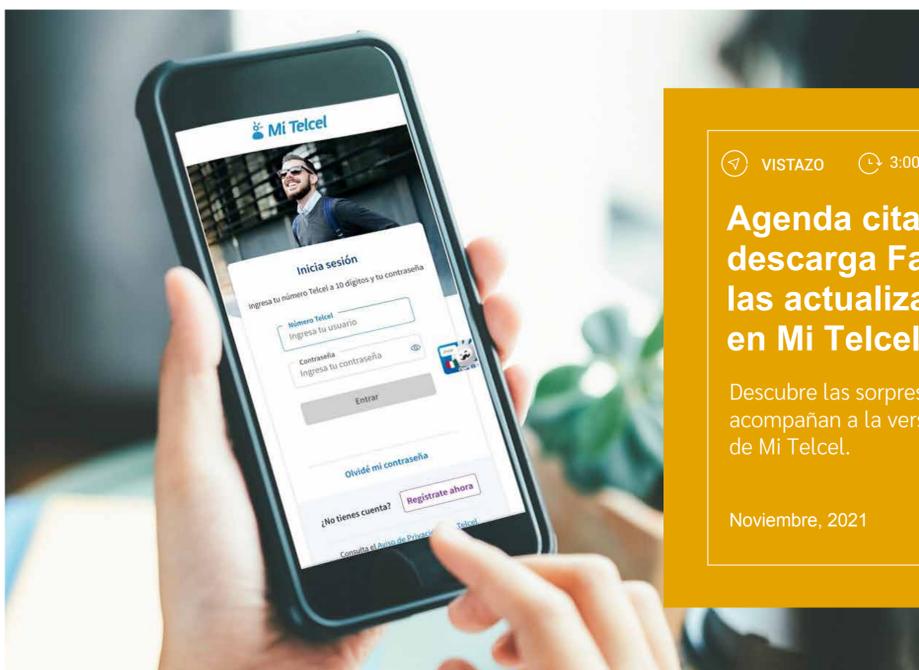


 **César Aurelio Ortiz Mascote**
Depto HUB / SMT / HUB SMS AMX

 **Sergio Gutiérrez Nieto**
Depto Servicios Claro Entreten

 **Gerardo Quiriz Córdova**
Depto Capacitación y Comunicación SVA

 **Heidi García Morales**
Depto Capacitación y Comunicación SVA



VISTAZO ⌚ 3:00 min.

Agenda citas y descarga Facturas: las actualizaciones en Mi Telcel

Descubre las sorpresas que acompañan a la versión 10.1 de Mi Telcel.

Noviembre, 2021

¿Ya conoces «Mi Telcel»? Encuentra a tu disposición los servicios que Telcel tiene para autogestionar tu línea sin salir de casa. Mi Telcel es el sitio ideal para administrar de la mejor manera tu servicio en línea, sin importar la hora o el lugar en el que estés; aprovechando la mejor conectividad que te ofrece Telcel.

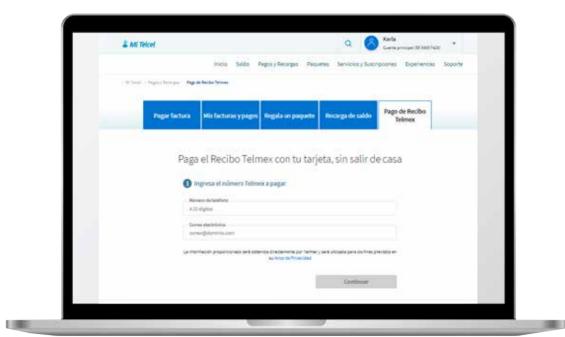
En Mi Telcel buscamos brindarte una experiencia única, trabajamos para poner al alcance de nuestros Usuarios los servicios más solicitados.

Recuerda mantener tu aplicación de Mi Telcel actualizada para que estés al día.

+ A PARTIR DE LA VERSIÓN 10.1 DE MI TELCEL:

+ PAGO DE RECIBO TELMEX

Ya no necesitas salir de Mi Telcel para realizar los pagos de tus servicios Telcel y Telmex. Sin importar si tu línea es Plan de Renta o Sistema Amigo, encuentra esta opción en www.mitelcel.com o en la app Mi Telcel a partir de la versión 10.1. **Disponible para todos los Usuarios Mi Telcel.**



+ AGENDA TU CITA EN CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES

Porque tú lo pediste: desde Mi Telcel puedes agendar tu cita en el Centro de Atención a Clientes de tu preferencia el día que más te convenga.

Aquí te decimos cómo:

Desde www.mitelcel.com
MENÚ SOPORTE ▶ **AGENDAR CITA**

Desde la app
MENÚ INICIO ▶ **AGENDAR CITA EN CAC**

Elige el trámite que deseas hacer, verifica los requisitos, solo debes ubicar el Centro de Atención que prefieras y seleccionar la fecha y hora disponibles para tu visita, ¡listo!

Olvidate de las filas, encuentra en Mi Telcel la solución para programar tu visita y recuerda los requisitos para completar tu trámite en el Centro de Atención. **Disponible para Usuarios de R9.**



+ DESCARGA DE FACTURA TELCEL

Consulta y descarga tu Factura dentro de los 10 días naturales previos a la fecha límite de pago del período respectivo conforme a lo establecido en la normatividad aplicable.

Desde el Menú **PAGOS Y RECARGAS** ▶ **DESCARGA ESTADO DE CUENTA** ▶ **DESCARGA TUS COMPROBANTES FISCALES DIGITALES (CFDI)**

SOLO DEBES ELEGIR EL PERIODO, EL FORMATO PDF O XML Y DAR CLIC EN EL BOTÓN «DESCARGAR».

