

Sustentabilidad, clave en la reputación de nuestras marcas

El compromiso con la comunidad es un aspecto cada vez más significativo en la percepción de las marcas.

Construyamos juntos la reputación de marca

Lee los detalles de la reputación corporativa, donde los grupos de interés y la confianza tienen un papel central.

Por qué los Clientes prefieren a Telcel

Nuestra marca se distingue por ofrecer servicios con los mejores beneficios para los Clientes.

en línea 88

revista digital

Edición Agosto 2022

UNA MIRADA A LAS FORTALEZAS DE NUESTRAS ÁREAS: DIRECCIÓN DE FINANZAS Y OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO





CONÉCTATE 2:30 min.

Monitor FCS recibe reconocimiento internacional

Este desarrollo tecnológico contribuye a la prevención, control y seguimiento de contagios durante la pandemia.

Agosto, 2022

El premio WSIS («Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información» en español) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) reconoce la contribución de Fundación Carlos Slim y América Móvil en el desarrollo de aplicaciones móviles que acercan los servicios de salud a las personas, donde quiera que se encuentren; facilitando el diagnóstico, atención médica y vigilancia epidemiológica. El reconocimiento otorgado por la UIT fue en la categoría e-Salud a la aplicación Monitor FCS.



Con la expansión del COVID-19 alrededor del mundo, Fundación Carlos Slim—en coordinación con América Móvil y Claro Shop— desarrolló la plataforma digital Monitor FCS en menos de dos semanas.

Monitor FCS se implementó en diversas empresas de México y América Latina, aplicando modelos de inteligencia artificial que contribuyeron a romper la cadena de contagios y funciona como una herramienta de monitoreo, prevención, seguimiento y cuidado de la población durante la pandemia.

La aplicación y el Protocolo COVID-Carso orientaron acciones como el aislamiento temprano y el seguimiento de contactos de las personas contagiadas. En conjunto con el monitoreo diario individual del estado de salud de más de 500 mil personas registradas en la plataforma, se evitaron cerca de 85 mil contagios, 7 mil hospitalizaciones y aproximadamente 3 mil muertes.

Además, Fundación Carlos Slim colaboró con autoridades de salud de México y algunos países de América Latina para desarrollar aplicaciones tecnológicas similares a Monitor FCS, tal es el caso de COVID-19MX implementada en nuestro país con el respaldo de Telcel.



El Ing. Carlos Slim Helú recibió el premio WSI de manos de Houlin Zhao, Secretario General de la UIT, durante su participación como Copresidente de la Comisión de Banda Ancha de la Unión realizada en Kigali, Ruanda.

«Este es un buen ejemplo de que el uso de las tecnologías mejora la salud y el cuidado de las personas.»

Houlin Zhao

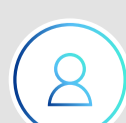
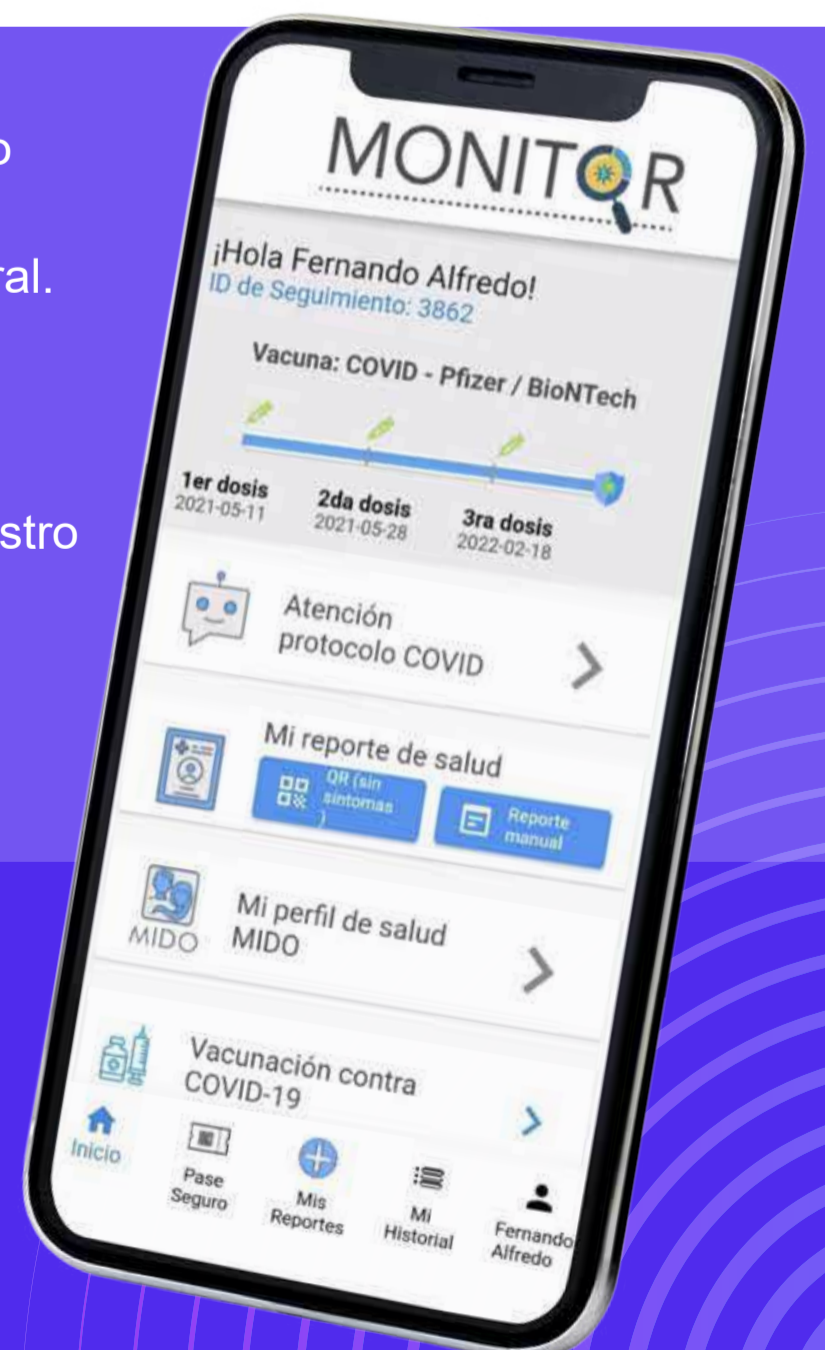
El Ing. Carlos Slim Helú destacó que una de las prioridades dentro del Grupo es el cuidado de la salud y el bienestar de los Colaboradores. Por ello, se desarrolló la plataforma Monitor FCS, la cual generó millones de reportes de síntomas que se analizaron para determinar el nivel de exposición a riesgos y aislar los posibles casos; manteniendo los espacios de trabajo seguros y protegiendo a cada Colaborador.



A través de Monitor FCS se realiza monitoreo diario y en tiempo real del estado de salud de Colaboradores de América Móvil y Grupo Carso, así como de sus familiares y del público en general.

Se han procesado más de 50 millones de reportes de síntomas que se analizan con el uso de inteligencia artificial para dar un adecuado seguimiento a cada uno. Monitor FCS permite el registro de enfermedades preexistentes, como obesidad, diabetes e hipertensión, y de vacunas contra la influenza y COVID-19.

La plataforma tecnológica cumple con el compromiso de Fundación Carlos Slim de garantizar la integridad de sus Colaboradores al lograr que los contagios de COVID-19 sean considerablemente menores al promedio nacional y local.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 3:00 min.

Una mirada a las fortalezas de nuestras Áreas: Fernando Ocampo, Director de Finanzas Telcel

Entérate cómo las inversiones y gastos transparentes generan valor para la Compañía, los accionistas y los Clientes.

Agosto, 2022

Mantener finanzas sanas es fundamental para una percepción positiva de la Compañía. En esta edición, Fernando Ocampo, Director de Finanzas, nos comparte una visión en torno a las buenas prácticas que fortalecen la reputación de Telcel.

Platicanos acerca de la relevancia de contar con finanzas sanas para enfrentar los retos de la Empresa:

Todos los días, las compañías enfrentamos retos de diversa índole. En Telcel, uno de los fundamentales, es otorgar el máximo valor a nuestros Clientes al mejor precio posible. Para lograrlo, requerimos de una disciplina seria en materia de inversión y control de gastos.

Desde la Dirección de Finanzas, nos encargamos de todo aquello en donde existe una erogación, buscamos que los gastos estén justificados y brinden valor al Cliente. Gracias a esta disciplina logramos finanzas sanas, pues las finanzas que no son transparentes generan gastos excesivos.

Estamos atentos, sin distraernos, para garantizar que las inversiones y gastos generen valor a la Compañía, nuestros accionistas y –fundamentalmente– a los Clientes. Estamos convencidos de que mantener finanzas sanas brinda confianza al Cliente, tanto en el precio como en la calidad que recibe.



¿Cómo logra la Dirección de Finanzas que la reputación de marca de Telcel se refleje en sus inversiones?

En la medida en que somos cuidadosos, sin generar endeudamiento o gastos irresponsables, invirtiendo con una visión y metas definidas para el bien de la Empresa.

Enfocamos nuestras estrategias en invertir en lo que la gente percibe como valor, particularmente en la Red y en el Servicio al Cliente. Si observamos la trayectoria de la Compañía, es evidente que somos campeones en calidad, cobertura y servicio.

Afortunadamente, consolidamos una Red que refleja la disciplina de muchos años de inversión. Cuidar la reputación de marca de Telcel implica analizar con claridad en qué es necesario invertir los recursos de la Empresa.

Menciona algunas de las buenas prácticas de tu equipo de trabajo que fortalecen la reputación de Telcel:

Por supuesto, hay varias prácticas en las que se refleja esta disciplina.

Tenemos claro que el Cliente es el número uno y por lo tanto somos disciplinados al generar costos y gastos transparentes, llevando a cabo ejercicios de planeación e inversión muy serios. Para ello, contamos con políticas y procedimientos internos que nos guían para estos fines.

Debido a que Telcel está altamente regulado, un aspecto importante en la Dirección de Finanzas es mantenernos capacitados y a la vanguardia para enfrentar cualquier cambio garantizando la generación de valor.

En este sentido, una de nuestras principales funciones es proveer reportes de toda índole para la correcta toma de decisiones y el cumplimiento normativo, por lo que la confianza es vital para nosotros.

En conjunto, quienes trabajamos en Telcel tenemos una gran responsabilidad. De ahí la importancia de ceñirnos a las normas y a las reglas establecidas por las diferentes autoridades para brindar confianza respecto a la buena reputación de la Empresa.



Para finalizar, ¿tienes algún mensaje de reconocimiento para tu equipo de trabajo?

Dentro de Telcel, el factor humano es extraordinario. Hay un nivel de compromiso notable y el equipo de la Dirección de Finanzas es espectacular, a prueba de balas.

Sin duda, es un equipo honesto, serio y comprometido. Durante la pandemia hubo más trabajo del habitual y no percibí ausencia, indisciplina o falta de compromiso alguna. Es un equipo extraordinario con el que estoy agradecido y del que me siento orgulloso de pertenecer.



Gerencia de Comunicación Interna



CONÉCTATE 4:30 min.

Una mirada a las fortalezas de nuestras Áreas: Daniel Tapia, Oficialía de Cumplimiento

Conoce cómo el Programa de Integridad y Cumplimiento difunde las buenas prácticas, los principios y las políticas éticas de la Empresa.

Agosto, 2022

En esta entrevista, Daniel Tapia nos comparte los retos que se llevan a cabo desde la Oficialía de Cumplimiento y cómo contribuyen a la reputación de la Compañía y de nuestra marca.

Como Colaboradores de Telcel y América Móvil, ¿qué aspectos hay que tener en cuenta en relación con el cumplimiento?

El *Compliance* es más que la parte regulatoria o estar atento al cumplimiento normativo, tiene que ver con las buenas prácticas en el mundo empresarial y en la vida cotidiana; se trata de operar con ética, integridad y principios, los cuales se desestiman en la cultura empresarial por dar prioridad a otros fines corporativos.

Actualmente trabajamos en cambiar la idea de conseguir todo al costo que sea. Nos enfocamos en el respeto mutuo y hacia nuestro equipo, en pensar las jerarquías como una cuestión administrativa y no de sumisión, en evitar promover las malas prácticas que se observan en otros grandes corporativos.

Además de cumplir con las normas, nos enfocamos en desarrollar y difundir el Programa de Integridad y Cumplimiento, donde están descritas esas prácticas que adoptamos y que cambian la interacción en el mundo corporativo y en general en el entorno de los Colaboradores, los empresarios, las amas de casa, los funcionarios públicos, entre otros grupos.



Estas prácticas generan confianza en los Colaboradores porque perciben un ambiente de trabajo tranquilo que se rige bajo principios y operaciones éticas para conseguir nuestras metas: la prioridad no es vender a costa de lo que sea, sino ofrecer un buen producto utilizando las mejores herramientas en la atención al Cliente, sin ejercer una acción de fuerza.

Todo esto contribuye a la reputación de marca y su prestigio. Es tarea de todos cuidarla, desde la Dirección General hasta el último escalafón de la Compañía, comportándonos acorde a lo que dice nuestro código de ética y el Programa de Integridad y Cumplimiento.

En el mundo corporativo existen noticias negativas que se difunden en prensa o redes sociales y afectan la reputación de la marca. Por ello, además de cumplir con el aspecto normativo (que se defiende en los tribunales), es fundamental atender la parte ética y las noticias negativas que se generan, pues estas representan un incumplimiento que afecta nuestra imagen. Frecuentemente, las repercusiones son mayores y queda la idea de que la Empresa es corrupta, por ejemplo al descuidar los datos de nuestros Clientes y tener alguna denuncia o queja al interior de la Empresa que no se atendió de forma correcta.



Cuidar este aspecto es posible, ya que las buenas prácticas y políticas están publicadas al interior de la Empresa y al alcance de los Colaboradores. Estas establecen de qué manera actuar para resolver situaciones como: «Es que mi jefe me pidió que lo hiciera así, yo sabía que no era algo bueno, pero me dio miedo decirlo porque quiero conservar mi trabajo». Considero que para conservar el trabajo es necesario hacer las cosas de manera correcta. Si tenemos una instrucción inapropiada, hay que denunciar; existen los mecanismos y la garantía por parte de la Empresa de que siguiendo las buenas prácticas, tu trabajo está a salvo.

Invito a conocer las políticas y aplicarlas en el día a día, así como a consultarnos cualquier duda, tenemos a su disposición un correo electrónico y un microsítio.

Una herramienta útil es considerar lo que hacemos o decimos como si actuáramos para nuestros hijos o familia, y determinar si es o no una buena práctica. Es decir, generar un ambiente de trabajo como si nuestros hijos o familiares estuvieran ahí. Al mismo tiempo, considerar a las personas diversas y respetar todas las formas de ser.



¿Cuáles son los retos para contribuir a que los equipos de trabajo alcancen sus metas?

Cambiarnos el chip y trabajar sobre la base de ética empresarial, tomar en cuenta la difusión de los principios y políticas de la Empresa, así como la capacitación en estos temas.

Lo más importante es que todos los grupos de interés que forman parte de la Empresa conozcan los principios, para así volvernos embajadores de estos. Esa será la forma más fácil de transitar y cambiar la cultura corporativa.

Llevarlo a cabo es un reto inmediato, pues es necesario atender deficiencias y vicios de operaciones anteriores. Ese es el principal objetivo y por ello es de suma importancia difundir las buenas prácticas.



¿Qué mensaje le darías a tu equipo para reconocerlo?

A lo mejor todos lo dicen, pero tengo el mejor equipo. Formamos un equipo multidisciplinario que no es solamente de abogados, hay personas con perfiles de auditor, administrador de procesos, etc.; independientemente del puesto, somos un equipo donde la opinión de todos es tomada en cuenta.

Aprendemos juntos nuevos temas, nos capacitamos y eso es increíble. Son autodidactas, de pronto llega alguien con el certificado de un nuevo curso o especialidad y eso demuestra que están convencidos de la importancia de nuestra labor en el Área. Me siento muy contento y orgulloso de mi equipo.



Visita el microsítio de Cumplimiento:
<https://www.complianceamx.com/login.html?ln=es>



Gerencia de Comunicación Interna



La reputación de marca es la percepción que tienen los Clientes sobre nuestro nombre, productos y servicios. Se forma de la experiencia personal, lo que hace o dice la Compañía (*marketing*, publicidad, Responsabilidad Social, etc.) y lo que dicen otros de ella (Redes sociales, medios, líderes de opinión, etc.).

A través del Sistema de Gestión Integrado (SGI) logramos para Telcel certificaciones que facilitan el reconocimiento de la marca, pues cumplimos con determinados estándares y políticas de calidad que nuestros Clientes e inversionistas buscan y valoran.

La importancia de las certificaciones en la reputación de marca

Los clientes confían más en productos o servicios que cuentan con certificaciones reconocidas, que respalden su calidad con una serie de normativas en sus procesos de logística, higiene, recursos humanos, gestión de servicios, seguridad de la información, entre otros. Nuestras certificaciones aumentan la reputación de la marca con nuestros Clientes actuales y nos abren la puerta a nuevas oportunidades de negocio.

Obtener los certificados ISO (International Organization for Standardization) implica que la Organización implementa buenas prácticas empresariales a través de una política de calidad con objetivos medibles; que cumple con determinados requisitos de satisfacción al Cliente y proporciona a los Colaboradores la capacitación necesaria para desarrollar las competencias requeridas. Y de esta manera, un organismo calificador avala por escrito que nuestros procesos y servicios son competitivos.

ISO 9001 – Gestión de Calidad de Productos

Garantiza la calidad y mejora continua, tanto de los productos como de los servicios que ofrecemos. Esta norma está enfocada en el Cliente, pero nos motiva a los Colaboradores a aprender y mejorar, así generamos confianza a los Clientes, inversionistas y proveedores.

