

**Cercanía con nuestros Clientes:
clave para las relaciones duraderas
y sostenibles**

Entender las necesidades de los Usuarios,
construye vínculos de confianza,
satisfacción y lealtad.

**Comprar un equipo en Telcel
es «la opción»**

Estas son 10 razones para elegir a Telcel.

¿Cómo funciona la Red 5G de Telcel?

La conectividad evoluciona, da una vistazo a
las nuevas oportunidades que abre.

en línea **93**

revista digital

Edición Noviembre 2023

UNA MIRADA A LAS FORTALEZAS DE NUESTRAS ÁREAS: DIRECTORES DE REGIONES 5 Y 6

HUGO LEÓN
GASTELUM

ARTURO JAVIER
HUERTA TREJO





🕒 2:00 min.

Editorial 93

Noviembre, 2023

Cuando hablamos de cercanía y calidez nos referimos a **la posibilidad de crear un ambiente de servicio empático y de atención plena a las necesidades que tiene nuestro Cliente, interno o externo**, escucharlo activamente para conocer a fondo sus necesidades y presentarle la mejor alternativa de solución con base en nuestros conocimientos y experiencia.

En esta edición, el equipo de Relaciones Institucionales y Sustentabilidad de América Móvil nos comparte un artículo de cómo reflejamos el compromiso hacia nuestros Clientes a través de prácticas responsables y transparentes; mientras que Calidad pone en la mira las herramientas del Sistema de Gestión Integrado, un mecanismo de revisión constante de procesos que permite el progreso en las áreas de servicio. Ambas acciones sostienen la innovación que se logra año con año, en congruencia con la filosofía interna de mejora continua.

Además, dos nuevas entrevistas a las Direcciones Regionales, con Hugo León Gastelum, Director de la Región 5 y con Javier Huerta Trejo, Director de la Región 6, quienes nos comparten las fortalezas, y características destacables de su equipo de trabajo; sus mejoras prácticas y sentido de orgullo.

En el artículo Telcel, la mejor Red 5G de América Latina, te presentamos datos asombrosos del porqué nuestra Red es la más robusta de la región. Y en la sección Panorama, compartimos el funcionamiento de la red 5G y cuál es la diferencia con la 4.5G.

Si te perdiste el evento México Siglo XXI, edición 2023, conoce aquí las líneas principales de comunicación que Carlos Slim Domit, Presidente de los Consejos de Administración del Grupo Carso y América Móvil, presentó ante los becarios. A la fecha, van más de 700 mil jóvenes sobresalientes que han sido parte de él.

En Vistazo, no te pierdas de los 5 ejemplos de dispositivos del Internet de las Cosas en la vida cotidiana, algunos te sorprenderán. En Colaboraciones, Región 3 también recopila y presenta funcionamientos y ventajas del IoT.

Por su parte, Región 9 expone los 10 argumentos de valor para comprar un equipo Telcel, un artículo necesario para compartir con amigos y familiares.

Adicional, TelcelBot avanza en nuevas funcionalidades y se extiende a las operaciones de Claro en Latinoamérica, te fascinarán los avatares.

Y finalmente, cerramos la edición con una reflexión sobre la amabilidad y calidez que podemos demostrar hacia nuestros Clientes internos.

CONSEJO EDITORIAL

Marcela Velasco Cámara

Directora de Mercadotecnia

Angel Alexander Flores

Director de Recursos Humanos

Marcos Linares Colin

Subdirector de Mercadotecnia

Adriana Raymundo Flores

Comunicación Interna



Comunicación Interna Telcel

telcel

UNA MIRADA A LAS FORTALEZAS

DE NUESTRAS ÁREAS



CONÉCTATE 2:00 min.

Entrevista con Ing. Hugo León Gastelum, Director de Región 5

En la Dirección Regional Occidente la colaboración es clave para lograr los mejores resultados.

Noviembre, 2023

Te invitamos a leer la entrevista con el **Ing. Hugo León Gastelum, Director de Región 5**, quien nos platica acerca de las fortalezas de su equipo de trabajo, la manera en que la Dirección innova y cómo la suma de esfuerzos de las diferentes Áreas hace posible lograr con éxito los objetivos institucionales de la Empresa.

1 ¿Cuáles son las fortalezas o características que distinguen a la Dirección de Región 5 y cómo contribuyen en su operación?

El equipo de trabajo de Región 5 Occidente, así como la Red de Distribuidores, se han convertido en las dos principales fortalezas para enfrentar a los competidores, conservar una alta participación de mercado y lograr los objetivos institucionales.

El compromiso de las Áreas de Ingeniería para mantener y crecer la Red, de las Áreas Administrativas para vigilar y lograr una operación eficiente, junto con el esfuerzo de las Áreas Comerciales y Red de Distribuidores son fundamentales para el alcance de los resultados.

2 ¿Cuáles son las buenas prácticas en las que innova la Dirección a tu cargo?