Desde tu app **MENÚ MI CUENTA** ▶ **FACTURA TELCEL** ▶ **COMPROBANTES FISCALES DIGITALES**

(DISPONIBLE PARA USUARIOS CON RESPONSABILIDAD DE PAGO)

CONOCE DE MANERA GENERAL LA INFORMACIÓN DE TU FACTURA:

1. Datos de Usuario de correspondencia y Datos de Telcel.
2. Claves por Unidad por Producto o Servicio.
3. Los Impuestos se desglosan por cada Producto Facturado.
4. Equivalencia en Claves Catálogo SAT.
5. Desglose de lo facturado antes y después del IVA.



¡Ingresa a la app de **Mi Telcel** o a www.mitelcel.com para más información!

Si aún no eres Usuario Mi Telcel, registrarte es muy sencillo. Descarga la app desde Google Play Store, App Store o AppGallery completamente gratis y disfruta de ser un Cliente Telcel desde la comodidad de tu teléfono.

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



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 3

Trabajo en equipo y responsabilidad para vencer los nuevos retos

Superamos los desafíos que llegaron a raíz de la pandemia y lo hicimos gracias al trabajo con conciencia de equipo.

Noviembre, 2021

Desde hace ya más de año y medio, el mundo vive una situación compleja y retadora, vista así desde diferentes aristas. Nació como una crisis de salud y repercutió en otros niveles de la sociedad, como el económico, el personal, familiar, empresarial y colectivo en todos los países.

En cuanto a nuestro país y la Compañía, no fueron la excepción. Las implicaciones de salud en el personal determinan el desempeño y rendimiento; la enfermedad afecta por supuesto a la persona, a un área, un equipo o toda una empresa.

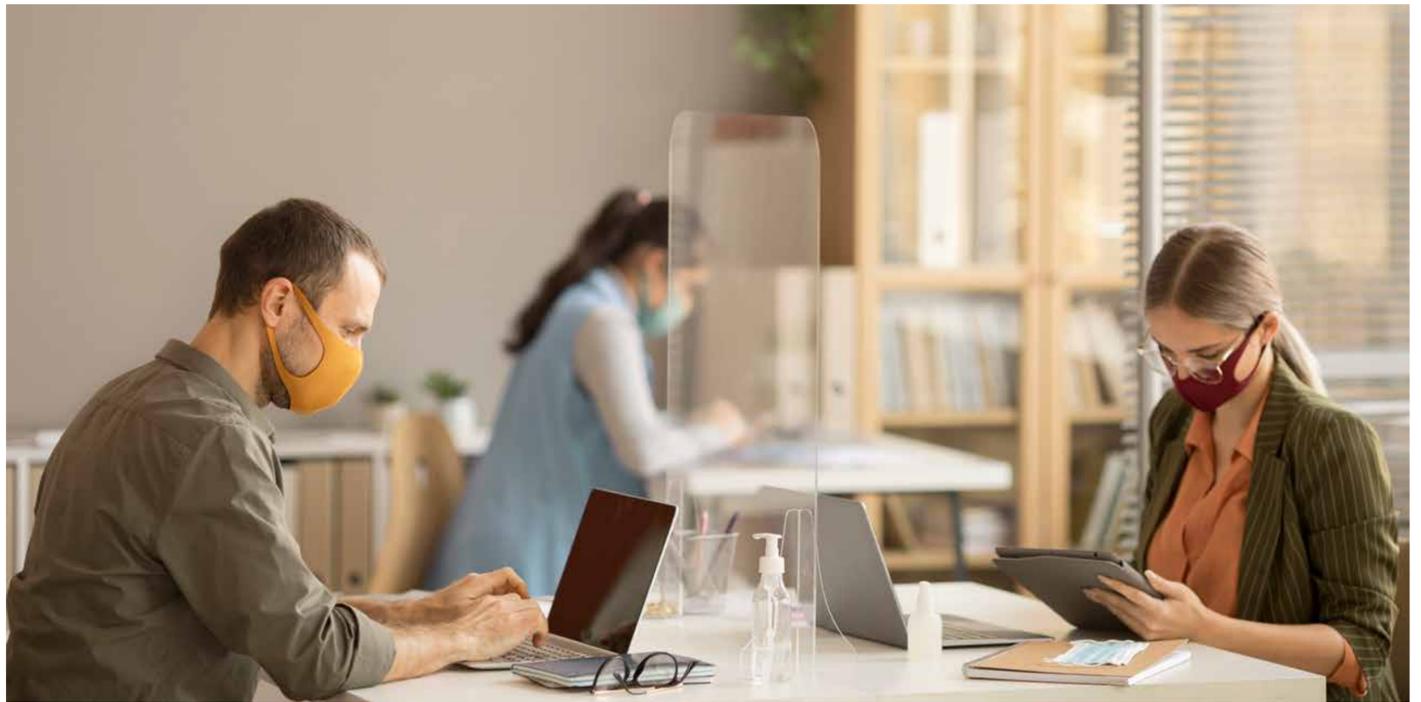
En este sentido, Telcel se adaptó muy bien. En mi opinión, aprendimos a ver el desempeño y rendimiento de nuestras labores desde un punto de vista que no era tan común en nuestro país: el ya tan familiar *home office*. Esta modalidad es sencilla cuando se trabaja con responsabilidad y compromiso, no solo individual, sino del equipo completo. Y es ahí donde vemos el tipo de persona que somos, como Colaboradores y como seres humanos.