ISO 45001 – Gestión de Salud y Seguridad de los Trabajadores

Este certificado asegura que en Telcel se respetan las condiciones de salud y seguridad de todos los Colaboradores, proveedores y visitantes, al minimizar los riesgos laborales con la prevención de accidentes, lesiones y deterioro de la salud.

ISO 20000-1 – Gestión de Servicios

Esta norma especifica los procesos relacionados con la configuración de sistemas de Tecnologías de la Información, así como la gestión y la solución de problemas de manera eficiente para que los servicios prestados cumplan las expectativas de Clientes e inversionistas.

ISO 27000 – Gestión de Seguridad de la Información

Es un conjunto de estándares que engloba las buenas prácticas para asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en todos los ámbitos de la Empresa.

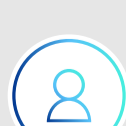
LFPDPPP – Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares

*No es una norma ISO, pero se apoya en la ISO 27000 para el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la información.

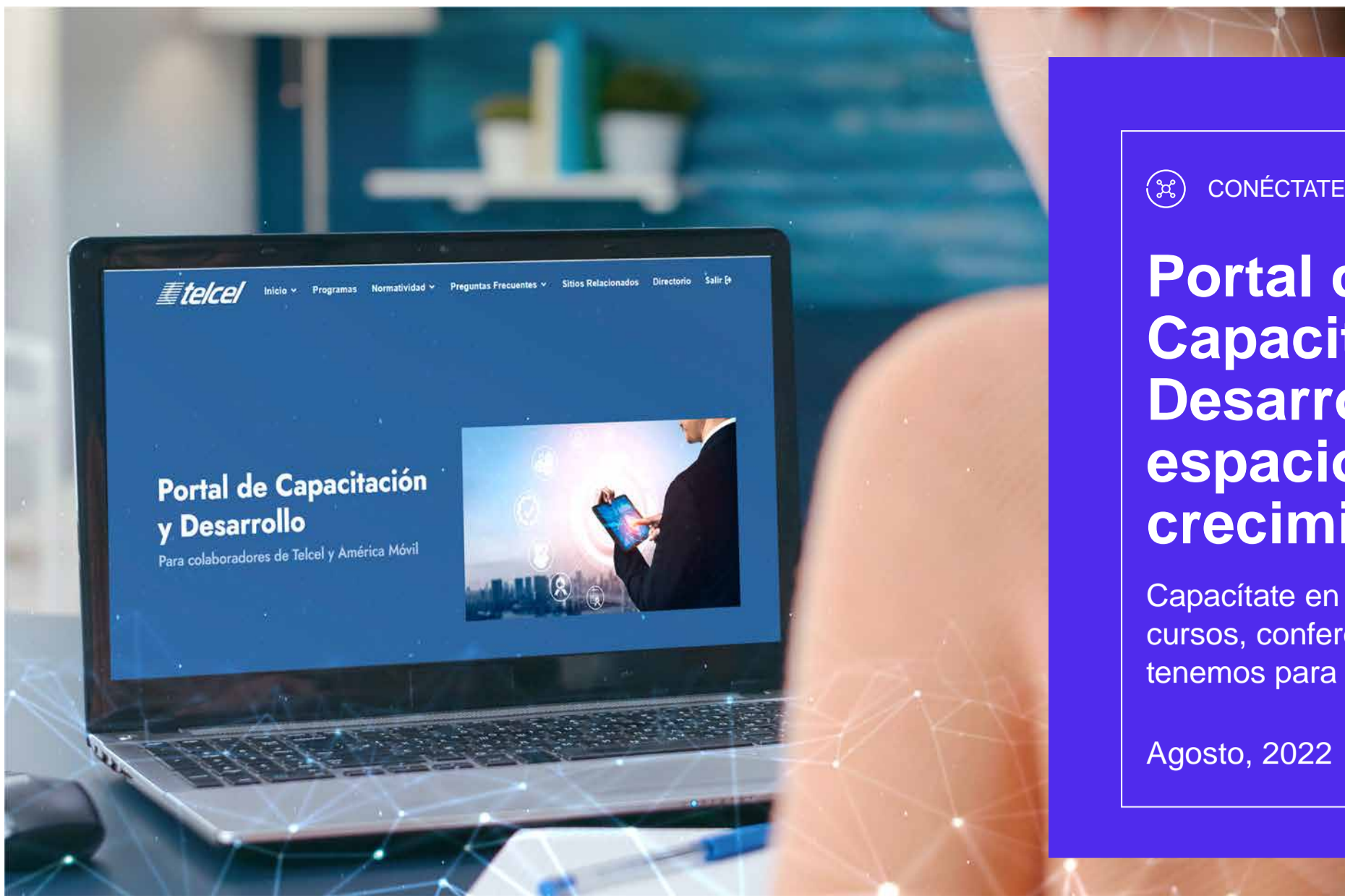
La privacidad de datos es un conjunto de lineamientos usados por Telcel para establecer claramente las condiciones y características de la recopilación, almacenamiento y uso de datos de Clientes, proveedores y Colaboradores.

Al obtener una evaluación positiva en los criterios y requisitos establecidos en las normas mencionadas, se crea confianza y una buena imagen de la marca. Esto detona diversos beneficios, incluyendo una mejor percepción de los productos y servicios que ofrecemos.

Todos somos responsables de crear la reputación de marca, a través de nuestras actividades diarias enfocadas a la calidad y la mejora continua.



Maribel Martínez Martínez
Depto. TD Gestión de Procesos Servicios TIC



CONÉCTATE 1:30 min.

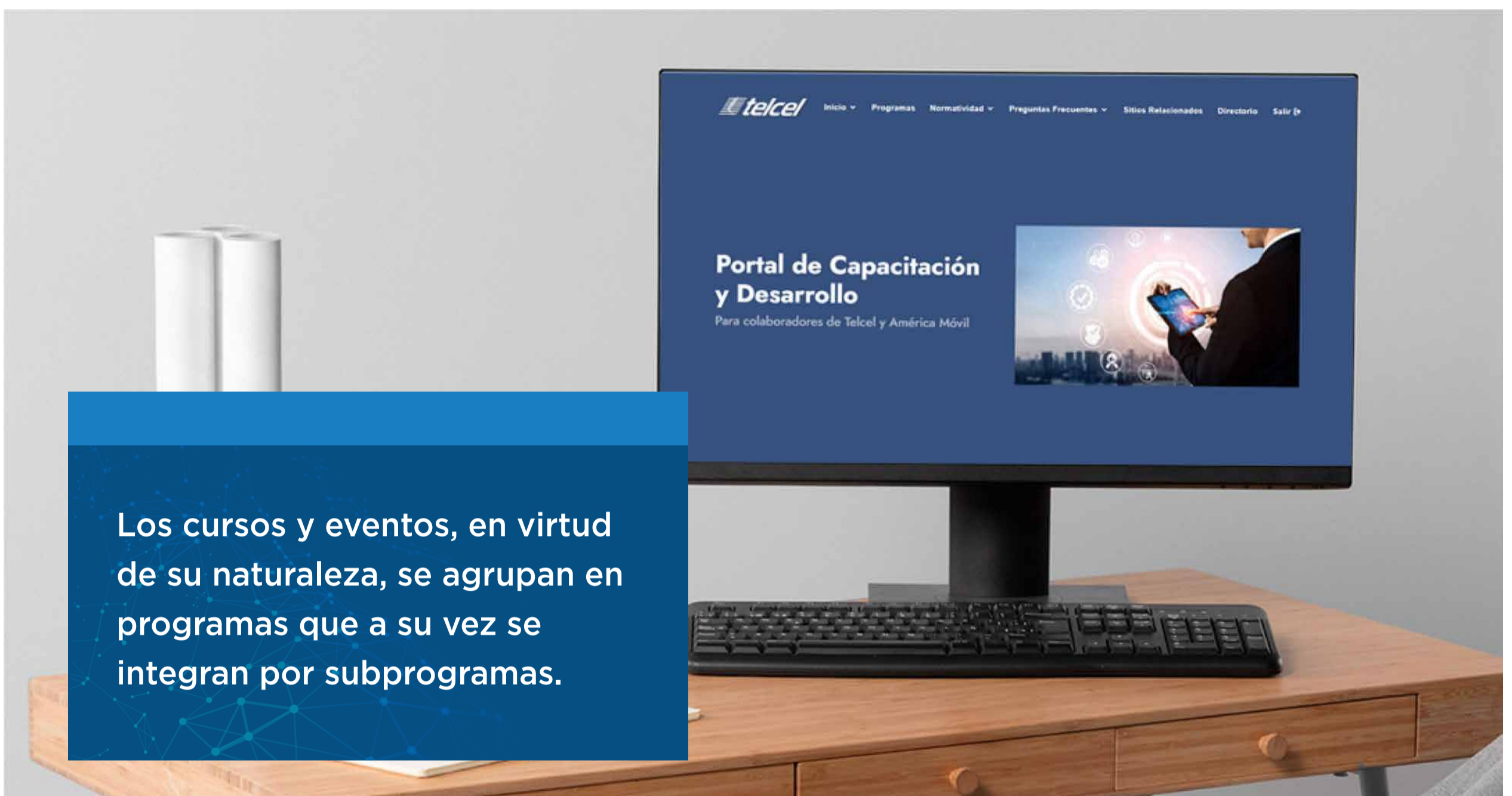
Portal de Capacitación y Desarrollo, un espacio para tu crecimiento integral

Capacítate en diversas áreas con los cursos, conferencias y talleres que tenemos para ti.

Agosto, 2022

Te presentamos el Portal de Capacitación y Desarrollo, el cual está a tu alcance para conocer los diversos cursos con los que cuenta la Empresa.

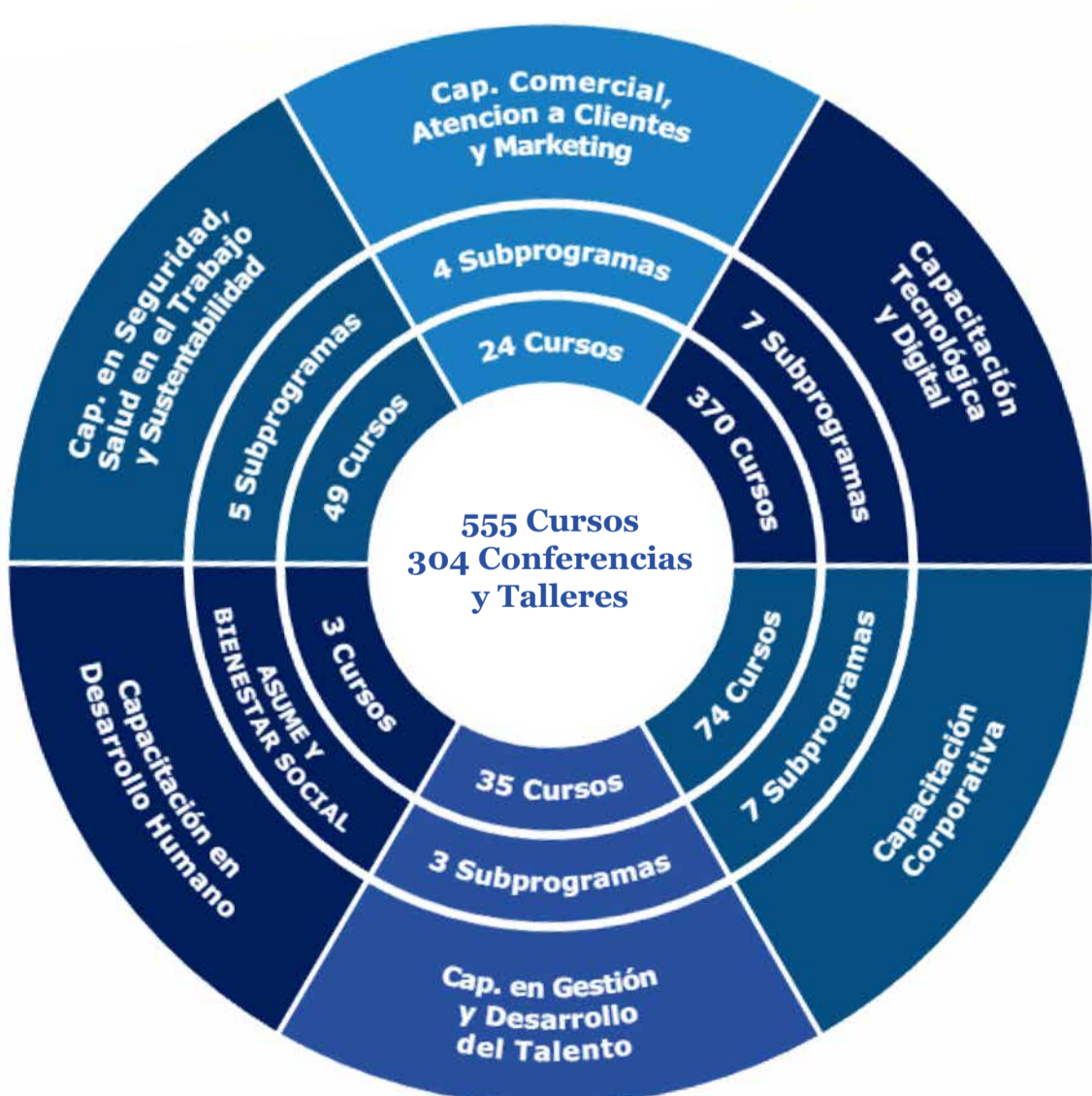
En el portal, los Colaboradores de Telcel y América Móvil tienen la oportunidad de consultar los diversos programas de capacitación y desarrollo, sus contenidos, información relacionada con el aspecto normativo de la capacitación y preguntas frecuentes que resuelven las principales inquietudes en el tema. El objetivo es facilitar el conocimiento de la oferta de capacitación.



Los cursos y eventos, en virtud de su naturaleza, se agrupan en programas que a su vez se integran por subprogramas.

Encontrarás seis programas:

- ① Capacitación Comercial, de Atención a Clientes y Marketing
- ② Capacitación Tecnológica y Digital
- ③ Capacitación Corporativa
- ④ Capacitación en Gestión y Desarrollo del Talento
- ⑤ Capacitación en Desarrollo Humano
- ⑥ Capacitación en Seguridad, Salud en el Trabajo y Sustentabilidad



El ingreso al portal es a través de la Intranet Corporativa con tu número de empleado y tu clave de la Intranet, o bien, a través de la siguiente liga:

<http://intranet.telcel.com:8020/portalCapacitacion/inicio.do>

Todos los cursos contenidos en la plataforma Capacítate Carso tienen disponibilidad inmediata y no es necesario realizar ningún trámite para tomar la capacitación.

Te sugerimos revisar y seleccionar los cursos que te interesen y apoyen tu desarrollo personal y profesional y lo comentes con tu jefe inmediato para definir prioridades y en su caso, realizar el trámite respectivo. Confiamos en que el contenido del Portal sea de utilidad para ti.

La capacitación es la llave maestra para el desarrollo constante.

En la Subdirección de Capacitación y Desarrollo te atendemos y apoyamos en tu desarrollo integral.



José Arturo Olvera López
Subdirección de Capacitación y Desarrollo





12 años consecutivos con el distintivo ESR

Celebramos un año más de compromiso con el medio ambiente, sociedad, comunidad y equipo.

Agosto, 2022

Desde 2010, Telcel se reconoce como una Empresa que enfoca acciones de mejora continua en la calidad de vida de sus Colaboradores, en el fortalecimiento de la ética empresarial y la preservación del medio ambiente.

Para todos los que colaboramos en esta Empresa es motivo de orgullo y un honor recibir por 12 años consecutivos el distintivo «Empresa Socialmente Responsable (ESR)» que otorgan el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE) por acciones como:

- Vinculación de la Empresa con la comunidad
- Puesta en marcha de programas enfocados a la reducción de la brecha digital entre la población
- Fomento del cuidado y preservación del medio ambiente
- Proyectos con impactos positivos en la conservación de especies y ecosistemas

Marcela Velasco, Directora de Mercadotecnia Corporativa de Telcel, destacó que «en Telcel tenemos claro el compromiso de trabajar para incentivar el desarrollo y la inclusión en todo el país, generando acciones que conjunten el impulso tecnológico y el bienestar de la comunidad. Estamos muy contentos por este reconocimiento».

Algunos de los logros de Telcel en materia de conservación y responsabilidad social que contribuyen al bienestar y refrendan el distintivo ESR, son:



Alianza FUNDACIÓN TELMEX telcel

Desarrollo de estrategias para el cuidado y conservación ambiental de 15 especies prioritarias del Mar de Cortés, así como del jaguar y la mariposa monarca, durante los últimos 19 años; con énfasis en promover el manejo adecuado y la protección de las especies y sus hábitats.



Logros en bosques y ecosistemas marinos



■ Monitoreo forestal en los bosques de hibernación de la mariposa monarca, la plantación de más de **19 millones de árboles en más de 47 mil hectáreas de la región monarca –resultado de 13 viveros comunitarios que generan 300 empleos– y la creación de una red de 32 módulos de producción de hongo seta.**

■ Plantación de **jardines polinizadores** en diferentes estados del país para ofrecer refugio y alimento a las mariposas monarca durante su migración.

■ **Disminución del 16% de lesiones en los tiburones ballena** causadas por embarcaciones de servicios de avistamiento en la Bahía de La Paz, gracias al monitoreo en tiempo real con tecnología GPS y un protocolo de rastreo para entrar y salir de la zona de observación de la especie sin dañar el hábitat.

■ Establecimiento de **diez campamentos tortugueros en Jalisco, Nayarit y Guerrero** dentro de áreas marinas protegidas comunitarias, que son sitios de gran importancia para la conservación de las especies laúd y carey.

■ Apoyo en el monitoreo en la **Reserva de la Biósfera Islas Marías donde se registraron nueve nidos de tortuga**, con lo cual se reconoce a Bahía de Banderas como uno de los sitios de anidación de tortuga carey más importantes del Pacífico mexicano.