Con el apoyo y guía de la Dirección Ejecutiva de Unidades Regionales se hacen constantemente análisis cualitativos y cuantitativos de la evolución del mercado y de prácticas comerciales de todos los canales y competidores, que nos permiten actuar oportunamente para mantener el liderazgo que nos caracteriza.



“EL COMPROMISO DE LAS ÁREAS ES FUNDAMENTAL PARA EL ALCANCE DE LOS RESULTADOS”

3 ¿Qué te enorgullece de tu equipo de trabajo y qué mensaje darías a tus Colaboradores?

Reconozco el trabajo del día a día, la disposición y aportación que realiza cada uno de los Colaboradores, ya que al integrar el esfuerzo de todos se logran ventajas competitivas en los diferentes segmentos, zonas geográficas, canales de venta, canales de atención, etc.



Comunicación Interna Telcel

telcel

UNA MIRADA A LAS FORTALEZAS

DE NUESTRAS ÁREAS



CONÉCTATE 2:00 min.

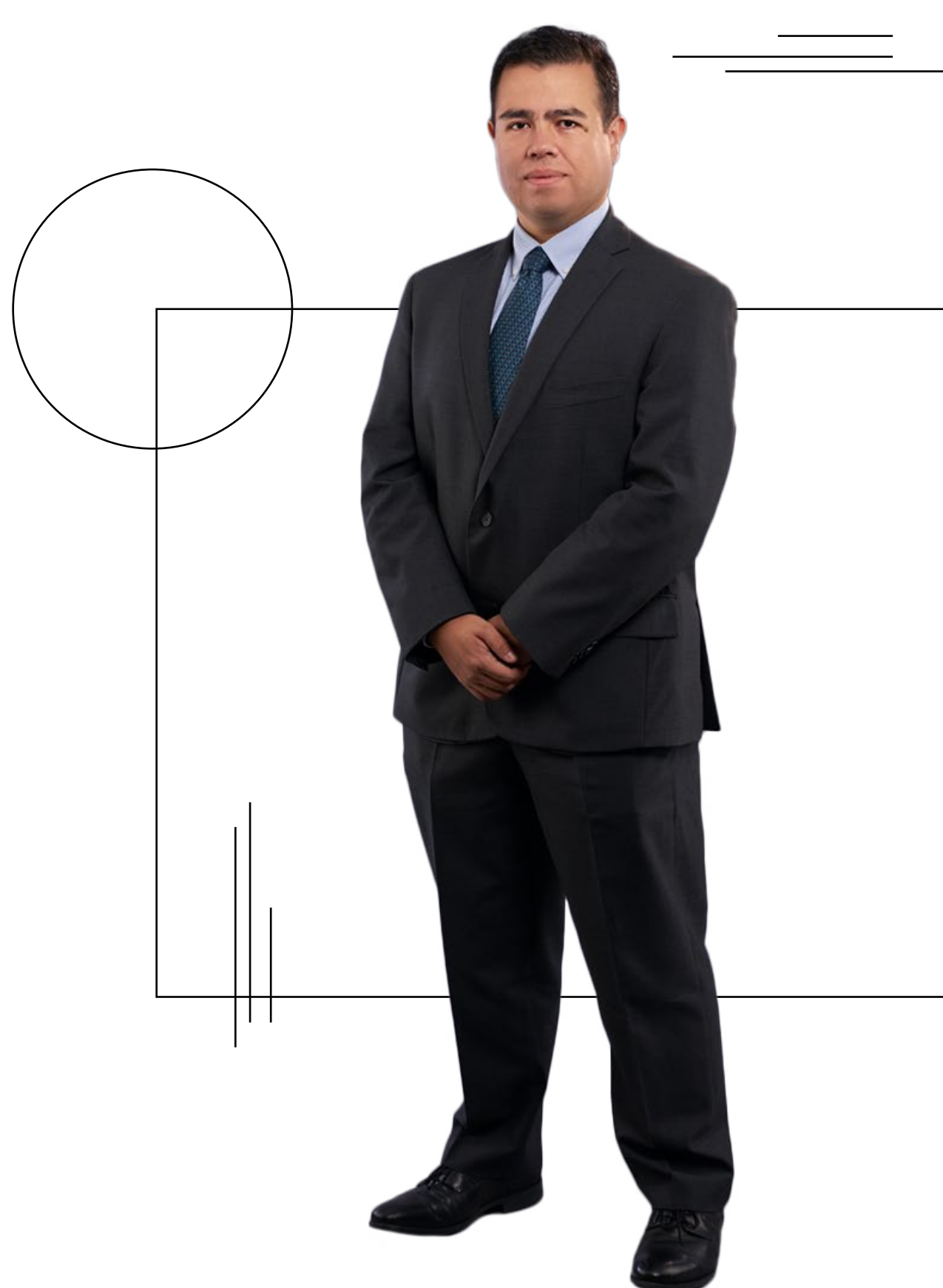
Entrevista con Arturo Javier Huerta Trejo, Director de Región 6

Descubre los pilares que impulsan la innovación en este equipo de trabajo.