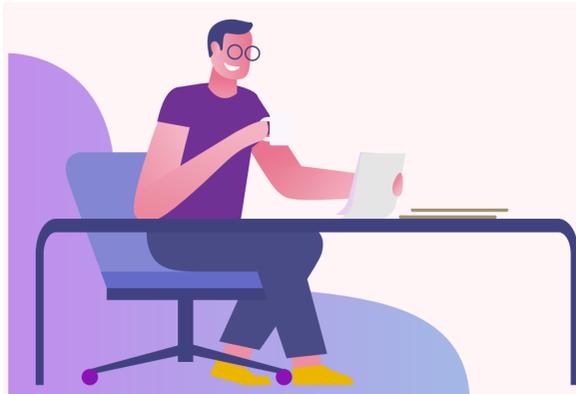
Lo bueno y lo malo de cada uno de nosotros salió a la luz desde los primeros meses del cambio ocasionado por el COVID-19. Telcel respondió como lo que es, una Empresa responsable, conformada por gente comprometida.

El equipo trabaja no solo por sí mismo o su familia, sino también porque sabe que haciendo las cosas juntos y para beneficio de todos, es como se superan los retos y adversidades.

Después de tantos meses parece que fue fácil, aunque representó desafíos importantes. Lo destacable es que seguimos juntos dando lo mejor, ahora con una mentalidad diferente, más resistente, abierta, solidaria y en busca de un beneficio mayor al propio.



Esa es la filosofía de las personas que pertenecen a las grandes compañías y es la que tenemos en Telcel.



Está en nosotros adaptarnos al cambio rápido y hacerlo con responsabilidad, esta es la lección más valiosa que nos trajo la pandemia. Así como entender que nosotros no estamos solos, nuestras familias no son las únicas y que hay aún más áreas con las que colaboramos.

La Empresa y la sociedad dependen de nuestra labor diaria, y **la actitud de trabajar como facilitador con conciencia de equipo hace que las cosas sean mejores para todos**, sobre todo en tiempos de incertidumbre como el de ahora.

Para continuar con nuestro crecimiento es necesario dar lo mejor de uno mismo.



Normando Alfonso Chavira Ríos
Gcía Ingeniería CHI



REGIONALES 2:30 min.

REGIÓN 7

Nuestro eslogan personal revela valor y compromiso

Inspírate con las frases que distinguen el trabajo del equipo de Calidad en el Servicio y Optimización de la Red de Región 7.

Noviembre, 2021.

Te compartimos los eslóganes elaborados por nuestros compañeros en los que destacan qué valores y acciones los diferencian y cómo imprimen su marca personal a su quehacer cotidiano.

«Escucho y mejoro cada día el resultado»

- Fadwa Guerrero Perry,
Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño De PTA PUE



«Los frutos se ven y disfruto el orgullo de generarlos»

- Luis Ángel Mateos Juárez,
Depto Ing Calidad del Servicio y Optimiz PUE

«Mi sentido a la anticipación me gratifica e impulsa a enfrentar optimista lo que sea para mejorar la realidad»

- Carlos Alberto Alfonso Castillo, Depto Ing Calidad del Servicio y Optimiz PUE



«Pertenezco a un equipo fuerte, enfocado y siempre me alienta el dinamismo y el trato justo y humano»

- Leonel Zecua Muñoz,
Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño De PTA PUE



«La manera de aprovechar mi día es esforzarme en mi compromiso de realizar todo lo mejor posible en una línea continua de cero errores »

- José Norberto Juan Tellez Acevedo, Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño De PTA PUE



«No importa el reto, estoy comprometido a dar lo mejor de mí»

- Bernardo Gómez Suárez,
Depto Ing Calidad del Servicio y Optimiz PUE

«Aprendo diariamente nuevas cosas, es lo que me motiva a hacer más en beneficio de mi equipo de trabajo»

- Eduardo Montalvo López, Depto Ing Calidad del Servicio y Optimiz PUE

«Mi experiencia se fortalece y genero en el equipo nuevos caminos de acción enfocada hacia las metas»

- Lucrecia Nohemí Machorro Moreno, Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño De PTA PUE



«Doy lo mejor y cada día provoco la tranquilidad de tener soluciones»

- Mario Pedraza Flores, Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño De PTA PUE

«Confío y me anima la lucha constante de mi equipo, pienso y creo que la unidad me motiva a ser mejor cada día»

- Beatriz Elena Castillo Victoria, Depto Ing Tráfico y Eval del Desempeño De PTA PUE



«Siento el reto y me impulso a generar soluciones»

- Roberto Carlos Reyes Hinojosa, Depto Ing Calidad del Servicio y Optimiz PUE

Estas frases nos motivan e inspiran a seguir brindando un servicio de calidad, a superar los retos en equipo y a no perder de vista nuestros objetivos.



Luis Alberto Cantú Patiño
Ingeniería, Calidad del Servicio y Optimización R7

REGIÓN 7

La estrategia de Región 7 para superar la meta de soluciones a reportes

A partir de una acción correctiva, Región 7 mejoró el NPS* y redujo el CHURN**, brindando así un mejor servicio a nuestros Clientes.

Noviembre, 2021

En la búsqueda de aportar una experiencia positiva al Usuario final cuando escala una falla, mejorar los tiempos de respuesta y solución de los reportes que genera Atención a Clientes Telefónico y Personalizado (primer nivel) al área de Soporte Tecnológico R7 (segundo nivel) se convierte en tema primordial.