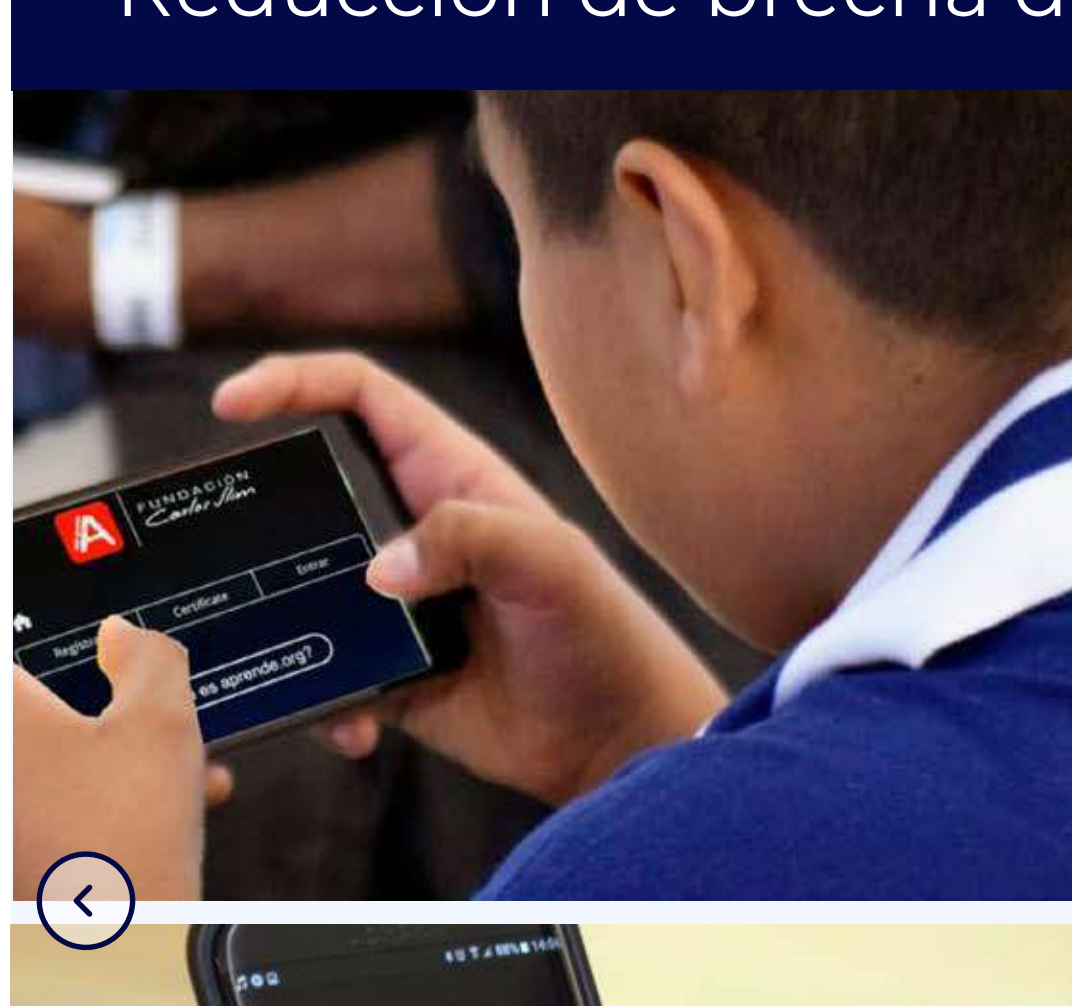
Programas de educación ambiental



El programa «La naturaleza en tu escuela» visita **desde hace ocho años a 1,052 escuelas en 28 estados del país, impartiendo charlas a más de 120 mil estudiantes** con la finalidad de crear conciencia acerca de la preservación de las especies.



Reducción de brecha digital



■ Fundación Telmex Telcel realiza el Programa Gira Nacional Aprende.org que ha capacitado a cerca de 18 mil personas de escasos recursos en el uso de la plataforma Aprende.org, brindándoles cursos y talleres para emplearse en varios oficios. Actualmente, el programa cuenta con más de cuatro millones de usuarios globales registrados y para su operación se facilitan equipos móviles y navegación sin costo en el uso de la plataforma.

■ El Programa Reconectados ha acercado la tecnología a alrededor de siete mil adultos mayores de todo el país.

Educación y deporte



A través de Fundación Telmex Telcel se impulsan programas de diferentes rubros como:

- Educación, otorgando becas a estudiantes de educación superior
- Salud, mediante cirugías extramuros, así como la entrega de sillas de ruedas, bicicletas y aparatos auditivos
- Justicia social, mediante las becas sociales
- Impulso al deporte amateur, con los torneos de fútbol femenino y varonil más grandes del mundo con la Copa Telmex y básquetbol, torneos de béisbol y básquetbol, el torneo «De la Calle a la Cancha» dirigido a jóvenes en situación vulnerable y el programa de atletismo Promesas Telmex Telcel



Gobierno Corporativo

Como parte del compromiso de Telcel y las empresas de América Móvil con la Responsabilidad Social Corporativa, se creó el Comité Directivo de Sustentabilidad con el objetivo de definir la estrategia para mejorar el desempeño de responsabilidad y sustentabilidad de la Empresa, y así refrendar nuestro papel como agente de cambio y transformación en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.



AMX SUSTENTABILIDAD

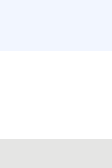
Hacer posible un mundo mejor



Reciclaje



La Empresa forma parte de la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) y de la iniciativa We Care desarrollada por la Groupe Speciale Mobile Association (GSMA) que promueven el acopio de equipos y accesorios en desuso.





VISTAZO 4:00 min.

Construyamos juntos la reputación de marca

Los grupos de interés, la confianza y nuestra labor tienen un papel fundamental en la reputación de Telcel.

Agosto, 2022

La reputación de marca es la congruencia entre lo que hacemos y decimos, es el conjunto de comportamientos y realidades que vivimos juntos; y está sujeta a cuestionamientos y evaluaciones.

En Telcel, todos los días construimos la reputación de la marca bajo la premisa de ser transparentes, eficientes, honestos y consistentes —lo que se dice se hace— tanto al interior como al exterior de la Empresa.

El personal, conformado por un equipo de Colaboradores talentosos y comprometidos, es el principal aliado y embajador en la construcción de la reputación de marca porque somos quienes vivimos y ejecutamos la promesa de una experiencia de servicio única.

La reputación corporativa brinda ventajas competitivas, financieras y de ética empresarial, por mencionar algunas, que ayudan a los Clientes a decidirse por nuestro servicio y motivan a los Colaboradores a trabajar en una Empresa que demuestra su solidez y estabilidad.

¿CÓMO SE GESTIONA LA REPUTACIÓN CORPORATIVA?

Se emplean indicadores para gestionar de manera eficiente la reputación de marca de las empresas. De acuerdo con Merco, monitor empresarial de reputación corporativa que publica diversos *rankings*, la reputación de marca se construye de la siguiente forma:

- » Calidad de la oferta comercial
- » Resultados económico-financieros
- » Gestión de la reputación corporativa
- » Internacionalización
- » Ética y Responsabilidad Corporativa
- » Innovación
- » Talento

La gestión de la reputación de marca va más allá de las relaciones públicas y la imagen de las empresas, ya que se trata de un factor estratégico que —al igual que la cultura corporativa— es transversal en toda la compañía.

La reputación se convirtió en una tendencia mundial trascendente, es un campo de estudio y de acción en las compañías que mantienen su vigencia y la preferencia de los clientes.

En este cuadro se describen las principales diferencias entre imagen y reputación:

IMAGEN CORPORATIVA	REPUTACIÓN CORPORATIVA
Basada en percepciones	Basada en comportamientos
Origen difícil de objetivar	Es verificable empíricamente
Carácter «coyuntural» y efectos efímeros	Carácter estructural y efectos duraderos
En parte es resultado de la comunicación	Asociada a la respuesta de la empresa
Se construye dentro y fuera de la compañía	Se genera desde el interior de la compañía

En Telcel sabemos la importancia de proteger e incrementar la reputación de marca hacia percepciones cada día más positivas, cumpliendo las promesas de marca, brindando un servicio de calidad y demostrando una mayor sensibilidad y acción social.

Este cuadro plantea los beneficios de una reputación de marca positiva según los grupos de interés:

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS	¿QUÉ NOS BRINDA?
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> » Da confianza » Empodera » Genera orgullo 	<ul style="list-style-type: none"> » Integridad
Inversionistas y proveedores	<ul style="list-style-type: none"> » Muestra rentabilidad » Mantiene estabilidad » Perspectivas de crecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> » Credibilidad
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> » Fomenta la calidad en los productos y servicios » Garantiza la atención y el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> » Confiabilidad » Seguridad
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> » Sirve a la comunidad » Cuidado del medio ambiente y el bienestar social 	<ul style="list-style-type: none"> » Responsabilidad

LA CONFIANZA, ELEMENTO IMPRESCINDIBLE EN LA REPUTACIÓN DE MARCA

La confianza es uno de los elementos centrales en la reputación corporativa y se construye con base en las acciones de la empresa, especialmente con el cumplimiento de las promesas hechas a los grupos de interés.

Es importante generar confianza a los Clientes, Colaboradores, inversionistas, Distribuidores, aliados comerciales, comunidades, etc. Ya que la reputación es la percepción subjetiva que cada uno de estos grupos tiene de la Empresa en función de nuestras promesas, gestión, acciones y capacidad para cumplir las expectativas generadas. La confianza retiene a los grupos de interés y atrae a otros. Una reputación corporativa positiva es sinónimo de confianza, por lo tanto, perder reputación implica que la competencia tome ventajas en el mercado.



Si un producto o servicio queda por debajo de las expectativas del cliente, se crea una insatisfacción que no siempre se refleja en una queja directa a la empresa. En ocasiones esa queja se externa a amigos y conocidos, y es capaz de crear una crisis de reputación. O simplemente los consumidores pierden la confianza en la marca porque no cumple la relación calidad - precio - percepción de satisfacción.

Construir y mantener la reputación corporativa es un trabajo diario. El compromiso de los Colaboradores y la Alta Dirección es fundamental para consolidar percepciones positivas y la lealtad en nuestros grupos de interés.

Fomentemos los valores que nos convierten en una marca de confianza para Colaboradores, inversionistas y Clientes. Construyamos juntos nuestra reputación de marca en un entorno de credibilidad.



La reputación de una organización es la valoración que los agentes con opinión e interés construyen a partir de sus vivencias con clientes, colaboradores, proveedores o público en general, evalúan las acciones y lo escuchado sobre la empresa en las conversaciones en las que participan.

La reputación es cualitativa y valorativa: se tiene buena o mala reputación, no mucha o poca. De la misma forma, la reputación no es un atributo «propiedad del sujeto», sino que es otorgada por quienes lo observan y lo juzgan.



Gerencia de Comunicación Interna



VISTAZO 3:00 min.

La crisis reputacional en las empresas: casos reales

Descubre los acontecimientos que causaron una crisis de reputación de marca en tres empresas, te compartimos los ejemplos.

Agosto, 2022

En la era en que los modelos de comunicación y las redes sociales ejercen mayor vigilancia sobre las marcas, una buena gestión de reputación corporativa evita que surjan o aumenten las crisis.

En este artículo describimos casos reales de empresas que enfrentaron crisis reputacionales años atrás, para comprender y reflexionar sobre la importancia de actuar basados en una estrategia que salvaguarde la credibilidad.



CASO VOLKSWAGEN

Volkswagen, uno de los mayores fabricantes de automóviles en el mundo, enfrentó una crisis por manipular las pruebas de emisiones de sus autos con motor diésel. En consecuencia, las acciones en la bolsa cayeron 40% y hubo un reclamo económico por parte de los inversionistas.

En un inicio, Volkswagen argumentó que un error técnico causaba la elevación en las emisiones de gases contaminantes y que los controles de los vehículos no estaban correctamente calibrados. Sin embargo, meses después admitió que sus ingenieros diseñaron un *software* para alterar las pruebas de emisiones.

Aunque Volkswagen todavía vende vehículos porque muchos de los consumidores priorizan el diseño y el precio sobre la emisión de gases contaminantes, es importante decir que actualmente es una de las marcas más controladas por las autoridades ambientales a nivel mundial.



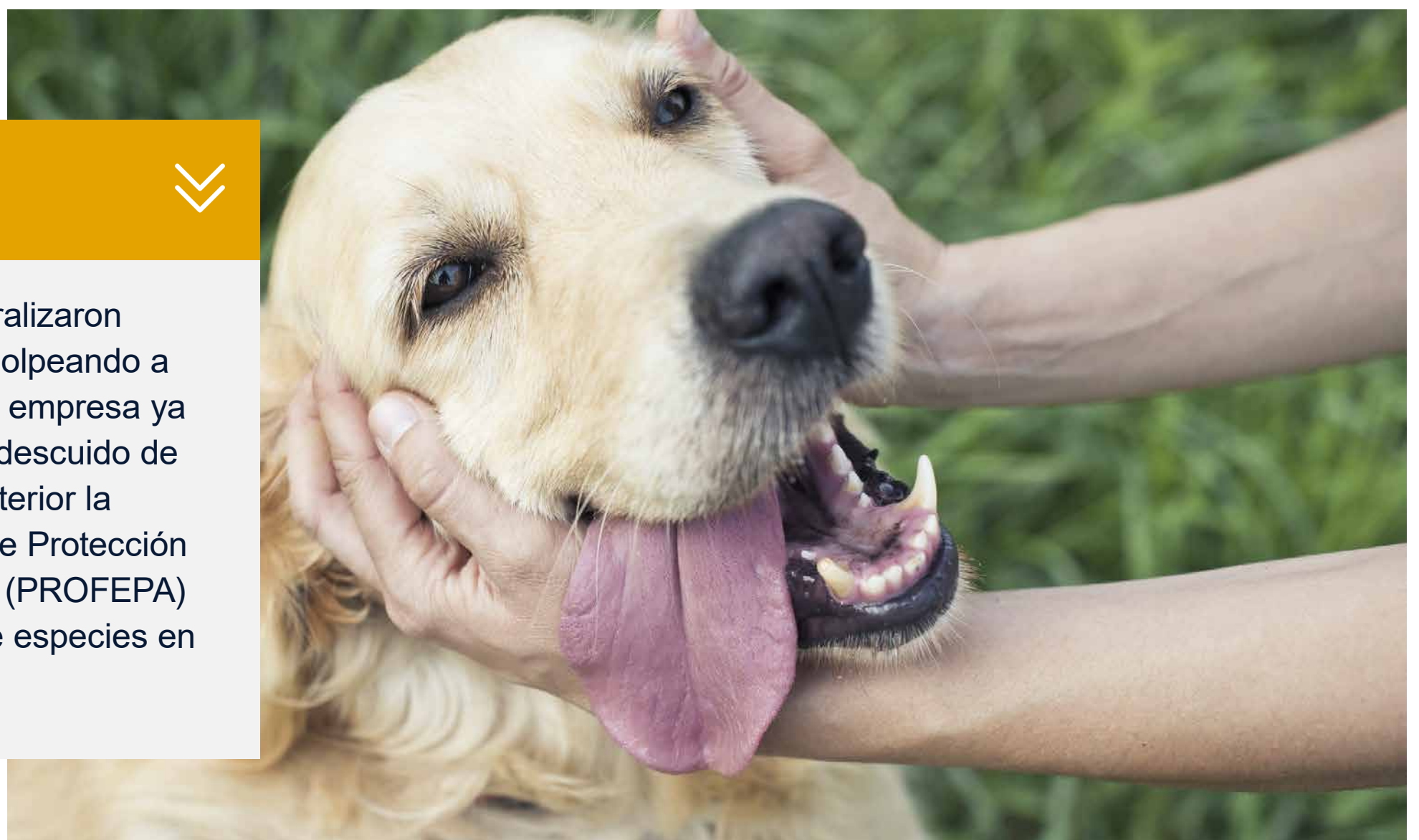
CASO FIFA

En 2015, la Federación Internacional de Fútbol Asociado (FIFA), máximo regulador del fútbol en el mundo enfrentó un escándalo por corrupción. Sus directivos fueron investigados por lavado de dinero, pago de sobornos, crimen organizado y fraude electrónico.

Siete de los miembros de la federación de fútbol se presentaron ante la justicia estadounidense en Zúrich (Suiza), donde el organismo tiene sede. Esto descolocó al mundo del fútbol y a la política internacional, sobre todo en Rusia y Qatar, sedes de los mundiales 2018 y 2022.

Después de una investigación formal, el órgano de decisión de la Comisión de Ética de la FIFA concluyó que no hubo corrupción en los procesos de las candidaturas a 2018 y 2022. Sin embargo, durante el juicio FIFA en Nueva York, un testigo clave reveló que exjefes del fútbol de Sudamérica recibieron una oferta de millonarios sobornos a cambio de apoyar la candidatura de Qatar como sede del Mundial de 2022. Se documentó que los sobornos ocurrían desde 1990 y que se usaron bancos estadounidenses para los ilícitos.

Joseph Blatter, director de la FIFA por 17 años, renunció a su cargo tras ser reelegido para su quinto mandato. En su renuncia mencionó no sentirse apoyado y reconoció que la FIFA perdió credibilidad ante la opinión pública.



CASO MASKOTA

En junio de 2015, se viralizaron videos de empleados golpeando a perros y hámsteres. La empresa ya tenía antecedentes de descuido de los animales, el año anterior la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente en México (PROFEPA) la multó por la venta de especies en peligro de extinción.