Al revisar los indicadores de los folios Buscador Inteligente Telcel (BIT's), Soporte de Región 7 (R7), se observó que solo el 75% de los folios se resolvían al primer contacto en Soporte Tecnológico R7 —por debajo del objetivo de 80%— durante los periodos 2018 y el primer trimestre del 2019, derivado de la introducción al mercado regional de nuevos productos como Internet En Tu Casa (IEC) y de Internet de las Cosas (IoT). El 25% restante se escalaba a áreas de tercer nivel como el Centro de Operación de la Red (COR); Servicios de Valor Agregado (SVA); Ingeniería de Servicios de Valor Agregado (ISVA); Operación y Mantenimiento (O&M); Región 7 e Ingeniería de Calidad del Servicio Región 7; con tiempos de respuesta que afectaban para ofrecer una solución o respuesta a nuestros Clientes Prepago y Pospago.

Las acciones realizadas para revertir estos resultados fueron:



- Reuniones periódicas con todo el equipo de Soporte Tecnológico R7 para detectar en equipo áreas de oportunidad en el proceso de análisis y diagnóstico de las fallas recibidas a través de los folios BIT's de Soporte, con acuerdos y minutas.

- Revisión de las herramientas con las que contamos en Soporte Tecnológico R7 y asegurarnos de conocer sus alcances y manejarlas adecuadamente.



- Derivado de las acciones contenedoras al inicio del cuarto trimestre del 2019 generamos una acción correctiva (AC-07.00.00.06.09-19-01) con el objetivo de asegurar la meta planteada y de llevar un seguimiento puntual hasta cumplirla.

- Desarrollamos procesos de atención para reportes de Internet En Tu Casa (IEC).



- Mensualmente se envían los resultados del cumplimiento de los objetivos al equipo de Soporte Tecnológico R7 para que tengamos conocimiento de los avances y áreas de mejora.

En el tercer trimestre del 2019 se inicia con el cumplimiento del 80% de solución al primer contacto en Soporte Tecnológico R7.

Para los últimos dos meses del 2019, ya con la acción correctiva implementada, se alcanza el 88% de cumplimiento de solución al primer contacto en Soporte Tecnológico R7. En el 2020 se logran consolidar las acciones contenedoras y la acción correctiva previamente realizadas en el año anterior, manteniendo mes con mes del 2020 resultados arriba del objetivo (80%) con un promedio anual del 90%. En el primer semestre del 2021 se ha mantenido la sinergia del año anterior y el promedio actual es del 93%.



Hemos aprovechado las herramientas que nos ofrece la Empresa para que los procesos de atención de los folios BIT's de Soporte sean más eficientes. Dentro de las herramientas que utilizamos esta el Sistema de Información de Fallas para la Atención al Cliente (SIFAC) desarrollada por O&M Región 7 y el Sistema de Información de Proyectos (SIPRO) desarrollado por Ingeniería de Calidad del Servicio y Optimización R7, homologadas de R1-8 a través de la Subdirección de Coordinación Técnica R1-8.

El reto principal, una vez alcanzado el objetivo a finales del 2019, fue mantener la misma sinergia para el 2020 y conservarla para los años futuros, así como consolidar las acciones implementadas en un proceso de mejora continua. Adicional, superar en esta pandemia el gran reto de trabajar en *home office* sin afectar el trabajo en equipo, la comunicación interna y con las Áreas a las que les ofrecemos soporte o nos lo dan.

Otro reto importante ha sido detectar fallas, documentarlas y escalarlas oportunamente a DEUR, SVA, ISVA o COR, buscando apoyo para una solución de raíz, antes de que se conviertan en fallas masivas que afecten el NPS* y el CHURN** Región 7.

El trabajo en equipo ha sido clave, no solo por parte de todo el equipo de Soporte Tecnológico R7 y de la Gerencia de Atención a Clientes y Cuentas Corporativas R7, sino también de otras Áreas y Gerencias (Soporte Tecnológico R1-8, DEUR, SVA, ISVA, COR, O&M R7 e Ing. de Calidad del Servicio R7) que nos apoyaron y lo siguen haciendo para el logro de los objetivos, al participar en mesas de trabajo para escuchar nuestras necesidades, compartir escenarios con fallas o propuestas para mejorar los productos y servicios.

La calidad de la atención de los folios es esencial y es un proceso de mejora continua. En el último trimestre del 2020 se inició el desarrollo de la evaluación de la calidad del tipo de respuesta que ofrece Soporte Tecnológico R7 en los folios BIT's a nuestros clientes internos que es Atención a Clientes Telefónico y Personalizado de R7, y se implementó de manera oficial a partir de enero del 2021. De esta manera se evalúa: respuesta clara, solución, uso correcto de recursos disponibles para el diagnóstico de la falla y tipificación correcta. Todo con el objetivo de que Soporte Tecnológico R7 ofrezca respuestas claras y homologadas.

El resultado final de estas acciones contribuyen a mejorar el NPS* y a disminuir considerablemente el CHURN** en Región 7.

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

** CHURN: Tasa de desconexión de suscriptores.





REGIONALES 4:00 min.

REGIÓN 9

Telcel Academy, la app que está revolucionando el aprendizaje digital

Conoce la herramienta oficial de capacitación R9 que desde la palma de la mano nos permite estar cerca de la Fuerza de Ventas.

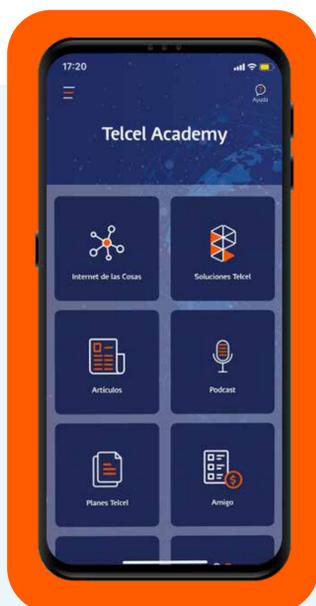
Noviembre, 2021

En 2015 hicimos la diferencia en la forma de transmitir conocimientos a la Fuerza de Ventas a través de la app Entrenamiento R9, y en 2020 nos renovamos para ofrecer la mejor experiencia de aprendizaje. Evolucionamos la aplicación para convertirla en una **herramienta de consulta inmediata y capacitación** que se pueda utilizar desde cualquier dispositivo móvil y en el momento en que se requiera.

Siguiendo el compromiso por brindar el mejor servicio, ofreciendo productos de la más alta calidad, y de acuerdo con las necesidades de comunicación actuales, la app se transformó en **Telcel Academy**.



La evolución de la aplicación busca satisfacer las crecientes necesidades de los Usuarios y los objetivos del negocio, implementando cambios en:



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: modificación radical de la app, fue estructurada por producto comercial y jerarquizada conforme a la directriz de ventas de la Empresa.

CON MÁS DE 120 MATERIALES DISEÑADOS PARA LOS DIFERENTES GUSTOS DE LOS USUARIOS, LA APP CUENTA CON LAS SECCIONES:



INTERNET DE LAS COSAS: accesorios, dispositivos inteligentes y servicios que permitirán capacitarse al máximo con todo lo nuevo de la revolución tecnológica.



SOLUCIONES TELCEL: todo lo que necesitan saber del portafolio comercial para las necesidades empresariales en un solo lugar.



ARTÍCULOS: mensajes de texto con las noticias más relevantes de diferentes temas estratégicos, contadas de una forma más fácil.



PODCAST: mensajes de audio sobre ventas, manejo de objeciones, soluciones, y contenido de valor que complementará el aprendizaje de los Usuarios.



PLANES TELCEL: materiales con Oferta Comercial, requisitos de contratación, promociones y mucho más.



AMIGO: las respuestas sobre los Esquemas de Cobro, Paquetes, vigencias y más en Amigo Kit y Chip.



DISPOSITIVOS: infografías de lanzamientos, características, novedades y fichas técnicas de un extenso portafolio de equipos Telcel.



CURSOS: el aprendizaje digital como nunca antes, con material visual e información precisa para una experiencia única, desde cualquier lugar donde estén.

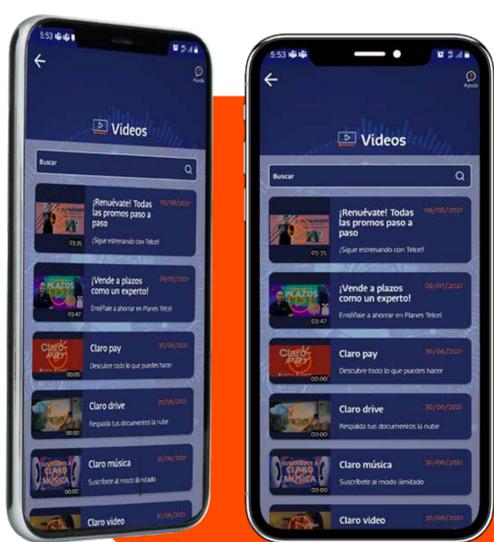


VIDEOS: grabaciones con tips de servicio, argumentos de venta y explicaciones de productos y servicios.



SHOWROOM: permite interactuar con las marcas patrocinadoras, además de consultar información importante y de interés durante el evento más esperado del año.

Jazmín Quiroz, Jefa de Análisis de DATA y Plataformas Digitales, responsable del proyecto comentó: «Agregamos un **motor de búsqueda** en cada grupo de la aplicación, donde al ingresar las palabras clave, los vendedores localizarán rápidamente los contenidos; además de una **interfaz nueva** con una **iconografía más limpia e imágenes estructuradas**, partiendo de la identidad gráfica de la Empresa. Mientras que en la **experiencia del Usuario**, disfrutamos de interacciones más sencillas, con mensajes en un **lenguaje más claro y simple**».



La aplicación permite enviar notificaciones en tiempo real (*push notifications*) con enlaces que llevan a un tema en específico (*deeplink*), para impulsar y asegurar la visualización de los materiales; todo esto pensando en el amplio catálogo de productos y servicios que tiene Telcel.

Confiamos y estamos seguros de que esta renovación nos permitirá mantener e incrementar las **casi 3 millones de visualizaciones** de pantalla que tenemos actualmente. Además, será una herramienta que facilitará el aprendizaje de los asesores comerciales, al encontrar en esta todos los materiales y recursos necesarios para mantenerse siempre actualizados.

La aplicación se encuentra disponible en las tiendas virtuales **App Store** y **Play Store**, tiene certificados de seguridad para que los vendedores ingresen con su usuario y contraseña. Utiliza muy poco espacio de almacenamiento en los dispositivos móviles y la navegación dentro de ella no tiene costo para Usuarios Telcel. Recomendamos contar con un **Sistema Operativo iOS 13 o superior** y **Android 5.1 o superior** para su óptimo funcionamiento.