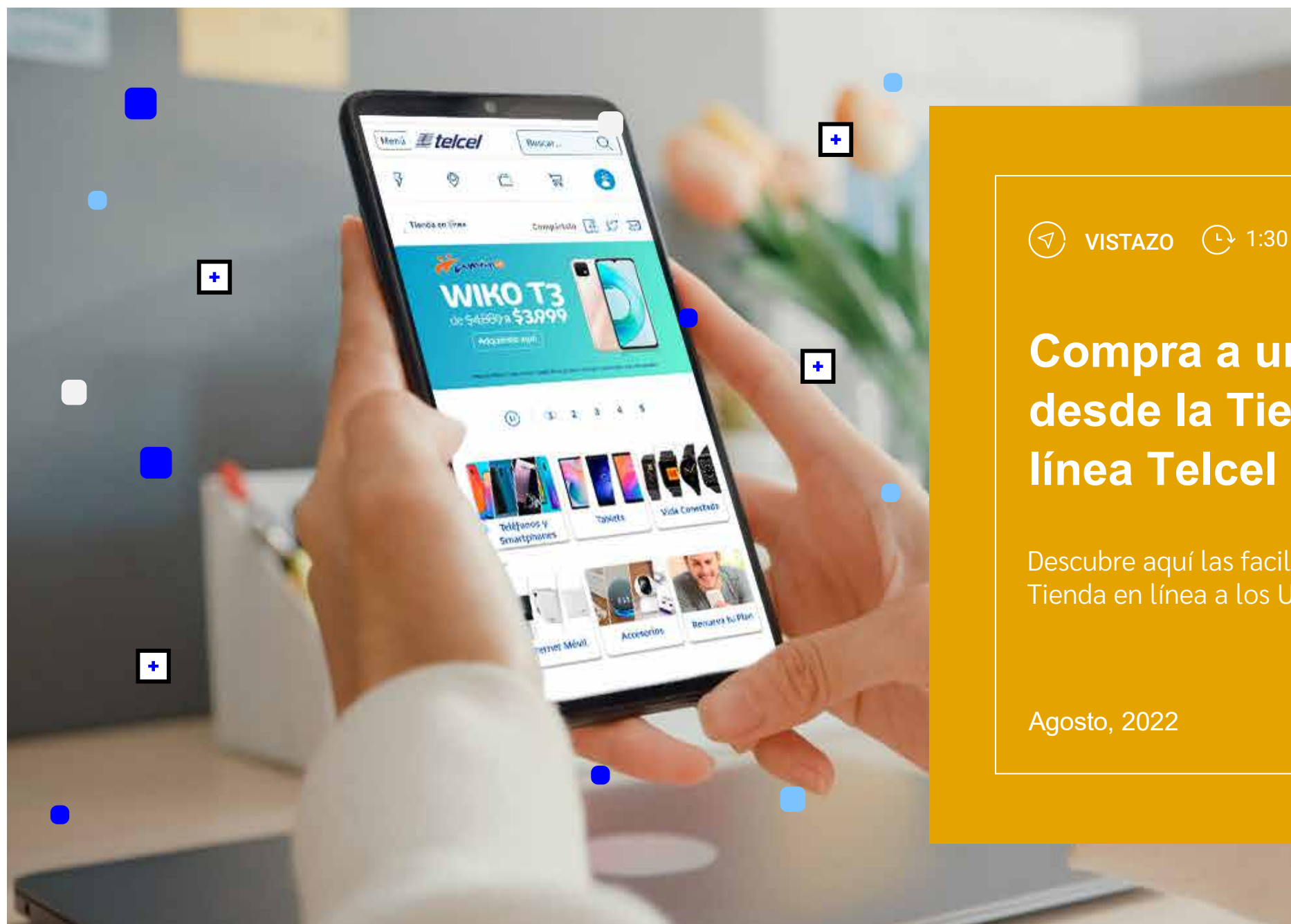
La crisis creció y fue mal gestionada. La primera postura pública de la empresa fue tardía y redundante, en ninguna de sus explicaciones empatizó con el público ni se responsabilizó abiertamente por las acciones de su personal.

Al detectar la mínima posibilidad de crisis de reputación, es importante controlar la situación e intervenir en el momento. Para ello, hay que tomar en cuenta todos los elementos que afectan la reputación.

Todos los que colaboramos en Telcel formamos parte de la reputación de marca de la Empresa. Es importante construir día a día una reputación robusta que genere la mejor percepción frente a los Clientes y consumidores, así como mantener prácticas basadas en la congruencia, la ética y la transparencia.



Gerencia de Comunicación Interna



VISTAZO 1:30 min.

Compra a un solo clic desde la Tienda en línea Telcel

Descubre aquí las facilidades que ofrece la Tienda en línea a los Usuarios.

Agosto, 2022

Con la crisis que ocasionó el COVID-19, el 56% de las empresas implementó experiencias con tecnología digital para acercarse a sus Clientes y brindarles tranquilidad. Los esfuerzos constantes que Telcel mantiene con la Tienda en línea lo demuestran.



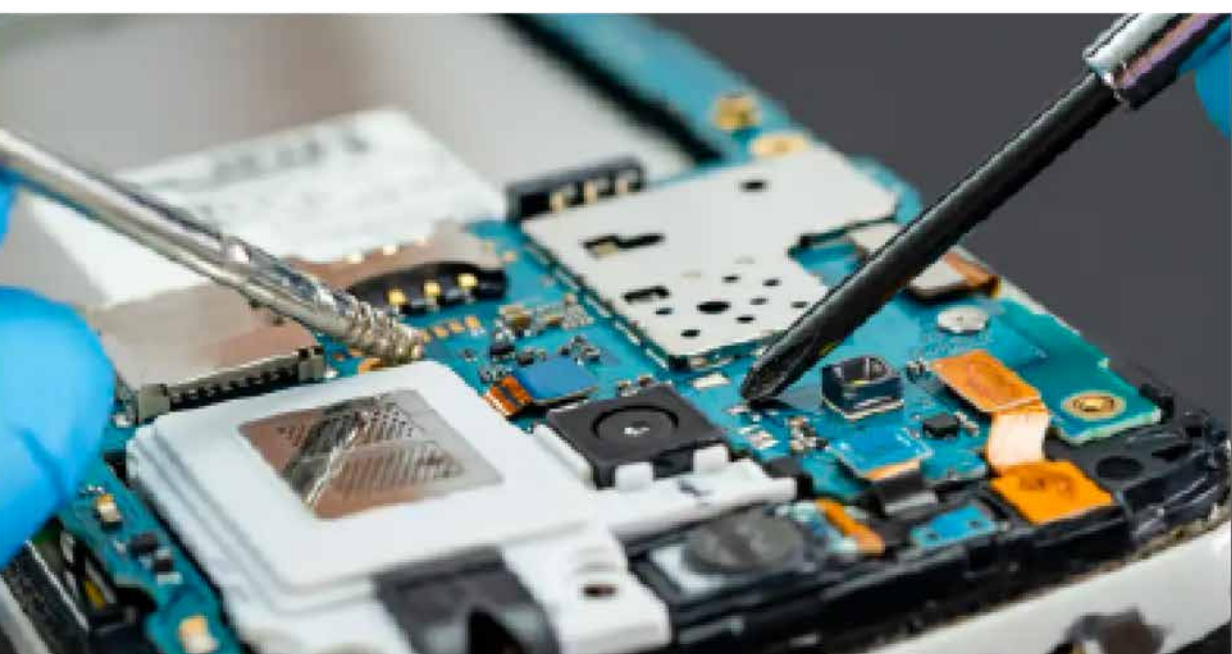
Compra en línea y ve lo que ocurre después

El catálogo completo de equipos, tablets, accesorios, módems de Internet y dispositivos del Internet de las Cosas (IoT) están disponibles en la Tienda en línea desde la comodidad de una computadora en el hogar u oficina. La compra es segura y certificada por motores especializados de pago.



Reparaciones: el equipo nuevo está seguro

La garantía por 12 meses otorga seguridad en las compras en línea. Las fallas de fabricación están cubiertas en los puntos de venta Telcel.



Di adiós al efectivo y goza los beneficios

Las promociones de meses sin intereses aplican en compras con cargo a tarjeta de crédito. Los bancos participantes ofrecen hasta 13 meses en montos mínimos de compra de \$2,500.00. Consulta condiciones.



La compra llega rápidamente

En marcas participantes como Huawei existen alianzas para que el envío del equipo y accesorios sea por cuenta de Telcel, sin costo extra y en tres días a nivel nacional.



Aprovecha el tiempo y compra

La Tienda en línea tiene promociones exclusivas. Encuentra preventas y accesorios a un precio especial y pensado para nuestros Clientes.



Con la Tienda en línea ofrecemos a nuestros Usuarios valor en su compra: facilidad, rapidez, catálogo y promociones exclusivas.

Visita aquí la Tienda en línea:

<https://www.telcel.com/personas/equipos>



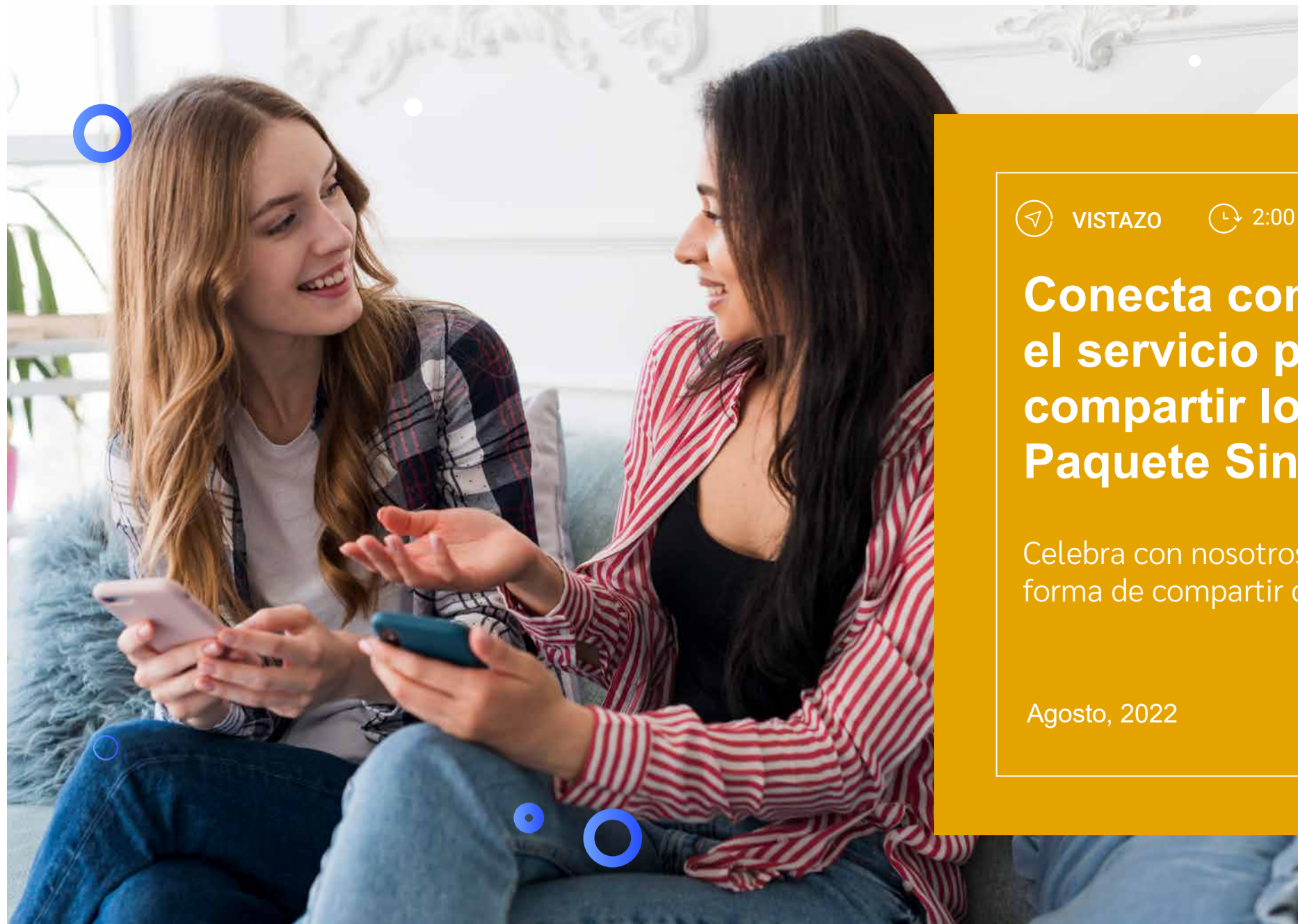
José Roberto Aguirre Valdez
Depto. Ventas En Línea 2



Heidi García Morales
Depto. Capacitación y Comunicación SVA



Gerardo Quiriz Córdova
Depto. Capacitación y Comunicación SVA



VISTAZO 2:00 min.

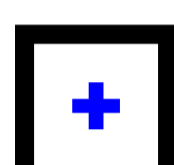
Conecta con PasaDatos: el servicio para compartir los datos del Paquete Sin Límite

Celebra con nosotros una nueva forma de compartir datos con amigos.

Agosto, 2022

La Dirección de Servicios de Valor Agregado & IoT se suma al liderazgo de Telcel con una nueva forma de aprovechar al máximo los megabytes (MB) de los Paquetes: PasaDatos.

Este servicio aumenta las opciones de nuestros Clientes para compartir datos a otra línea Amigo de Telcel desde su celular.



¿Cómo usar PasaDatos?

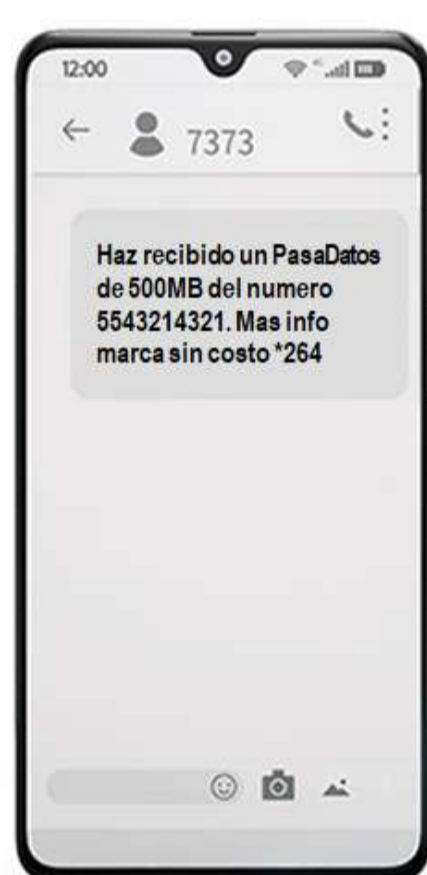
Solo es requisito tener una línea activa y contar con MB suficientes en el Paquete Sin Límite para cubrir la transferencia de datos y la comisión del servicio.

Para utilizar PasaDatos es necesario enviar un mensaje de texto (SMS) a la marcación 7373 con el número Amigo de Telcel con el que desea compartir los datos, seguido de un espacio en blanco y la cantidad de MB por enviar.

PASO 1



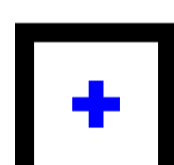
PASO 2



PASO 3



Es posible compartir **100 MB, 500 MB o 1 GB (1024 MB)** a cualquier Usuario Amigo Telcel en todo México.



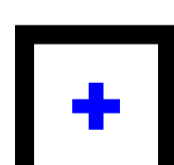
¿Usar PasaDatos genera comisión?

El envío del mensaje de texto (SMS) no tiene costo. El servicio cobrará una comisión del 10% sobre los datos transferidos.

Recuerda, el Usuario que transfiere requiere un mínimo de 200 MB de datos de navegación en su Paquete Amigo Sin Límite activo.

Cantidad de MB a transferir	Comisión de Datos	Datos mínimos disponibles en el Paquete activo para realizar un PasaDatos
100 MB	10 MB	300 MB
500 MB	50 MB	700 MB
1 GB	100 MB	1.2 GB

La vigencia de los datos recibidos/enviados es de siete días, sin importar el monto enviado. Es indispensable que el Usuario que recibe los datos cuente con línea activa para hacer uso de ellos.



¿Cómo saber si PasaDatos resultó exitoso?

El beneficiario recibe vía SMS la confirmación de la cantidad de MB transferidos, el número Telcel que los envía y la vigencia. Asimismo, la persona que envía los datos recibe un SMS de confirmación con la cantidad de MB que se descontaron de su Paquete.

La Dirección de Servicios de Valor Agregado & IoT contribuye con la reputación de Telcel al generar alternativas para comunicar a los Usuarios estén donde estén.



Cristian Guerrero Ruiz
Depto. Innovación de Servicios 2



VISTAZO 3:00 min.

Reinventamos la experiencia de los Usuarios con soluciones de vanguardia

Entérate de los aportes con los que la Dirección de Servicios de Valor Agregado & IoT enriquece a Telcel.

Agosto, 2022

Telcel es parte de América Móvil, la Empresa líder en servicios integrados de Telecomunicaciones en Latinoamérica. Con el despliegue de su plataforma de comunicaciones de nivel global, ofrece un portafolio de Servicios de Valor Agregado (SVA) y soluciones de comunicación mejoradas a más de 80 millones de personas en México.

El Área colabora estratégicamente para lograr la misión de América Móvil: conseguir que la población de cada uno de los países en donde opera tenga acceso a productos y servicios de calidad, con avanzada tecnología en Telecomunicaciones y precios accesibles.

La Dirección de Servicios de Valor Agregado & IoT reinventa instrumentos y herramientas para el consumidor: desde servicios de entretenimiento hasta opciones encaminadas a mejorar la productividad de las Empresas.

La realidad comercial exige una larga lista de iniciativas a las marcas. Para mantener el liderazgo como Empresa, Telcel modela una serie de estrategias basadas en un profundo conocimiento del consumidor. La cadena de valor de la Organización está alineada para responder en este sentido.

Los Usuarios visualizan contenidos con base en la multipantalla, establecen su ritmo y canal para obtener entretenimiento. Telcel opera diversas opciones: Claro video, HBO Max, Netflix, Disney+, entre otras.



Uno de los esfuerzos para alcanzar dicha meta son los Servicios Adicionales proporcionados por Terceros, un concepto de «descarga de contenidos» que solicita el Usuario por distintos canales para descarga de contenidos de entretenimiento o aplicaciones que personalizan su celular.

El liderazgo de Telcel se fundamenta en la innovación, ofreciendo herramientas de autogestión y consulta de información.

Mi Telcel y TelcelBot impulsan la satisfacción de los Clientes al ser canales abiertos de comunicación las 24 horas, los 365 días del año.