Brenda Robles Téllez
Dpto Contenidos



Jocelyn Mejía Álvarez
Dpto Contenidos



Daniel Armando Camacho Chávez
Gcia Comunicación y Entrenamiento Comercial



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 9

Gestión Vehicular Telcel y Autobuses Estrella Blanca: seguridad con propósito

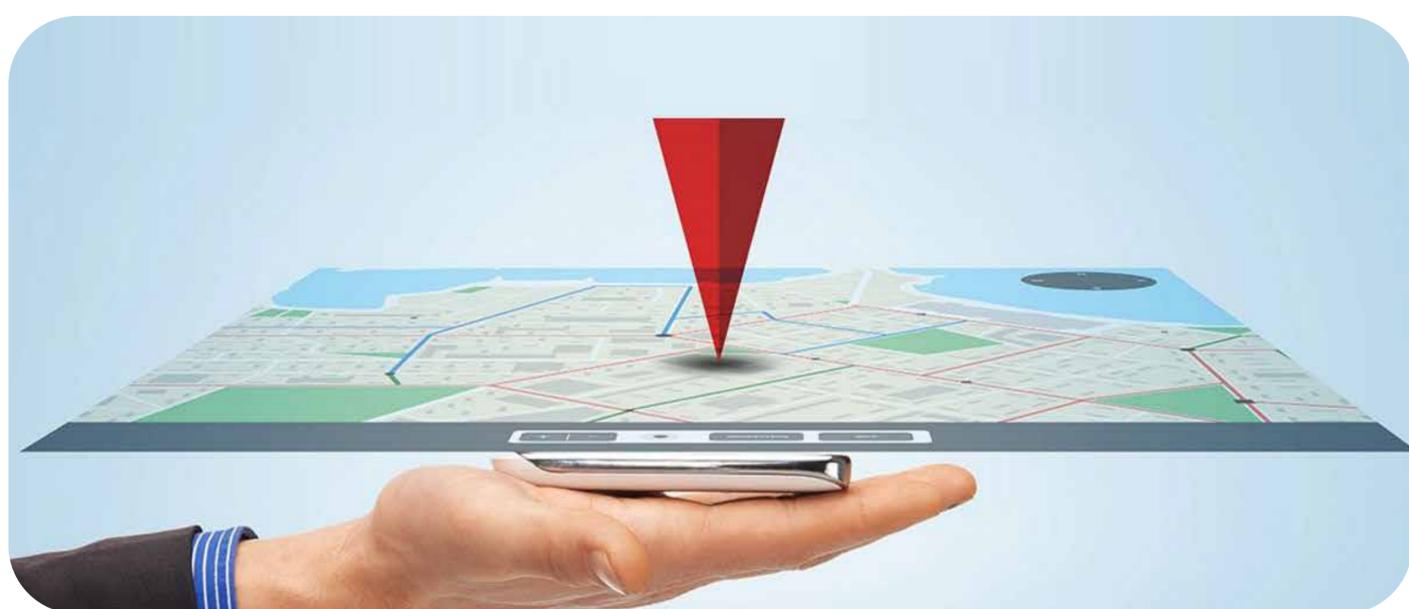
Esta solución de localización redujo el 95% de los vehículos robados de la empresa de transporte Estrella Blanca, ¿quieres conocer cómo?

Noviembre, 2021

Los productos de excelente calidad son la mejor oportunidad que tendrá una empresa para generar reseñas y comentarios positivos entre los consumidores y que estos, a su vez, se transformen en clientes. Hoy la tecnología es una gran aliada para las empresas transportistas, ayudándolas a mejorar sus procesos y a volverlas competitivas en un entorno que demanda mejores servicios.

Autobuses Estrella Blanca S.A. de C.V. es una empresa de transporte para pasajeros vía terrestre, considerada como una de las marcas líderes de México en su rubro, cuya filosofía es estar a la vanguardia y trabajar por proporcionar un servicio de excelencia a sus clientes.

Con poco más de 80 años uniendo a México, la compañía de transporte extendió su cobertura, lo que atrajo a nuevos socios. A la par de estas nuevas oportunidades se gestaba una necesidad para tener localizados a los autobuses de sus diferentes familias (Futura, Chihuahuenses, Anáhuac, Senderos y Elite).



Cuando la tecnología e ingenio humano trabajan juntos

Por ello desde 2016, gracias al equipo comercial de Región 9, trabajamos conjuntamente a través de la solución Telcel Gestión Vehicular Telcel (GVT) *powered by* Círculo Corp, para ayudarle a la empresa Estrella Blanca a tener un mayor control y precisión de toda su operativa diaria.

GVT *powered by* Círculo Corp ofreció un portafolio de equipos GPS, debidamente homologados en la Red de Telcel, para localizar y monitorear las unidades vehiculares, así como para obtener información relevante de ellas.

Inmediatamente después de que la compañía Estrella Blanca comenzó a utilizar GVT *powered by* Círculo Corp, observó que las tecnologías permitían administrar las operaciones de manera sencilla y mantener ubicadas las unidades.

Durante la implementación del servicio, uno de los desafíos fue configurar los paros de motor (sistema que permite controlar el flujo de energía a un circuito de potencia en un auto), la configuración *antijammer* (*jammer* es un dispositivo que genera ondas capaces de bloquear diferentes señales y frecuencias de comunicación como GPRS, Wi-Fi, 3G, 4G, entre otras), así como la planeación de los instaladores disponibles cuando el Cliente lo requiriera.

Telcel ofrece a los Clientes de esta solución un portal de alta disponibilidad, protocolos de seguridad «https» para garantizar que entre su equipo de cómputo y la plataforma no haya ningún intruso.

Caso de éxito

Después de casi cinco años, gracias a GVT, Estrella Blanca ha resuelto su necesidad de localización, brindando confianza a los clientes viajeros al mantener localizadas las unidades durante todo el trayecto. Por otro lado, se ha llevado un mejor control y manteniendo de las unidades.

95% DE LA REDUCCIÓN DE VEHÍCULOS ROBADOS SOBRE UNA FLOTA DE:

+ de 450 unidades de pasajeros

+ de 870 unidades totales activas



Cabe destacar que Grupo Estrella Blanca generó su propio centro de monitoreo con capacitación de Círculo Corp.

Gestión Vehicular Telcel *powered by* Círculo Corp cuenta con toda la tecnología para brindar mayor seguridad con el respaldo de la Red de Telcel.



Jocelyn Mejía Álvarez
Dpto Contenidos



Daniel Armando Camacho Chávez
Gcia Comunicación y Entrenamiento Comercial



AMX 4:30 min.

América Móvil, gran despliegue tecnológico con vista al futuro

Entérate de dos importantes acontecimientos que demuestran el compromiso de América Móvil con la innovación, conectividad y servicio de calidad en Latinoamérica.

Noviembre, 2021

La conectividad de América Móvil continúa su despliegue. En meses pasados se sumó un nuevo tramo de cable de fibra óptica submarina que impulsa la conectividad de Latinoamérica. Y el lanzamiento del satélite Star One D2, que amplía el espectro de servicios de Telecomunicaciones en más de 25 países para ofrecer la más avanzada tecnología y comunicación.

El cable submarino conecta la costa latinoamericana del Pacífico a lo largo de sus 7,300 km y tiene una capacidad potencial de 132 terabits por segundo (Tbps), así como la latencia más baja. Será el primer cable submarino que, desde 2001, conecte diversos puntos de América Latina: Puerto San José (Guatemala) con Valparaíso (Chile), con puntos de amarre adicionales en Salinas (Ecuador), Lurín (Perú) y Arica (Chile).

Cuenta con infraestructura denominada SPSC/Mistral, que mejorará la experiencia digital de millones de personas, contribuyendo a la reducción de la brecha digital y a ampliar las oportunidades de desarrollo tecnológico.

Asimismo, ofrecerá los más altos niveles de servicio, fiabilidad y seguridad, dotando a la Empresa de comunicaciones más robustas, lo que se traduce en un fortalecimiento de los servicios en la nube, así como en una mayor protección y confiabilidad en el tráfico de servicios internacionales.



Por otra parte, en julio pasado se lanzó al espacio el sexto satélite de nombre Star One D2, con el que América Móvil amplía el espectro de bandas que incrementan su capacidad y expanden la Cobertura de Telecomunicaciones en México, Brasil y América Latina.

A lo largo de su trayectoria, invertir en infraestructura tecnológica ha sido una prioridad que refleja el compromiso de la Empresa de atender la creciente demanda en comunicación y conectividad de sus Clientes, y de contribuir al desarrollo económico y social de los países de la región.

Este satélite se suma a otros cinco (C1, C2, C3, C4 y D1) que, desde 2007, transmiten señales para televisión de paga y garantizan la distribución de estas con una amplia oferta de servicios y contenidos en el segmento de *broadcast* (difusión masiva de información o paquetes de datos a través de redes informáticas).

El presidente de la junta directiva de América Móvil, Carlos Slim Domit, informó que el despegue desde la Guayana Francesa fue coordinado por Claro Brasil y aprovechó un mensaje vía redes sociales para felicitar a todos los involucrados en la construcción y puesta en órbita del satélite más grande de la flota, equipado con las bandas C, Ku, Ka y X.

Lo anterior complementa las ofertas de datos, video e Internet de alta velocidad del mercado empresarial, expande las redes celulares ya existentes, ayuda en la migración de nuevas señales, amplía nuestra oferta de servicios, incluyendo aplicaciones de entretenimiento, telemedicina, agronegocio, banca, educación a distancia, entre otras; y atiende a la implementación óptima de la tecnología 5G.

Estos acontecimientos son una clara muestra de la construcción de una historia de innovación y transformación digital para nuestros Clientes, con tecnología avanzada que asegura el futuro y la calidad en nuestro servicio.

En septiembre de 2021, América Móvil se colocó como el número uno en el ranking de las 100 mexicanas globales por su correcta diversificación para amortiguar los efectos de la pandemia con estrategias financieras y tecnológicas que ayudaron a mitigar los riesgos. En esta lista, es la empresa con mayores ingresos y más Colaboradores fuera del país (poco más del 52%), lo que la convierte en una impulsora de compañías que están traspasando fronteras. Este logro se debió, en gran parte, al empuje que da a la modernización de la infraestructura tecnológica como el lanzamiento de satélites en la región desde hace casi 15 años.



El satélite geostacionario Star One D2 se construyó en 40 meses bajo la supervisión de un equipo especializado, compuesto por astrónomos e ingenieros, así como con el apoyo de socios internacionales.

Con una vida útil de aproximadamente 18 años, tiene cuatro bandas de transmisión que garantizan mayor flexibilidad y cobertura tecnológica. Posee una potencia de 19.3 KW, un peso de siete toneladas, ocupa la posición orbital de 70° W y está equipado con 28 transponders (receptores y transmisores de señales).



El Star One D2 será controlado por el Centro de Operaciones de Satélites de Brasil y de América Latina, localizado en Guaratiba (Río de Janeiro). Este Centro forma parte de la empresa Embratel, líder en soluciones vía satélite en Latinoamérica y filial de AMX, la cual es la primera a nivel mundial en recibir la certificación ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Control de Satélites; esto la posiciona como una de las más confiables y capacitadas del mundo en esta materia.