La innovación inicia con microprestamos: los servicios Adelanta Telcel y sus derivaciones con adelanto de datos, llamadas, Paquetes o compra de contenidos, generan nuevas posibilidades para comunicar a nuestros Clientes.

La tecnología aumenta las posibilidades de conexión. La Red 5G de Telcel, los Paquetes y Planes maximizan la comunicación del público.

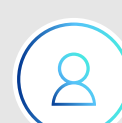


El Internet de las Cosas (IoT) evoluciona en: auto, bienestar, casa y familia. El conjunto de dispositivos interrelacionados con la capacidad de transferir datos a través de una red, sin requerir la interacción de humano a humano o de humano a computadora.

Telcel responde a los retos del mercado generando las soluciones que se requieren para adaptarse al nuevo entorno. Las entidades obtienen servicios integrados, configurables y seguros para simplificar su gestión; el amplio portafolio motiva estrategias efectivas para llevar a las organizaciones a otro nivel. La Dirección de Servicios de Valor Agregado & IoT enriquece la reputación de la marca con un llamado a la innovación, el liderazgo y a la creatividad.



Gerardo Quiriz Córdova
Depto. Capacitación y Comunicación SVA



Heidi García Morales
Depto. Capacitación y Comunicación SVA

VISTAZO 1:30 min.

Proveedores móviles 2022

Telcel mantiene una alianza estratégica con más de 20 Proveedores móviles para satisfacer a los Clientes.

Agosto, 2022



Desde hace más de 32 años, Telcel y sus Proveedores móviles revolucionan el mercado de las Telecomunicaciones en el país.

Innovación, velocidad y la mejora continua son características que compartimos con ellas y que enriquecen la experiencia de nuestros Usuarios.

Los Clientes tienen a su alcance un sin número de equipos y dispositivos que marcan la diferencia en su vida cotidiana, pues gracias a sus ventajas, los conectan con el mundo, entorno, amigos y familia.

Los más de 20 Proveedores móviles que constituyen las alianzas estratégicas y su amplio portafolio de productos son prioridad para Telcel porque ofrecen una experiencia satisfactoria a nuestros Clientes.



oppo



motorola SAMSUNG

vivo



HUAWEI

HONOR

ZTE
SMARTPHONES

TCL

alcatel

SENWA



doppio

Hisense

i-MOBIL

LANIX

NOKIA

ONEPLUS

realme

TECNO
mobile

WIKO



Gerencia de Comunicación Interna

telcel

Serie Redmi Note 11 Supera el desafío

Este verano crea contenidos memorables.

Agosto, 2022

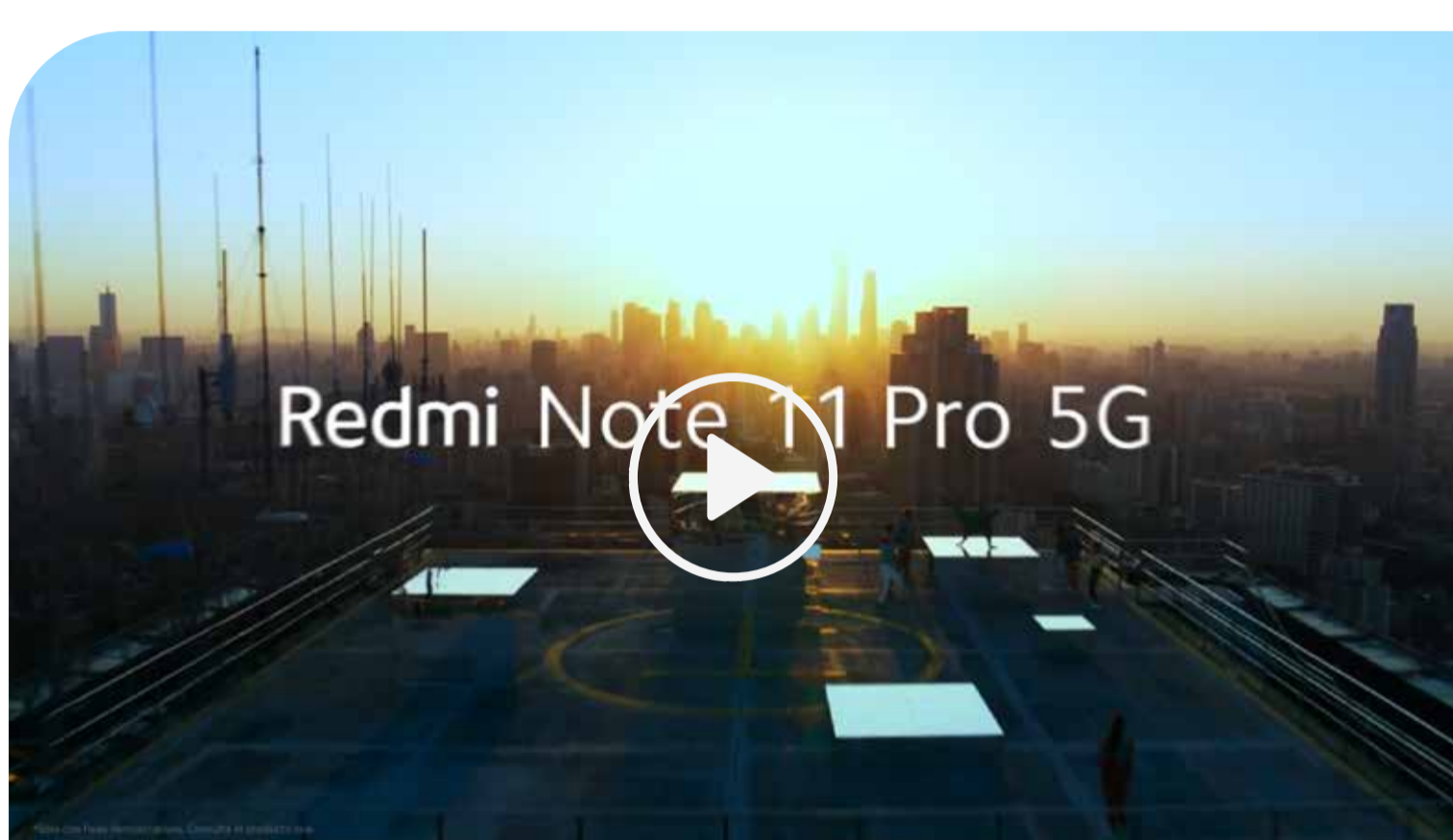
La Serie Redmi Note 11 cuenta con tres *smartphones* de alta tecnología con los que se pueden crear increíbles contenidos que cambian la forma en que nuestros Clientes se relacionan con el mundo digital.



¿Quieres comprobar el poder del audio de la Serie Redmi Note 11? ¿Qué opinas?

Serie Redmi Note 11

Supera el desafío



Además el equipo Redmi Note 11 Pro 5G es compatible con la Red 5G de Telcel.

Te compartimos algunos datos acerca de estos equipos:

Redmi Note 11



- El pionero AMOLED de 90Hz
- Carga rápida Pro de 33W
- Cámara de 50 + 8 + 2 + 2 MP

Redmi Note 11S



- Pantalla 90Hz FHD+ AMOLED DotDisplay
- Carga rápida Pro de 33W
- Cámara de 108 + 8 + 2 + 2 MP

Redmi Note 11 Pro 5G



- Poder en 108MP
- Carga Turbo de 67W
- Pantalla AMOLED de 120Hz

Nuestros Clientes superan el desafío de todos los días con el nuevo Redmi Note 11, equipado con un procesador Snapdragon® 680 para obtener un increíble rendimiento.

Cuenta con una batería de 5000mAh y una carga rápida de 33W Pro.

Su gran pantalla AMOLED DotDisplay FHD+ de 6.43" proporciona detalles más vibrantes, con hasta 1000 nits para obtener gran claridad incluso a plena luz del día.

Además, con sus altavoces duales, el Redmi Note 11 ofrece un sonido estéreo envolvente.

El nuevo Redmi Note 11 tiene una cámara cuádruple AI de 50MP, una cámara principal de 50MP, un ultra gran angular de 8MP, una cámara macro de 2MP y un sensor de profundidad de 2MP.

La cámara cuádruple del nuevo Redmi Note 11S permite superar los desafíos. Este equipo captura fotos y videos con su cámara principal de 108MP, usa su ultra gran angular de 8MP para tomas amplias y más detalles con la cámara macro de 2MP, y retratos naturales con su sensor de profundidad de 2MP.

Toma *selfies* únicas con la cámara frontal de 16MP.

Su pantalla AMOLED DotDisplay FHD+ de 6.43" ofrece detalles más vibrantes, con hasta 1000 nits para lograr gran claridad incluso a plena luz del día.

Redmi Note 11S incluye una batería de 5000mAh, lo que significa energía de sobra con una sola carga, además de una carga rápida Pro de 33W.

Quienes adquieran este dispositivo tendrán fotos de mejor calidad con la cámara principal de 108MP, además que capturarán sorprendentes fotos con los lentes ultra gran angular y macro. *Selfies* grandiosas con la cámara frontal de 16MP.

Disfrutarán de su pantalla 6.67" AMOLED DotDisplay y 120Hz de tasa de actualización, lo que brinda mejor fluidez en la experiencia de uso.

Redmi Note 11 Pro 5G posee una batería de 5000mAh, lo que da energía de sobra con una sola carga, además de la carga rápida de 67W.



Sandra Ivonne Camarillo Benitez
Depto. Co-Marketing



Gerencia de Comunicación Interna



REGIONALES 2:00 min.

DEUR

Por qué los Clientes prefieren a Telcel

Descubre aquí los servicios que hacen única a nuestra marca y que determinan la preferencia de los Usuarios.

Agosto, 2022

Telcel es la Empresa de Telecomunicaciones y servicios de valor agregado líder en México. Con 32 años de experiencia, cubre más del 95% de la población y brinda servicio a más de 80 millones de Usuarios.

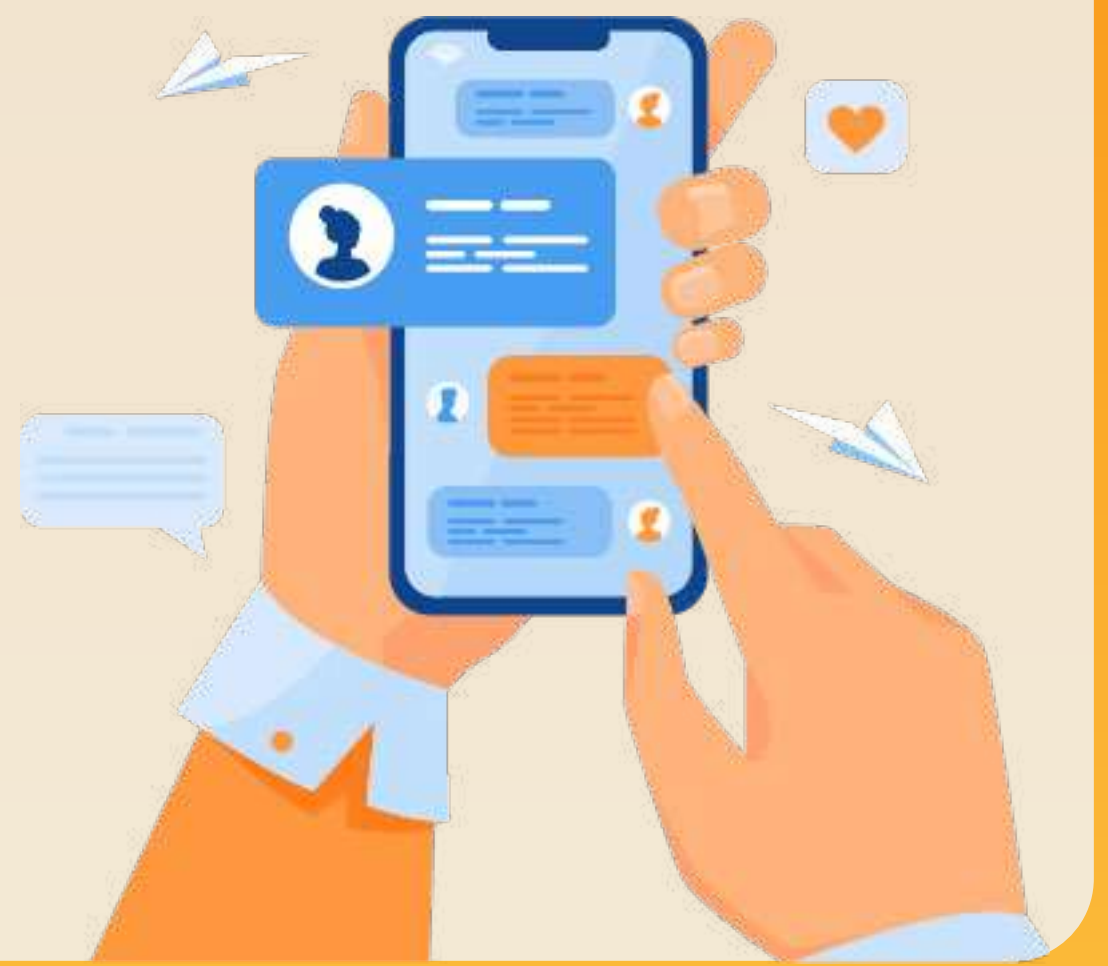
Gracias a las fortalezas que construimos a lo largo de los años, nuestros Clientes se identifican y prefieren a Telcel. Ofrecemos la mayor Cobertura, promociones en equipos y dispositivos, y vanguardia tecnológica como lo es el reciente lanzamiento de la Red 5G.

Estas fortalezas se reflejan en los productos y servicios que proporcionamos a los Clientes de Prepago, quienes reciben los mejores beneficios:



El Cliente elige cuánto, cuándo y dónde recargar. En el sistema de servicio prepago no hay renta mensual fija ni contratos.

- Recarga de saldo en los miles de Puntos de Venta en todo el país, desde \$20
- El Cliente elige el esquema de cobro con el que quiere comunicarse: Amigo Sin Límite o Amigo Óptimo Plus sin Frontera
- Las mejores marcas y modelos de *smartphones*, con el respaldo de Telcel
- Tenemos las mejores promociones
- El Cliente elige el Paquete que necesita: minutos, mensajes o megas
- Consulta de saldo, consulta de consumo de Internet, compra de Paquetes y más desde Mi Telcel
- Además, el Cliente renueva su equipo con los mejores beneficios



PLANES TELCEL

Nuestros Clientes activan un Plan de renta mensual, con beneficios incluidos de acuerdo con la opción seleccionada:



- El Cliente decide el plazo y la renta mensual de su Plan
- Las mejores marcas y modelos de *smartphones*, con el respaldo de Telcel
- Amplia gama de herramientas para optimizar su servicio
- El Cliente elige la cantidad de gigas incluidos en el Plan, además todos los Planes incluyen mensajes y minutos ilimitados y hasta siete redes sociales
- Premiamos la fidelidad del Cliente con promociones y beneficios exclusivos, a través de Círculo Azul
- Consulta de los servicios activos y pago de la factura entre muchas cosas más, desde Mi Telcel

Además, Telcel ofrece:

- La Red 5G de Telcel, hasta 20 veces más rápida
- La mayor cobertura 5G, llegará a 120 ciudades a finales de 2022
- 12 meses de garantía en equipos
- Más de 400 centros de servicio técnico y una diversidad de puntos de contacto personalizado (Centros de Atención a Clientes), vía telefónica, web, Distribuidores Autorizados y cadenas comerciales

Para estos y muchos beneficios más, somos la mejor opción.



Lizeth Gabriela Pérez García
Depto. Coord. Capacitación R1A8 1



REGIONALES 2:00 min.

REGIÓN 1

9 fortalezas de Telcel

Te invitamos a conocer los aspectos que nos distinguen como Empresa.

Agosto, 2022

Cobertura

Tenemos la mejor cobertura porque estamos presentes en más de 225 poblaciones en aproximadamente 110 mil kilómetros de ejes carreteros.

Tecnología

Actualmente Telcel cuenta con la cobertura de Redes 4G, 4.5G y la nueva 5G. La evolución tecnológica de la Red 5G de Telcel potencia toda experiencia de transmisión de datos, permite un acceso más ágil a servicios y aplicaciones de realidad aumentada, realidad virtual y *gaming*.

Además, acelera el desarrollo de la hiperconectividad al favorecer la implementación del Internet de las Cosas (IoT) en los hogares, ciudades y empresas.

Calidad

Brindamos la mejor experiencia de atención a Usuarios a través del servicio de calidad y atención personalizada, mediante nuestras redes sociales, la app Mi Telcel, el sitio www.telcel.com, o de forma presencial en más de 410 Centros de Atención y más de 42 mil puntos de venta en el país.

Somos una Empresa orgullosamente mexicana

Telcel trasciende a nivel mundial, operamos bajo los principios de honestidad, trabajo y servicio.

Comunidad

Comunicamos a más de 80 millones de Usuarios. En México, 8 de cada 10 usuarios forman parte de la comunidad Telcel.

Telcel es la Empresa de telefonía móvil líder en el país. Nuestro reto es ofrecer el más alto nivel de servicio y demostrar mayor eficiencia en todas las tareas que realizamos para satisfacer a nuestros Clientes.

Nos importa México

Telcel suma esfuerzos para enfrentar problemas sociales. Colaboramos con autoridades regulatorias y gubernamentales, asociaciones sin fines de lucro y nuestros Usuarios para maximizar el potencial de la tecnología móvil y su contribución al entorno económico y social del país.

Asumimos compromisos para brindar mayor beneficio y una experiencia móvil más segura y confiable.

Código de ética

Telcel —como parte de América Móvil— cuenta con un sólido código de ética, es una Empresa congruente con sus valores y principios.

Responsabilidad social

Asumimos el liderazgo de trabajar en beneficio del desarrollo sustentable de las comunidades a las que servimos, en áreas diversas como la educación, el medio ambiente, la salud, el deporte, el arte y la cultura. El compromiso de la Compañía es mantener operaciones que impulsen el bienestar.

Sustentabilidad

Usamos de forma racional los recursos para lograr un balance entre productividad, eficiencia y respeto al medio ambiente. Cumplimos con las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.



Telcel es una Empresa sólida con amplia experiencia y trayectoria, que innova tanto al interior con su personal, como en el mercado nacional e internacional.

Su solidez la conformamos todos.



Víctor Francisco De La Garza Lara
Depto. Mesa de Ctrl TIJ





REGIONALES 2:00 min.

REGIÓN 2

Los equipos de trabajo después del COVID-19

La nueva normalidad cambió las relaciones en los equipos de trabajo.

Agosto, 2022

Derivado de la pandemia de COVID-19, las empresas establecieron protocolos para cuidar la salud de los colaboradores. Además, seguimos las medidas externas que nos indican las autoridades de salud. Esto nos trajo como resultado un cambio en las relaciones interpersonales.

El temor de contagiarnos nos alejó de amigos y compañeros, y detuvo que retomáramos nuestra vida «normal». Para algunas personas es abrumador no saber cómo saludar y conversar con sus compañeros de trabajo con los que conviven gran parte del día.



¿Es posible acercarnos a los compañeros sin poner en riesgo la salud? ¿Mostrar cortesía y calidez a pesar del uso del cubrebocas? Las medidas sanitarias no son excusa para alejar a los compañeros, recordemos que los equipos de trabajo mejoran sus resultados cuando se desarrollan en un ambiente de pertenencia y humanidad.

Afortunadamente, los medios digitales nos acercan sin necesidad del contacto físico. Tal vez es difícil reunirnos con frecuencia, pero sí estamos en contacto con nuestro equipo, ya sea con una conversación de calidad, un momento al día para preguntar «¿cómo estás?, ¿cómo te puedo ayudar?»

Evitemos que la nueva normalidad se confunda con indiferencia. Modificamos la forma de trabajo, de igual manera busquemos cómo –sin exponernos– cultivar las relaciones con los compañeros.

Los servicios que ofrece Telcel, tales como el Internet en Casa, fueron los héroes de muchos hogares. Los abuelos aprendieron a entablar conversaciones con sus nietos a través de sus dispositivos móviles. Todos estábamos ansiosos de recibir videos y fotos de nuestros seres queridos. Celebramos juntos días especiales, conectados con la Red de Telcel.

Aprendamos de los niños, se adaptaron y cuidaron sin dejar de divertirse, y transformaron su manera de tener amigos.

Algunas personas aún vivimos con incertidumbre, desconocemos cómo salir de esta pandemia, sin embargo, la incertidumbre nos impide avanzar. Adaptémonos y vivamos en la nueva realidad.

«Nueva normalidad» no significa sembrar temor en las relaciones interpersonales, cuidémonos entre todos y fomentemos el sentirnos parte importante de un equipo de trabajo comprometido, más feliz y con la camiseta bien puesta.



Nuestra Empresa ayudó a muchas familias y amigos a mantenerse unidos y en comunicación a pesar de la distancia, continuemos de igual forma la unión con todos nuestros compañeros.



Tanya Bojorquez Chairez
Gcia. Plaza Los Mochis



REGIONALES 1:00 min.

REGIÓN 3

Telcel, cuarta marca más influyente en México

Nuestra marca se distingue por su liderazgo, presencia, confianza y más.

Agosto, 2022

Telcel se distingue como la cuarta marca más influyente de México y la única Empresa mexicana dentro del top 10, según el análisis «Las marcas más influyentes» que se hizo en 17 territorios.

De acuerdo con el análisis de Ipsos, **Telcel se sitúa en el cuarto sitio en México, únicamente por debajo de las organizaciones tecnológicas Facebook, YouTube y Google**



Este reconocimiento es el resultado de la confianza de millones de Usuarios que cuentan con la mejor Red y la mayor Cobertura; seguiremos trabajando para ofrecer los mejores servicios, productos y soluciones, atendiendo siempre las necesidades de nuestros Clientes



dijo Marco Linares, Subdirector de Cross Media & Content de Telcel.

Dicha distinción se otorgó a la Compañía por destacar -con números elevados- en las cinco magnitudes que contempla el análisis:

- Liderazgo y novedad
- Confianza
- Presencia
- Responsabilidad social
- Conexión digital



Por segundo año consecutivo, Telcel es una de las marcas más preciadas y queridas en México,

al colocarse en el segundo sitio del *ranking* BrandZ 2018; mientras que en América Latina, se posicionó en medio de las cinco organizaciones más famosas del territorio.



Luis Ricardo Valenzuela Bribiesca
Gcia. Operaciones CHI



REGIONALES 1:30 min.

REGIÓN 4

Construcción de la reputación de marca en Telcel

Te compartimos qué es la reputación de marca y cómo consolidamos la de la Compañía.

Agosto, 2022

«Reputación de marca» es la idea, emoción o percepción que asocian los usuarios a una marca, la cual se construye a través del tiempo con base en el grado de cumplimiento que tiene la marca con sus clientes, empleados y comunidad en general. Este indicador es un factor determinante para atraer a nuevos clientes y conservar los actuales. Una reputación positiva crea confianza en la calidad de los servicios o productos ofrecidos.

Por el contrario, cuando un cliente se refiere de manera negativa al producto disminuye la reputación de la marca. Este concepto también se traslada a las diferentes plataformas digitales, por lo que es relevante cuidar el perfil y contenido que se muestra en redes sociales.

Telcel nace como marca en 1989, desde entonces su enfoque principal es brindar un producto de calidad y un excelente servicio a nuestros Clientes; ofreciendo diferentes esquemas de comercialización de productos, servicios y soluciones, para toda la población e industria; con tecnología de vanguardia y precios competitivos a través de los diferentes canales de venta y servicio, tanto internos como Distribuidores Autorizados y cadenas comerciales.

Adicional, es una Empresa socialmente responsable que realiza acciones para el cuidado y conservación de los recursos naturales, y para mejorar la educación en México a través de plataformas como Aprende e impulsando el deporte.



Telcel se posiciona como una de las marcas más valiosas en México y Latinoamérica. Los Colaboradores que trabajamos en la Empresa nos sentimos muy orgullosos e identificados con los valores que promueve, por lo cual aportamos nuestro mayor esfuerzo, talento y creatividad para conservar el liderazgo en el mercado y la confianza de nuestros Clientes y socios comerciales.



Un claro ejemplo de la reputación de la marca Telcel es que nuestros Clientes nos identifican como la Compañía de telefonía celular que ofrece la mejor Red con la mayor Cobertura y Velocidad.



Américo Iván Chapa Garza
Gcia. Des. Comercial MTY



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 5

Lanzamiento 5G, oportunidad de oro para ganar reputación

Una reflexión acerca del valor que la Red 5G suma a la reputación de nuestra marca.

Agosto, 2022

Las empresas están habituadas a un sistema permanente de mediciones o *trackings* (seguimientos). A los clásicos reportes de rentabilidad se suma todo tipo de evaluaciones para controlar la salud de las organizaciones.

En los últimos años el *tracking* de reputación de marca se convirtió en uno de los más relevantes, pues los expertos afirman que la verdadera competencia se libra en el territorio de la innovación y de los intangibles como lo es la reputación.

Cada vez en más sectores, las empresas que lideran por su reputación son aquellas que alcanzan más clientes, talento, capital y se mantienen estables con la comunidad y la autoridad; ahí están los pilares. Como un bien intangible, la reputación es producto de la percepción de los grupos de interés con los que las empresas y marcas se relacionan.

Según autores, esos grupos de interés son los clientes, reguladores, colaboradores y la comunidad. Con esto comprendemos que la reputación implica un ecosistema de comportamiento.

Los expertos desarrollaron modelos complejos para medir estos intangibles, uno de ellos es conocido como **RepTrak Pulse**, que refiere 7 dimensiones para valorar el desempeño: **innovación, oferta, trabajo, integridad, ciudadanía, liderazgo y finanzas**.

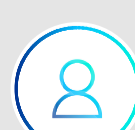
Tomando este marco metodológico, analizaré sin intenciones de valor científico una acción que ilustra el tema.

El lanzamiento de la Red Telcel 5G dio la oportunidad en nuestra Región de practicar la visión orientada a la reputación y así lo ilustra:

ATRIBUTO	ACCIONES PARA APORTAR AL ATRIBUTO
INNOVACIÓN	Telcel presenta su Red 5G, la más moderna de América Latina en un contexto de gran expectación
OFERTA	Telcel ofrece Planes 5G sustituyendo los Planes Max Sin Límite a partir de la mensualidad de \$599; sin elevar los montos de renta, pero incluyendo más Gigas. Así asegura la relación calidad precio
TRABAJO	Hacia el interior de la Empresa, Telcel difunde ampliamente este logro histórico, reforzando la certeza de ser una Organización pujante, con oportunidades y estabilidad para sus Colaboradores
INTEGRIDAD	Como Empresa abierta, transparente y pública, hizo el lanzamiento de la Red 5G atendiendo a los lineamientos de la autoridad, en el tiempo y la forma autorizados
CIUDADANÍA	La responsabilidad social tiene un lugar importante. Los programas Aprende con acceso gratuito tanto a contenidos como a la Red son un ejemplo de ello
LIDERAZGO	El evento estuvo presidido por el Lic. Carlos Slim Domit y por el Lic. Daniel Hajj Aboumrad a nivel nacional, y por el Ing. Salvador Cortés Gómez en nuestra Región; líderes con visión clara del futuro
FINANZAS	Potencial de crecimiento, rentabilidad y buenos resultados son un hecho para la nueva Red 5G Telcel

Con el anterior análisis, en la Región 5 Occidente aprovechamos para seguir la máxima: «la reputación se basa en decir lo que se hace y hacer lo que se dice».

Por ello convocamos a medios de comunicación tradicionales y digitales, representantes de las autoridades, Clientes, Distribuidores Autorizados y a un numeroso grupo de nuestra fuerza de trabajo al evento de lanzamiento. En las siguientes horas y días hicimos el mayor esfuerzo para multiplicar el alcance de la noticia, repitiendo y hablando de la nueva Red Telcel 5G como lo afirmó el Lic. Carlos Slim Domit: «La herramienta de empoderamiento más importante de los próximos años para las personas, las organizaciones, las industrias, los países y para la sociedad.»



Sandra Guadalupe Ochoa Flores
Gcia. Des. Comercial GDL



REGIONALES 2:00 min.

REGIÓN 6

Colaboradores Telcel, construyendo la marca día con día

Nuestra marca se define desde el compromiso y trabajo de cada uno.

Agosto, 2022

Una marca nunca termina de construirse, desde su creación se convierte en un ente dinámico del que se tiene información en todo momento y que se adapta a las circunstancias que atraviesa.



Desde 1989, Telcel es una marca que se asocia con vanguardia, tecnología, evolución y que marca la pauta en el mercado de las Telecomunicaciones.

La vanguardia de Telcel se encuentra en los servicios de calidad que ofrece a todos sus Usuarios, en el personal capacitado con las mejores herramientas para realizar su trabajo y en el enfoque dirigido a los objetivos institucionales de la Empresa.

Vanguardia significa ir adelante de los demás y con esto ofrecemos la tecnología de punta que satisfaga las necesidades de nuestros Clientes; con el reciente despliegue de la Red 5G en México lo demostramos fehacientemente.

La tecnología va de la mano con una empresa como Telcel, los Usuarios confían en que al estar con nosotros encontrarán los dispositivos más recientes, además de contar con todos los beneficios que les brinda la Red más rápida y confiable del país. Con esta certeza, invitamos a quienes aún no forman parte de Telcel a migrarse a la mejor Red y disfrutar de sus beneficios.

Además, Telcel invierte en herramientas de contacto que sean fáciles de usar y que se adecuan a las necesidades de todos los Clientes.



Hablar de Telcel es hablar de evolución: de la Red, en la manera de contratar servicios de Telecomunicaciones, en la atención a nuestros Clientes y en la forma de comunicar los productos y servicios que ofrecemos.

La reputación de la marca no se define únicamente por la capacidad técnica y tecnológica que tenemos, también depende fundamentalmente del trabajo de todos los que formamos parte de ella y de la atención al detalle en el día a día; porque sin esa dedicación, las herramientas no funcionarían.

Nuestra marca es percibida en el mercado como vanguardista, tecnológica e innovadora; esa percepción es resultado del trabajo de quienes orgullosamente pertenecemos a Telcel y de nuestro compromiso con la Visión, Misión y objetivos institucionales.



Alfonso Berrios Morales
Depto. Mercadotecnia y Publicidad QRO



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 7

Las claves de nuestra reputación

Un recorrido por los momentos y aspectos más importantes para la construcción de la marca Telcel.

Agosto, 2022

Te presentamos un vistazo al orden cronológico de la historia de Telcel.

1926

Se funda la empresa Publicidad Turística S.A., como filial de Teléfonos de México. Su actividad principal era la comercialización de directorios telefónicos (Sección Blanca y Sección Amarilla).

1954

Cambia su razón social por «Directorios Profesionales» (DIPSA). Durante el mismo año y debido a la modernización en Telecomunicaciones, Teléfonos de México integra a DIPSA en la administración de la radiotelefonía móvil.

1981

Solicitamos a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) la concesión para instalar, operar y explotar un sistema de radiotelefonía móvil en el Distrito Federal, conocido como teléfono en el automóvil.

1984

Obtenemos la concesión para explotar la red de servicio de radiotelefonía móvil en la Ciudad de México, bajo la denominación de Radiomóvil DIPSA S.A de C.V.

1989

Surge la marca Telcel, iniciamos operaciones en la ciudad de Tijuana.

1996

Innovamos con el lanzamiento del sistema Amigo, el primer sistema de prepago en México y el mundo, con el cual nos consolidamos como líderes en telefonía móvil al alcanzar un millón de Usuarios el mismo año.

Toda creación tiene por comienzo una idea, un pensamiento que surge de la inspiración; esta idea poco a poco se desarrolla hasta alcanzar formas más concretas. Posteriormente se derivan las estrategias para actuar y llevar esta idea a una realidad palpable, medible y perfectible.

Para saber la raíz de lo que hoy es Telcel y la reputación con la que cuenta, tendríamos que conocer aquella idea primigenia por la cual surgió.

La reputación y posicionamiento actual de Telcel es multifactorial, de amplio y variado espectro que abarca el factor humano, tecnológico, económico, estratégico, político y de labor social. En su conjunto y sinergia, estos factores alimentan día con día el aquí y ahora de la Organización.

Los aspectos antes mencionados se desarrollan magistralmente por cada uno de los responsables, quienes con su talento, pasión, entrega y compromiso posicionan a Telcel como la número uno.



Sin embargo, existe otro factor no mencionado y no menos importante, por lo cual es justo considerarlo como parte del actual posicionamiento y reputación de Telcel: los sin número de empleado.

Sí, aquellos que cuando llegamos a casa después de un día difícil nos reciben con una sonrisa, un abrazo y nos reconfortan para continuar los retos de nuestra labor diaria. Aquellas personas orgullosas de que papá o mamá trabajen en Telcel, las que van por nosotros en la noche, que nos cuidan cuando enfermamos y que están ahí en los momentos difíciles.



Ellos no aparecen en la nómina, no cuentan con número de empleado o credencial vigente, pero su labor es mancuerna fundamental para que seamos mejores cada día.

Gracias a ellos que nos formaron, nos educaron y están a nuestro lado apoyándonos e inspirándonos para dar lo mejor. ¡Gracias, familia!



«El éxito depende si usaste tu cabeza tanto como tu corazón, si fuiste generoso, si amaste a los niños y a la naturaleza, si te preocupaste por los ancianos. Es acerca de tu bondad, tu deseo de servir, tu capacidad de escuchar y tu valor sobre la conducta.»

Carlos Slim



Alfonso Romero De Olarte
Depto. Ing. Integración y Atención a Quejas VIP PUE



REGIONALES 3:00 min.

REGIÓN 8

El orgullo de colaborar en Telcel

Lee acerca de la experiencia de colaborar en Telcel y cómo diversas disciplinas son fundamentales para nuestro liderazgo.

Agosto, 2022

Desde el momento en que supe que tendría la oportunidad de escribir un artículo para la revista pensé en su contenido, fue inevitable recordar el pasado y cómo llegué aquí.



Recordé mi último año de prepa y mi asistencia a una conferencia en la Facultad de Ingeniería, ahí decidí que estudiaría Ingeniería Civil. Cuando vi los documentales sobre aeropuertos, presas y puentes, enseguida me interesó y soñé con participar en grandes proyectos.

Cerca del final de la carrera trabajé en una constructora de buena reputación que participó en el diseño de la planta nuclear de Laguna Verde, consideré que iniciaba mi carrera profesional con el pie derecho.

Un día de 1998 tuve la oportunidad de trabajar en una empresa de gran nombre en México: Telcel. La telefonía celular cursaba sus primeros años, era increíble que dos personas se comunicaran sin cables.

Fue complicado decidir, por un lado, seguir en una constructora sería lo normal para un ingeniero civil; por el otro, trabajar en la empresa más fuerte de telefonía celular en México. Eso inclinó la balanza y empecé aquí, feliz de ver la tecnología, los equipos de comunicación y las centrales, es el sueño de cualquier apasionado a la infraestructura y la tecnología.

Lo curioso de esto es que en las reuniones con colegas de profesión, todos jóvenes iniciando la vida laboral, la pregunta obligada era «¿dónde trabajas?» Había asombro al mencionar Telcel, pues es una de las empresas más importantes de México.

La siguiente pregunta era «¿qué haces ahí?» La respuesta es simple para los que estamos en las Áreas técnicas de Telcel: desarrollamos la infraestructura necesaria para el crecimiento y fortalecimiento de la Red.

En mi caso, como parte del equipo de construcción, nos encargamos de las torres que dan el servicio de telefonía. Recibí el asombro de mis amistades, pero también la recomendación de buscar una constructora, ya que consideraban que el proyecto finalizaría a corto plazo.

Hoy estoy cerca de cumplir 24 años en Telcel, durante este tiempo la Región participó en la construcción de las torres que albergan las antenas y equipos de comunicación con los que llegamos a los Usuarios, las centrales de telefonía, los Centros de Atención a Clientes y tiendas; e hizo adecuaciones para modernizar la infraestructura.