Gerencia de Comunicación Interna



AMX 4:30 min.

Conoce el Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) de América Móvil

Entérate de las herramientas, facultades y funciones con las que cuenta el PIC para asegurar el funcionamiento íntegro de la Empresa y sus Colaboradores.

Noviembre, 2021.



En América Móvil desarrollamos el Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) integrado por el Código de Ética. Su implementación corresponde a la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, apoyada por las oficialías de cumplimiento de nuestras Subsidiarias, las cuales aseguran el funcionamiento íntegro de la Empresa y sus Colaboradores.

La Oficialía de Cumplimiento es el área multidisciplinaria e independiente, encargada de prevenir, identificar, evaluar y mitigar los riesgos normativos. Garantiza el valor reputacional de la Empresa, genera certidumbre para los grupos de interés o stakeholders y supervisa el cumplimiento de políticas y protocolos relacionados con el Programa de Integridad y Cumplimiento; todo en un marco de seguimiento, basado en la transparencia, confidencialidad, comunicación, asesoría y el respeto.

Responsabilidades de la Oficialía de Cumplimiento

Materias que comprende el PIC

Herramientas del PIC



Algunas de las responsabilidades de la Oficialía de Cumplimiento son:

- ✓ **Elaborar, revisar, actualizar y verificar** la implementación del Programa de Integridad y Cumplimiento
- ✓ **Mantener** actualizados los protocolos, políticas, estándares de integridad y demás documentos normativos internos, que son aplicables a América Móvil y sus Subsidiarias
- ✓ **Diseñar y aplicar** los sistemas de control, auditorías y vigilancia
- ✓ **Administrar** las quejas y denuncias presentadas a través de la Línea de Denuncia
- ✓ **Participar** en los Comités de Ética Corporativa y de Subsidiarias, en donde se analiza y resuelve la procedencia o improcedencia de las denuncias, así como las posibles sanciones o acciones de mejora que resulten aplicables
- ✓ **Diseñar** los sistemas, procesos de entrenamiento y capacitación en materia de integridad y ética
- ✓ **Monitorear** cualquier modificación al marco legal o regulatorio que impacte las políticas de la Empresa
- ✓ **Atender** y resolver cualquier asunto relacionado con la integridad y ética empresarial
- ✓ **Verificar** el cumplimiento del marco jurídico legal vigente aplicable, así como de los protocolos, políticas, estándares de integridad y demás documentos normativos internos que son aplicables a América Móvil y a sus Subsidiarias

La Oficialía de Integridad y Cumplimiento está conformada por Colaboradores y Directivos de la Empresa que poseen habilidades en el manejo de asuntos confidenciales e información sensible, comprometidos con América Móvil, quienes además ejercen un liderazgo que promueve los principios y valores de nuestro Código de Ética.



Las materias que comprende el Programa de Integridad y Cumplimiento (PIC) son:

- ✓ Cumplimiento Normativo
- ✓ Protección de Datos Personales
- ✓ Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
- ✓ Prevención del Delito
- ✓ Cumplimiento Laboral y Seguridad Social
- ✓ Anticorrupción
- ✓ Igualdad
- ✓ Derechos Humanos
- ✓ Medio Ambiente
- ✓ Línea de Denuncia



Principales herramientas con las que se cuenta para implementar el PIC:

- 1. El Compromiso de la Alta Dirección.** Es la firme determinación para transformar y mantener por los Colaboradores de América Móvil y sus Subsidiarias, y que se observa en el diseño, ejecución y evaluación de procedimientos, campañas, procesos y actividades cotidianas.
- 2. Código de Ética, Políticas y Protocolos.** Documentos que detallan las responsabilidades, prácticas, estándares y procedimientos que deben cumplir todos los Empleados, Colaboradores y Terceros con los que América Móvil y sus Subsidiarias se relacionan; y cuyo incumplimiento implica las sanciones correspondientes.
- 3. Gestión de Riesgos.** Procedimiento que permite administrar los riesgos reales o potenciales, a través de su identificación, evaluación y mitigación.
- 4. Capacitación y Certificación.** La elaboración de Programas de sensibilización o formación en materia de Integridad y Cumplimiento; su aplicación a los Empleados, Colaboradores o Terceros con los que América Móvil y sus Subsidiarias se relacionan; la Evaluación correspondiente; y la difusión de los resultados.
- 5. Línea de Denuncia.** Procedimiento de investigación interno y anónimo, que puede ser utilizado por los Colaboradores de América Móvil y sus Subsidiarias, así como por Terceros relacionados con éstas, a efecto de identificar, analizar y sancionar la existencia de comportamientos que implican algún incumplimiento a marcos jurídicos aplicables o normatividad interna.
- 6. Difusión de objetivos y logros.** Visión de mejora continua que contempla los cambios en la industria y el negocio con una revisión constante y periódica.
- 7. Evaluación de Procesos y Actividades.** Conjunto de acciones sistematizadas y homologadas cuyo objetivo es determinar si los procesos y sus respectivas ejecuciones operan bajo el diseño y lógica del Programa de Integridad y Cumplimiento.

Es fundamental que Colaboradores y Directivos participemos de forma activa en el proceso de identificación de riesgos a través de los mecanismos disponibles e interactuemos con la Oficialía de Cumplimiento para recibir su apoyo en caso de involucrarnos o ser testigos de alguno. Cumplir con el Programa de Integridad y Cumplimiento, es compromiso de todos.



Gerencia de Comunicación Interna