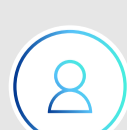
Las comunicaciones son tan dinámicas que los equipos de hoy en día no se asemejan en nada a los de hace 24 años, pero aún enlazan a las personas, más por datos que por llamadas de voz.

La modernización es constante, en este tiempo vi la telefonía celular analógica, la digital por TDMA, GSM, 3G, 4G, 4.5G y actualmente estamos en pleno despliegue de la 5G.

En 24 años de servicio en esta Empresa vi crecimiento, planes de expansión, modernización, nuevas coberturas en poblaciones donde se consideraba imposible proveer telefonía, crecimiento en las ciudades y lo último en tecnología.

Convencido de mi decisión, me permitió conocer presas, aeropuertos, puentes, grandes complejos hoteleros, edificios de oficinas, etc; porque desarrollamos los proyectos que les dan cobertura.

La comunicación hoy es indispensable y Telcel es el líder en el país.



José Jacinto Lizarraga Ávila
Gcia. Implantación y Construcción MER



REGIONALES 5:00 min.

REGIÓN 9

Aplausos y ovaciones: primeros líderes PDP en Región 9

Nos enorgullece presentar a los líderes graduados de la primera generación del Plan de Desarrollo Personal (PDP).

Agosto, 2022

Telcel es una Compañía exitosa que hace la diferencia por su capital humano. Constantemente ofrece oportunidades de desarrollo a sus Colaboradores, promoviendo su talento e impulsándolos a generar equilibrio en su vida personal.

Prueba de ello es el **Plan de Desarrollo Personal (PDP)**, cuyo fundamento es identificar las habilidades a trabajar y establecer objetivos claros, para alcanzarlos a través de estrategias de acción.

¿Por qué es fundamental ser parte de un PDP?

PDP es una iniciativa de la Dirección de Recursos Humanos, impulsada por el equipo de Arturo Olvera, Subdirector de Capacitación y Desarrollo. En Región 9, la estrategia de este programa estuvo coordinada por Daniel Armando Camacho Chávez, Gerente de Comunicación y Entrenamiento Comercial.

Tras la selección y gestión de talento, se eligieron a 30 jefes de la Región. Los asistentes asumieron el reto de participar en el programa con el objetivo de lograr su desarrollo personal y profesional.

Con casi 15 meses de duración, el programa se llevó a cabo bajo un modelo:

- Integrador
- Autónomo
- Transformador
- Experiencial



A través del aprendizaje colaborativo y orientado a generar nuevos pensamientos, comportamientos y acciones, los participantes de este **programa completamente digital** fortalecieron su talento basado en:



Actividades de conducción: seminarios, talleres, cursos y acercamiento a acciones relevantes de la industria

- Aprende.org, Fundación Carlos Slim, Capacitate Carso, LinkedIn y más



Recomendaciones bibliográficas

- Uno de los más grandes beneficios que tuvieron los participantes fue una licencia de **getabstract.com**, para profundizar en temas como liderazgo, coaching, negociación, desarrollo personal, inteligencia emocional, etc.



Actividades de motivación e incentivos

- El equipo PDP tuvo en sus manos pases a los distintos espacios de formación de WOBI



Sesiones virtuales de integración

- Los participantes tuvieron oportunidad de compartir experiencias, hobbies y más



Conferencias de alto nivel

- Directores de América Móvil y Telcel compartieron su talento, experiencias y anécdotas con el equipo



Retroalimentación ejecutiva

- Cada participante tuvo una sesión de *mentoring* con Paty Hevia, Directora de Operaciones R9 y su respectivo Subdirector



Revisiones periódicas

- Con jefes directos para evaluar avances de los objetivos

«Fue valioso compartir y escuchar puntos de vista de los compañeros del programa y de los Directores con los que tuvimos oportunidad de convivir y platicar, sus historias de vida, su trayectoria profesional en la Compañía y las cosas que para ellos han sido trascendentes al paso del tiempo. Todo ello me ayudó a crecer para ser una mejor persona y profesional», comenta Guillermo Aguilar Montes de Oca, Jefe de Comunicación Estratégica en Región 9, quien fue parte de la primera generación PDP.



Casos de éxito

A lo largo del PDP, algunos de los líderes participantes en el proyecto ocuparon **posiciones de mayor responsabilidad** dentro y fuera de la Empresa, demostrando su talento, conocimiento, profesionalismo y compromiso que plasman a diario en sus actividades.

En marzo del presente año finalizó el programa con una emotiva **ceremonia de graduación**, donde por primera y única vez el equipo se reunió de forma física en una de las salas VIP de Cinépolis Plaza Carso, cuidando todos los protocolos de sanidad que la Empresa preserva.



Al evento acudieron promotores del desarrollo personal como Angel Alexander, Director de Recursos Humanos de América Móvil -Telcel; Patricia Hevia, Directora de Operaciones de Región 9; Arturo Olvera, Subdirector de Capacitación y Desarrollo; Flor Angélica Pérez, Subdirectora de Personal y Servicios Generales; Edith Torres, Subdirectora de Operaciones de Región 9; Claudia Olvera, Subdirectora de Cadenas Comerciales; Monserrat Robles, Subdirectora de Servicio a Clientes Empresariales; Daniel Hajj, Subdirector de Planeación Estratégica; Jorge Rodríguez, Subdirector de Servicio a Clientes Corporativos; Ricardo Medina, Subdirector de Servicio a Clientes y finalmente Sergio Papini, Subdirector de Soluciones Móviles y Ventas Globales.

Al término de la ceremonia, el equipo de **OPPO** se sumó al festejo, presentando su portafolio tecnológico de dispositivos en México.

En palabras de Angel Alexander, «**Telcel es una Empresa que promueve el talento por encima de los privilegios personales o de la amistad.**» Indicando también que el éxito de la Compañía depende de múltiples factores y uno de los más importantes son los Colaboradores, quienes hacen que Telcel atienda a millones de Clientes con un gran espíritu de servicio.

¿Qué sigue?

El proceso de desarrollo personal y profesional es continuo. Arturo Olvera menciona la importancia de invertir en el aprendizaje, definir nuevos compromisos, compartir los conocimientos y dejar huella en el entorno.

El PDP no termina en marzo, inicia en marzo

«A lo largo de estos 15 meses, vi de cerca el talento y habilidades en cada uno de ustedes; y también fue un gran privilegio para mí acompañarlos en cada proyecto y sentirme honrada por la confianza que me han brindado, abriéndome las puertas de su hogar y corazón», finalizó Paty Hevia, quien además exhortó a los líderes a continuar con la cultura de actualización permanente.

«Este programa me hizo fomentar el hábito de la lectura, me impactó en la mejora laboral, aumentó las relaciones con mis Colaboradores, y mejoró la resolución de problemas y conflictos, al tener más capacidad para desarrollar un diálogo a otros niveles», Luis Felipe Villa, Jefe de Trato Compartido Empresarial Administrativo, participante de PDP.

Primera generación de Jefes PDP Región 9

Subdirección de Planeación Estratégica

- Guillermo Aguilar
- Karina Luna
- Elia Rivera
- Francisco Ramírez
- Claudia Hernández

Subdirección de Operaciones R9

- Guillermo Ortiz
- Juan Mauricio Cardoso
- Nayeli Contreras

Subdirección de Servicio a Clientes

- Claudia Nelly Hernández
- Alejandra Figueroa
- Omar Campos
- Jesús Rosario
- Luis Chávez
- Carmen Maciel
- Carina Macías

Subdirección de Cadenas Comerciales

- Jessica Hernández

Subdirección de Servicio a Clientes Empresariales

- Marisol Olvera
- Cintya Hernández
- Luis Felipe González
- Itzel Canche

Subdirección de Mercado Masivo

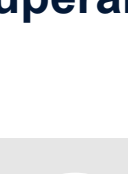
- Elizabeth Rodríguez
- Elizabeth Ortega

Subdirección de Servicio a Clientes Corporativos

- Osvaldo Bravo
- María del Carmen Vargas
- Jesús Ortiz



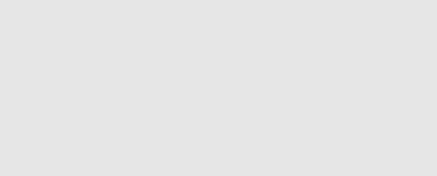
Todo lo que Telcel ofrece a los Clientes es gracias al compromiso, talento y orgullo de los Colaboradores que plasman su esfuerzo en el trabajo diario. **PDP es un ejemplo de arriesgar, inspirar, retar, avanzar y superarse.**



Jocelyn Mejía Álvarez
Dpto. de Contenidos



Daniel Armando Camacho Chávez
Gcia. Comunicación y Entrenamiento Comercial





REGIONALES 3:00 min.

Región 9

5G y la estrategia de entrenamiento a nivel nacional

Te platicamos los detalles de la estrategia de capacitación en la Empresa ante la llegada de la nueva Red.

Agosto, 2022

En Telcel dimos un paso importante en nuestra historia, con gran orgullo celebramos el **despliegue y lanzamiento a nivel nacional de la Red 5G**.

La quinta generación de redes móviles marca una nueva era en la experiencia del usuario, transforma la manera en que vivimos, nos conectamos y comunicamos; automatizando a las industrias y mejorando la calidad de vida de las personas.

La Gerencia de Comunicación y Entrenamiento Comercial de Región 9 desarrolló la estrategia nacional de capacitación para los diversos públicos de la Organización:

- **Equipo comercial de Región 1 a 9**
- **Personal interno**
- **Distribuidores Autorizados Telcel**
- **Asesores de Servicio a Clientes de Región 1 a 9**



Unimos fuerzas con todas las Regiones y trabajamos en conjunto para comunicar un mismo mensaje.

Generamos una estrategia de entrenamiento con el desarrollo del curso 5G, en el que unificamos la capacitación de todas las Áreas internas de las Regiones.

Creamos contenido para **asesorías virtuales** a través de la plataforma Microsoft Teams y de **autoaprendizaje** en la aplicación Telcel Academy, ambos dirigidos a Mercado Masivo y Corporativo con un enfoque comercial, para que tanto la Fuerza de Ventas como el personal interno tengan la información al alcance de sus manos.



A un mes de su lanzamiento, el curso 5G tuvo **más del 98% de satisfacción** en las evaluaciones por parte de la población de Distribuidores Autorizados, cadenas comerciales, promotores de marca y personal interno.

Siguiendo nuestro compromiso de brindar la mejor experiencia de aprendizaje, diseñamos más de **15 materiales** con la oferta comercial en formato de manteletas, infografías, podcasts, artículos y videos para apoyar los entrenamientos a través de la app de la Región.

Dentro de la app Telcel Academy están disponibles para consulta las **manteletas** de Planes Telcel Plus 5G, Internet en tu Casa Plus 5G, WiFi 2 Go, Internet Plus 5G, así como paquetes adicionales de datos, por mencionar sólo algunos. Los cuales consiguieron más de **2 mil consultas** de febrero a abril.

Elaboramos una **Guía exclusiva de equipos compatibles** donde destacamos como argumentos de venta los más de 50 modelos disponibles de 11 marcas homologadas con la Red 5G, 365 días de Garantía Telcel y la amplia Red de Distribuidores con servicio en todo el país.



Realizamos más de siete **artículos** con temas sobre los beneficios de la Red para responder las preguntas frecuentes de los Usuarios y que nadie les cuente cómo es vivir en la nueva era hiperconectada.

En los **podcasts y videos** complementamos los detalles de su llegada a México, potencializando la experiencia dentro de los videojuegos.

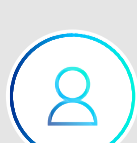
Estamos muy orgullosos de este lanzamiento que, gracias a la robusta infraestructura con la que contamos, llegamos a más de 30 ciudades y trabajamos para pronto estar en todo el país.

Telcel va un paso adelante en innovación y en esta ocasión dimos la bienvenida a un mundo lleno de posibilidades al alcance de todos, marcando una nueva era de experiencias para los Usuarios. Estas y más acciones refrendan nuestro compromiso como Empresa de mantenernos en vanguardia y ofrecer la mejor calidad.

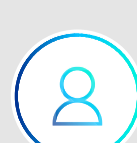


Formemos parte de este gran cambio que llegó a nuestras manos.

El futuro es hoy. 5G ya está en la mejor Red.



Brenda Robles Téllez
Dpto. Contenidos



Daniel Armando Camacho Chávez
Gcia. Comunicación y Entrenamiento Comercial



AMX 3:00 min.

Sustentabilidad, clave en la reputación de nuestras marcas

El compromiso con el entorno favorece la percepción que la comunidad tiene de la Compañía.

Agosto, 2022

La reputación de marca, como percepción que tienen principalmente los clientes, es el resultado de las experiencias, sensaciones y emociones vividas al estar en contacto con el servicio y los productos que brinda una empresa, así como con su forma de responder a los retos y situaciones relevantes para los consumidores y público general.

Desde la crisis por COVID-19 hay una mayor exigencia por parte de los consumidores y ciudadanos, pues esperan que las empresas respondamos de forma decidida a las necesidades y problemáticas que la sociedad enfrenta.

Así quedó demostrado en un estudio de reputación realizado en 2020 por la consultora *RepTrak Company*, donde los ciudadanos otorgaron mayor valor a aspectos de las empresas que antes no eran prioritarios, como el cuidado y protección de sus propios colaboradores o el poner las capacidades de la compañía a disposición de las autoridades sanitarias y la comunidad.



En América Móvil, a través de las diferentes marcas que conforman nuestro grupo, resolvemos las necesidades de millones de Usuarios de forma sencilla y confiable, conectándolos con las personas y el conocimiento para su desarrollo y progreso personal, familiar y profesional.

El compromiso con la sociedad nos fortalece como Organización y al abordar este compromiso de forma sustentable, contribuimos a la prosperidad económica, las relaciones laborales de éxito, el cuidado del medio ambiente y una mejor calidad de vida en las comunidades; lo que en conjunto favorece la reputación de nuestras marcas.

Al ser una Compañía sustentable, hacemos posible que el planeta, sociedad, lugar de trabajo y entorno de negocios sean mejores. Hacer posible un mundo mejor es nuestro propósito en América Móvil.

Nuestro mayor reto es que los Clientes y la sociedad en general nos perciban como una Empresa comprometida en hacer posible un mundo mejor que día a día contribuye a la vida de las personas, ganándonos así su respeto y confianza.

Como Colaboradores de América Móvil somos embajadores de las marcas mediante las cuales servimos a los Clientes. Seamos los mejores representantes para hacer de estas las más admiradas y valoradas.



Gcia. Sustentabilidad AMX 2



EXPANSION

AMX 2:00 min.

América Móvil, la Compañía privada más importante en el listado del Grupo Editorial Expansión

Conoce los detalles de este reconocimiento que nos enorgullece como Grupo.

Agosto, 2022

América Móvil se posicionó como la Empresa privada más importante del listado de «Las 500 empresas más importantes de México», el cual considera a las compañías nacionales y extranjeras que ofrecen un bien o servicio de calidad y que destacan en diversos sectores.

El despliegue y puesta en marcha de la Red 5G en México y Latinoamérica, el mejor ARPU en la modalidad Pospago y la preferencia de más de 80 millones de suscriptores mexicanos, son algunos de los aspectos que colocan a la Empresa en las posiciones más altas de la lista.

Es importante destacar que América Móvil es la única Compañía de Telecomunicaciones en los primeros 50 lugares de este listado.



En el reporte financiero del primer trimestre de 2022, la Compañía destacó que «la Red 5G será una ventaja competitiva en la estrategia de atracción y retención de Clientes, lo que permitirá ofrecer nuevos productos y soluciones tecnológicas».

En este reporte, se explica que parte de la estrategia en México es diseñar Planes de Pospago 5G que ofrezcan más datos para un mayor consumo; y en otros países, diseñar Planes de acuerdo con las necesidades de cada nación. Así como promover la inversión e impulsar la industria 4.0, que es fundamental para la migración de Usuarios a la quinta generación de redes y la adopción de tecnologías que faciliten la vida de las personas.

Para América Móvil y Telcel es motivo de orgullo y empuje este reconocimiento del que todos los Colaboradores formamos parte. Continuaremos con el fortalecimiento del servicio de calidad, la solidez en nuestras finanzas, así como en la integridad corporativa, elementos que nos hacen parte de la preferencia de los Usuarios.



La metodología para determinar quiénes son las empresas mejor posicionadas la elaboró el Grupo Editorial Expansión. Consideró las ventas y posiciones anteriores, los estados y reportes financieros de las compañías inscritas, además de su integridad corporativa en el índice IC500.

El índice IC500 mide la publicidad y la calidad de las políticas de integridad y anticorrupción de las 500 empresas más grandes de México. Crea una conversación sobre integridad corporativa y el rol del sector privado en la estrategia anticorrupción, para inspirar buenas prácticas en empresas de otros tamaños y sectores, así como en los colaboradores.



Gerencia de Comunicación Interna



LISTADO

100 MEXICANAS
GLOBALES



AMX 1:00 min.

América Móvil, líder de «Las 100 mexicanas globales 2022»

La Compañía se destaca como la principal Empresa mexicana de impacto global.

Agosto, 2022

El Grupo Editorial Expansión distinguió a América Móvil como líder de «Las 100 Mexicanas Globales 2022», listado que reconoce a las empresas mexicanas que tienen un impacto global.

La Empresa destaca por su alto nivel de ventas, presencia geográfica, calidad de servicios y productos, así como por generar el mayor número de empleos en el exterior.

América Móvil es líder de Telecomunicaciones en 17 países de América Latina y siete países de Europa Central y del Este, donde ofrece un amplio portafolio de servicios de valor agregado y soluciones en telefonía fija, móvil, banda ancha y televisión de paga.



Nuestra misión es lograr que la población de cada uno de los países en los que operamos tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en Telecomunicaciones, a precios accesibles; para acercar cada día más a las personas.

En Telcel, estamos orgullosos de formar parte de una Empresa mexicana de clase mundial.



Gerencia de Comunicación Interna

La paciencia del crecimiento personal



COLABORACIONES 1:00 min.

La paciencia del crecimiento personal

El desarrollo de Telcel es también el de cada uno de sus Colaboradores.

Agosto, 2022



«El optimismo firme y paciente siempre rinde sus frutos.»
- Carlos Slim

Esta frase es la mejor manera de entender cómo la paciencia tiene su lugar en la vida. Tengo 25 años, recién entré a Telcel y me siento completo por formar parte de la Empresa más grande del país.

Comparto experiencias con otros Colaboradores y conozco acerca de su vida personal, eso me motiva constantemente a ser la mejor versión de mí mismo. Estoy en una Empresa con valores, estabilidad, seguridad, crecimiento en muchos aspectos, y todo esto se refleja en cada uno de mis compañeros y compañeras que trabajan aquí desde hace años.

Telcel me brinda crecimiento profesional y personal que aprecio y valoro cada día al trabajar como asesor. El tiempo dentro de Telcel es para crecer en la Empresa, pero también para nutrirte personalmente e idear estrategias para lograr tus metas, teniendo tu estabilidad con Telcel.



La paciencia del crecimiento personal



La clave es combinar con ritmo cada paso que das y cada año que transcurre de tu actividad laboral, aprovechando las fortalezas de la Empresa para crecer individualmente.



Cybrun Gutiérrez Antillón
Depto. CAC Express Plaza Cumbres



Una Empresa grandiosa con personas que realizan un gran trabajo



COLABORACIONES 3:00 min.

Una Empresa grandiosa con personas que realizan un gran trabajo

Los programas en los que participa Telcel son motivo de orgullo para los Colaboradores.

Agosto, 2022



«Siempre he dicho que cuanto mejor eres, más responsabilidad tienes de ayudar a los demás.»
- Carlos Slim

Me siento orgullosa de pertenecer a Telcel, una Empresa preocupada por el lado humano, con programas enfocados en los Colaboradores, sus familias, Clientes, proveedores y población en general.

Comenzaré con ASUME, donde conocí a excelentes compañeros –ahora mis amigos– y aprendí que todos somos vulnerables, tenemos carencias, dificultades, pero eso no impide superarnos día a día.



Creo firmemente en la filosofía de ASUME: el cambio en la sociedad sí es posible a través del hombre y cada uno de nosotros hace grandes cambios para mejorar el lugar donde vivimos, empezando por nosotros mismos.

«Nuestra filosofía es que se debe proporcionar dinero sin fines de lucro para la salud, la nutrición, la educación, la cultura y los deportes.»
- Carlos Slim



El programa de Bienestar Social nos da la oportunidad de compartir con nuestra familia y amigos los talleres, pláticas, conferencias y eventos que realiza para motivar el crecimiento personal.

Estuve en ASUME y Bienestar Social como participante y en la logística, ambas fueron muy gratificantes. Convivir con compañeros de otras áreas y sus familias fue una de mis mejores experiencias.



«Haz algo maravilloso. La gente va a imitarlo.»
- Albert Schweitzer

Soy afortunada de pertenecer a una Empresa Socialmente Responsable, que desarrolla y participa en programas como la Alianza WWF- Telmex Telcel, Pilotos por la Seguridad Vial, Reciclaje, Red, Teletón, los cuales se dedican al cuidado del medio ambiente y de la sociedad.

La alianza de la Empresa con Fundación Carlos Slim me enorgullece, así como su participación en programas de alto impacto enfocados a la población más vulnerable en América Latina, como lo son Aprende, Salud Mesoamérica, Pabellón Nacional de la Biodiversidad, Salón del Deporte, Capacítate para el Empleo, Museo Soumaya, Alianza WWF-Fundación Carlos Slim, Escudería Telmex-Telcel, entre otros.

«El éxito depende si usaste tu cabeza tanto como tu corazón, si fuiste generoso, si amaste a los niños y a la naturaleza, si te preocupaste por los ancianos. Es acerca de tu bondad, tu deseo de servir, tu capacidad de escuchar y tu valor sobre la conducta.»
- Carlos Slim



Todo esto me motiva a participar en los programas y contribuir a la sociedad, medio ambiente y a la Empresa.

Me incentiva leer historias de compañeros de diferentes partes del país que comparten las acciones que hacen por un mundo mejor. Esto demuestra que la Empresa tiene gente de valor y que lo más importante en la vida no son las cosas materiales, sino servir a otros y hacer el bien.



«El éxito se trata de si te recuerdan cuando te vas. Se refiere a cuánta gente ayudas, a cuánta evitas dañar o si no hay rencor en tu corazón.»
- Carlos Slim

Finalmente, contar con el Comité Corporativo de Ética y el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa –que trabajan por que todos en la Empresa cumplan el Código de Ética, que exista un buen clima laboral y se cumpla la política ambiental– origina que me sienta orgullosa del cumplimiento a las buenas prácticas éticas para los Colaboradores, Clientes y proveedores.

Lo anterior permite que Telcel sea líder en Telecomunicaciones, y el interés por la parte humana de su personal hace que los Colaboradores veamos en la Empresa un segundo hogar y seamos parte de esta gran familia Telcel.



Erika García Pompa
Depto. Admón. De Capacitación





Lo único constante es el cambio



COLABORACIONES 2:30 min.

Lo único constante es el cambio

Nos adaptamos ante circunstancias adversas y hoy somos más fuertes.

Agosto, 2022



Viví tres «cuarentenas». Poco antes de la llegada del covid a nuestras vidas, tuve la fortuna de ser mamá por segunda vez. Estuve en reposo absoluto por temas de salud en el embarazo; al terminar esa cuarentena previa al parto, me tocó la cuarentena posparto y después –cuando pensaba que todo regresaría a la normalidad– tuvimos que aislarnos por la pandemia. Esta última «cuarentena» fue mucho más larga de lo que imaginamos.

Con dos niños en casa (una recién nacida) y un esposo doctor atendiendo COVID-19 en el hospital, se complicó un poco el regreso al trabajo. Desde abril 2020 hasta abril 2021, el trabajo fue prácticamente en casa y descubrí capacidades que no conocía. Sin duda, para todos fue un súper reto del que salimos avantes.

Para mí, la pandemia fue diferente a la mayoría, pues la viví a lado de quienes estaban al frente de la batalla. Sentí y viví la muerte muy de cerca y eso me cambió la vida para siempre.

A mis casi 15 años de formar parte de la familia Telcel, jamás imaginé que nos transformaríamos tanto. Estoy sorprendida y agradecida por la manera en que nos adaptamos rápidamente a la «nueva normalidad», nos enfocamos en los resultados, asumimos nuevos retos, aumentamos nuestras capacidades, salimos al frente y crecimos.



Lo único constante es el cambio



Para quienes estamos en áreas comerciales, el reto principal fue continuar las ventas, optimizando los costos y cuidando la rentabilidad, sin dejar la batalla en el mercado. Además, de estar pendientes de los pasos de la competencia y ayudar a los Directivos a tener la mayor información posible para tomar decisiones.

Si algo aprendí en la vida es que lo único constante es el cambio. Siempre digo que en mi currículum pondría mi experiencia en mudanzas; para mí lo más importante es la familia, estando juntos todo lo demás se supera. Sin embargo, la pandemia me enseñó aún más la capacidad de adaptación, dejar que fluya lo que es imposible controlar, valorar el aquí y ahora, saber que pocas cosas son indispensables y que lo más valioso es lo que a veces olvidamos.

Las enseñanzas son muchas, el carácter se forjó más y la resiliencia fue importante. Mantenerme firme, fuerte y positiva a pesar de las circunstancias es mi mayor fortaleza.



Ahora vienen nuevos retos, hay que enfrentar las consecuencias que dejó la pandemia en el mercado, en la economía global y local, e incrementar nuestra creatividad. Estoy segura de que hoy somos mejores seres humanos, que el compromiso con la Empresa –después de todo lo que recibimos de ella– es aún mayor y que tenemos la capacidad de vencer cualquier reto que se nos presente. **¡Somos más fuertes que nunca!**



Gabriela Alejandra Aguilera Vega
Gcía. Plaza León

Certeza en los momentos difíciles

COLABORACIONES 1:00 min.

Certeza en los momentos difíciles

La estabilidad de Telcel es confianza y seguridad para los Colaboradores.

Agosto, 2022

Precisamente ahora que padecemos una de las crisis sanitarias más grandes de la historia moderna y que entramos en recesión económica, reconozco y pienso en la fortaleza de Telcel.

La seguridad de nuestro trabajo aquí nunca estuvo mermada, ni siquiera como un rumor. Al contrario, por ser una Empresa de servicio de comunicaciones, fue declarada como «empresa de servicios esenciales» y eso afianzó más la certeza de contar con un empleo en medio de la pandemia.

Cabe decir que para muchos fue «un cubetazo de agua fría» saber que trabajaríamos a pesar del covid. Teníamos temor de contagiarnos y no sabíamos qué esperar, pero Telcel –como Empresa responsable y determinada en cuidar la integridad de sus Colaboradores– implementó protocolos y medidas de salud para prevenir contagios.



Así, a más de dos años del inicio de la pandemia, afirmo que una gran fortaleza de la Empresa es la certeza y seguridad de tener mi empleo aún en los tiempos difíciles, que es cuando más se necesita.



Como padre de familia y líder, es importante saber que cuento con algo seguro para el porvenir de mi familia.



Javier Pérez García Rojas
Depto. CAC Matamoros II



Una pirámide alcanzable



COLABORACIONES 2:30 min.

Una pirámide alcanzable

Una reflexión sobre la trayectoria profesional en Telcel y la satisfacción personal.

Agosto, 2022

Hace algunos años, mientras era estudiante en una de mis clases, conocí la Pirámide de Maslow. Una vez terminada mi licenciatura, comencé mis primeros pasos dentro del terreno empresarial y traté de embonar los conceptos de Maslow en mi nueva realidad laboral.

Después de algunos años recorridos en mi trayectoria profesional, tuve la fortuna de ingresar a Telcel. Formar parte de las filas de Telcel era uno de mis grandes proyectos profesionales, debido al prestigio de la Empresa. ¡No tenía idea de la riqueza que descubriría dentro de esta Organización!

Laboro en la Empresa desde hace más de 12 años y entre más pasa el tiempo, más sentido tiene para mí la propuesta de las necesidades humanas de Maslow. Esta teoría propone una clasificación de dichas necesidades, defendiendo que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (representadas en la parte inferior de la pirámide), las personas desarrollan necesidades y deseos más elevados (hasta culminar en la parte superior de la pirámide).



Una pirámide alcanzable



La pirámide consta de cinco elementos que gracias a mi trabajo en Telcel veo con claridad:



Autorrealización

Representa, como bien describe Maslow, la cima de la pirámide. Pareciera que es el final del camino, pero en realidad es el punto donde comprendí que todo en la vida se transforma y todo lo que hacemos nos brinda un aprendizaje constante. Comprendí que el tamaño de una Empresa tan grandiosa como es Telcel me reta todos los días a hacer mi trabajo con calidad de excelencia. ¡Para mí, trabajar en Telcel es apasionante!

Estima y reconocimiento

Satisfacer esta necesidad contribuye en gran medida a mi propio sentido de vida. Los valores de Telcel se viven en el día a día a través del diálogo, el respeto, la confianza y la valía que doy y recibo de mis compañeros, y se traducen en una motivación para dar lo mejor de mí y caminar en la senda del compromiso constante.

Afiliación

Uno de los mejores regalos que me da Telcel es la oportunidad de formar parte de un maravilloso equipo de trabajo que se convirtió en una segunda familia. El sentido de pertenencia que encuentro aquí es invaluable.

Seguridad y protección

Mi trabajo me brinda la certeza de obtener los recursos necesarios para llevar un sustento satisfactorio a casa.

Fisiología

La Empresa me provee los elementos para mantener un equilibrio en mi vida personal y laboral, cuidando mi integridad física y emocional en todo momento.

Me siento orgullosa de pertenecer a la Empresa. Entre muchas otras cosas, Telcel impulsó mis capacidades, desarrollé habilidades que ni siquiera sabía que tenía y dejé de ser una observadora para convertirme en protagonista de la historia.

Pero lo más importante de todo es que Telcel me enseñó a ver lo que soy, una triunfadora en mi trabajo y en la vida. ¡Muchas gracias, Telcel!



Lidia Elizabeth Pasos Cárdenas
Depto. Atn. Corporativa HER



Nuestros colores reflejan fortaleza y constancia



COLABORACIONES 1:00 min.

Nuestros colores reflejan fortaleza y constancia

La filosofía y valores de Telcel nos inspiran a crecer como equipo.

Agosto, 2022



Es un orgullo pertenecer a una de las empresas mexicanas más importantes, cuyo éxito no solamente se basa en generar beneficio, sino que se ocupa de los valores y ofrece principios éticos a sus Clientes externos e internos.

Percibo el impacto de la marca en el día a día en la Empresa, ya que se fomenta que exista coherencia con la filosofía de trabajo. Buscamos igualdad, tolerancia y capacitación constante, así como responsabilidad social al ofrecer servicios e imagen de calidad.

Colaboramos orientados a la excelencia en los diferentes servicios y nos adaptamos en los momentos críticos que se presentan, como la contingencia que vivimos en los últimos años. A esto le llamo: constancia, una de las grandes fortalezas de Telcel.



Nuestros colores reflejan fortaleza y constancia



A pesar de las dificultades que atraviesa nuestro país actualmente, la constancia y la unión de quienes formamos parte del equipo Telcel nos impulsan a superarnos con actitud positiva, lo cual es fundamental para la motivación y el compromiso con los objetivos de la Empresa.

Todo esto genera confianza y se refleja en las actividades que desarrollamos en nuestra jornada laboral. Mantener los compromisos nos fortalece ante la situación actual, ya que un entorno laboral positivo consiste en el equilibrio entre lo personal y lo laboral, e impacta de manera importante la productividad.



Estoy agradecida con esta oportunidad, mi objetivo es permanecer en este gran equipo y le deseo mucho éxito más a la Empresa.



Norma Angélica Carreón Jacobo
Depto. Ingresos CHI



Cuando llegan las anheladas vacaciones y tenemos la oportunidad de visitar otros países, existen lugares comunes. Ya sea recorriendo occidente o disfrutando de una lejana travesía asiática, hay algo que nuestra mente reconoce: **las marcas comerciales**.

Así es, las marcas como embajadoras, como demostración de que el planeta tiene grandes coincidencias, como símbolo de admiración y refugio cuando dudamos del producto local.

Telcel es parte de ese extraordinario y selecto club que conforma el paisaje de muchas capitales. Es imposible recorrer el periférico de la Ciudad de México sin recordar dónde trabajamos, lo mismo en la Avenida Revolución de Tijuana, la Pino Suárez de Hermosillo, el Periférico de la Juventud en Chihuahua, la Lázaro Cárdenas de Monterrey y Guadalajara, la Bernardo Quintana de Querétaro, el Boulevard Norte de Puebla o el propio Paseo Montejo de Mérida.



Telcel es un referente, es parte de cualquier «skyline», como todo aquello que «siempre estará».

El orgullo de trabajar en una Organización tan visible y reconocida provoca que lo laboral se mimetice en una experiencia. No solo por reconocer la marca como parte del paisaje, sino por el producto que comercializamos. ¿Qué comercializamos? El futuro. Así es, estamos convirtiendo aquellas películas de Hollywood en realidad.

Somos nosotros quienes producimos magia con la tecnología que ofrecemos y al conectar a más de 80 millones de personas en México. Nosotros sacamos al conejo del sombrero para sorprender, como con la 5G y el anuncio de que ahora las cosas tendrán puentes de entendimiento con soluciones que mejorarán la operación de los hogares y ciudades. En nosotros piensa un adulto que de niño miró la película «Volver al Futuro».



Un ex CEO de Disney alguna vez dijo: «La única manera de que la gente admire a nuestra empresa es si se sorprenden con lo que hacemos y producimos. Por ello, hagamos todo bajo los mayores estándares de calidad y la gente responderá en consecuencia.» Tenía razón, ese es el secreto del asombro mundial que provocan marcas como Apple, Facebook, Google o Amazon.



Justamente ahí entramos nosotros, fusionando la magia de la tecnología con la presencia en casi cada esquina de nuestro país. Los Colaboradores, abierta o secretamente, nos admiran. Por ello, el promedio de antigüedad laboral es tan alto, la gente en campo toma riesgos, existe agradecimiento a la estabilidad económica e incluso tomamos fotos con nuestro divertidísimo Renato.

Así como los arquitectos caminan o circulan con orgullo en las grandes obras que diseñaron, nosotros lo experimentamos cuando el 70% de las personas en México sacan de su bolsa un teléfono celular. Dentro de esos diseños que los fabricantes realizan, estamos nosotros como agentes que le dan vida y sentido a cada equipo. Somos un corazón tecnológico que llena de vida un aparato que ya es de primera necesidad; un corazón que entiende al Cliente y se adapta para ofrecerle mejores soluciones, que late con independencia de los tiempos o los competidores.



El orgullo radica en estar al centro de todo y de todos, por ello trabajamos a diario por acercar a las personas. Somos parte del minuto a minuto de las poblaciones, en este sentido el objetivo es noble y fundamental para el desarrollo de la sociedad en general.

Como dice el título de este artículo, Telcel es parte de todos los paisajes. Desde la marca como componente visual, hasta parte de nuestra propia vida: tenemos el desayuno al centro, la familia al frente y la línea celular a un costado.

Esto hacemos y nos genera orgullo, creamos líneas de ida y vuelta entre la gente, gracias a nosotros se constituyen negocios, fortalecen amistades y cuidan familias; líneas que eliminan soledades y miedos, que informan, divierten y nos hacen diferentes.

Pablo Picasso dijo: «La inspiración existe, pero tiene que encontrarte trabajando.» Nosotros venimos diario a trabajar a Telcel para contribuir a la magia, a la marca que nos asombra y, ¿por qué no? para continuar como parte del paisaje.



Roberto Delgado Ríos
Gcía. Jurídica QRO