Noviembre, 2023

La Dirección Regional Centro realiza una labor fundamental para Telcel. En esta entrevista con su **Director Arturo Javier Huerta Trejo**, conoce más acerca de sus fortalezas y las buenas prácticas que se implementan día con día.

1 ¿Cuáles son las fortalezas o características que distinguen a la Dirección de Región 6 y cómo contribuyen en su operación?



Es un gran equipo, con un alto compromiso en los objetivos de negocio, sus principales fortalezas son:

- a) **Enfoque en los objetivos**, en buscar el cómo sí y en el seguimiento para lograrlos.
- b) **Experiencia y conocimiento** en los productos Telcel y creatividad para buscar soluciones fuera de la forma tradicional de hacer las cosas cuando así se requiere.
- c) **Buen ambiente y confianza** en el compañero de al lado para ayudar o ser ayudado cuando es necesario, lo cual permite una buena integración entre áreas diversas.

2 ¿Cuáles son las buenas prácticas en las que innova la Dirección a tu cargo?

Hemos adoptado el uso de **herramientas tecnológicas** para estar más cerca de forma inmediata con personal que se encuentra físicamente distribuido en diferentes ciudades de la Región.

Realizamos telepresencias de presentaciones de objetivos, aclaración de dudas y seguimientos semestrales, integrando a todo el personal de confianza. También aprovechamos las presentaciones de cierre de año con el personal de la Región, donde a través de videos reconocemos y agradecemos el esfuerzo de los compañeros que cumplen años en la Empresa.

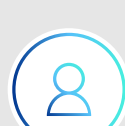
Generamos nuevas formas de comunicación en el piso de ventas. Se han buscado constantemente alternativas creativas para destacar nuestra marca y producto en el mercado y con ello atraer a los Clientes a la oferta de Telcel. Para lo cual se ha sido punta de lanza en algunos materiales y mobiliario tanto en los canales de cadenas comerciales como de atención a Clientes.



“HEMOS ADOPTADO EL USO DE **HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS** PARA ESTAR MÁS CERCA DE FORMA INMEDIATA, [...] GENERAMOS **NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN** EN EL PISO DE VENTAS”

3 ¿Qué te enorgullece de tu equipo de trabajo y qué mensaje darías a tus Colaboradores?

Me enorgullece ser parte de un gran equipo y quiero agradecer a cada uno de los compañeros que integran a la Región, porque con su trabajo del día a día contribuyen no solo al crecimiento de su Área y de la Región, sino a la mejora de las Telecomunicaciones y son parte de una transformación positiva de nuestro país. Juntos llevamos la mejor tecnología y servicios a cada vez más personas e industrias.



Comunicación Interna Telcel

telcel



CONÉCTATE 2:30 min.

Cercanía con nuestros Clientes: clave para las relaciones duraderas y sostenibles

En América Móvil construimos relaciones de confianza, satisfacción y lealtad.

Noviembre, 2023

En la Compañía uno de los principales pilares de la estrategia es la experiencia del Cliente.

Entender las necesidades de todos nuestros Clientes es la base para adaptar la oferta comercial y proporcionarles un mejor servicio. Asimismo, al ser receptivos a la retroalimentación, reiteramos el compromiso con la mejora continua y su satisfacción, fomentando relaciones duraderas.

Hoy los Clientes ven más allá de la oferta comercial, por lo que en América Móvil también nos encargamos de identificar qué temas consideran importantes en términos ambientales, sociales, laborales y de gobierno corporativo. Así como sus expectativas al respecto, mediante un análisis de materialidad que permite priorizar las acciones de sustentabilidad a impulsar como parte de la estrategia de negocio sustentable de América Móvil. Para conocer más detalles al respecto, ingresa al Informe Anual de Sustentabilidad [aquí](#).



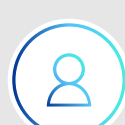
Por otro lado, nuestro compromiso con la **transparencia fortalece la cercanía y la calidez** con nuestros Clientes. Este, se ve reflejado en la información clara que proporcionamos sobre la oferta comercial, productos y servicios, así como su impacto ambiental y social; al igual que en la información que compartimos a través de los avisos de privacidad, [Política de Privacidad y Protección de Datos Personales](#); y nuestro [Informe de Transparencia](#) en relación con la tutela efectiva del derecho a la protección de los datos personales y la privacidad de las comunicaciones de nuestros Clientes. Al ser transparentes y responsables, promovemos una mayor confianza y satisfacción, lo que se traduce en la preferencia de nuestros productos y servicios sostenibles.



Otro vínculo entre la cercanía y calidez con nuestros Clientes y la sustentabilidad es la labor de educación que llevamos a cabo, con la finalidad de tener un uso óptimo y responsable de las tecnologías de la información y servicios de conectividad.

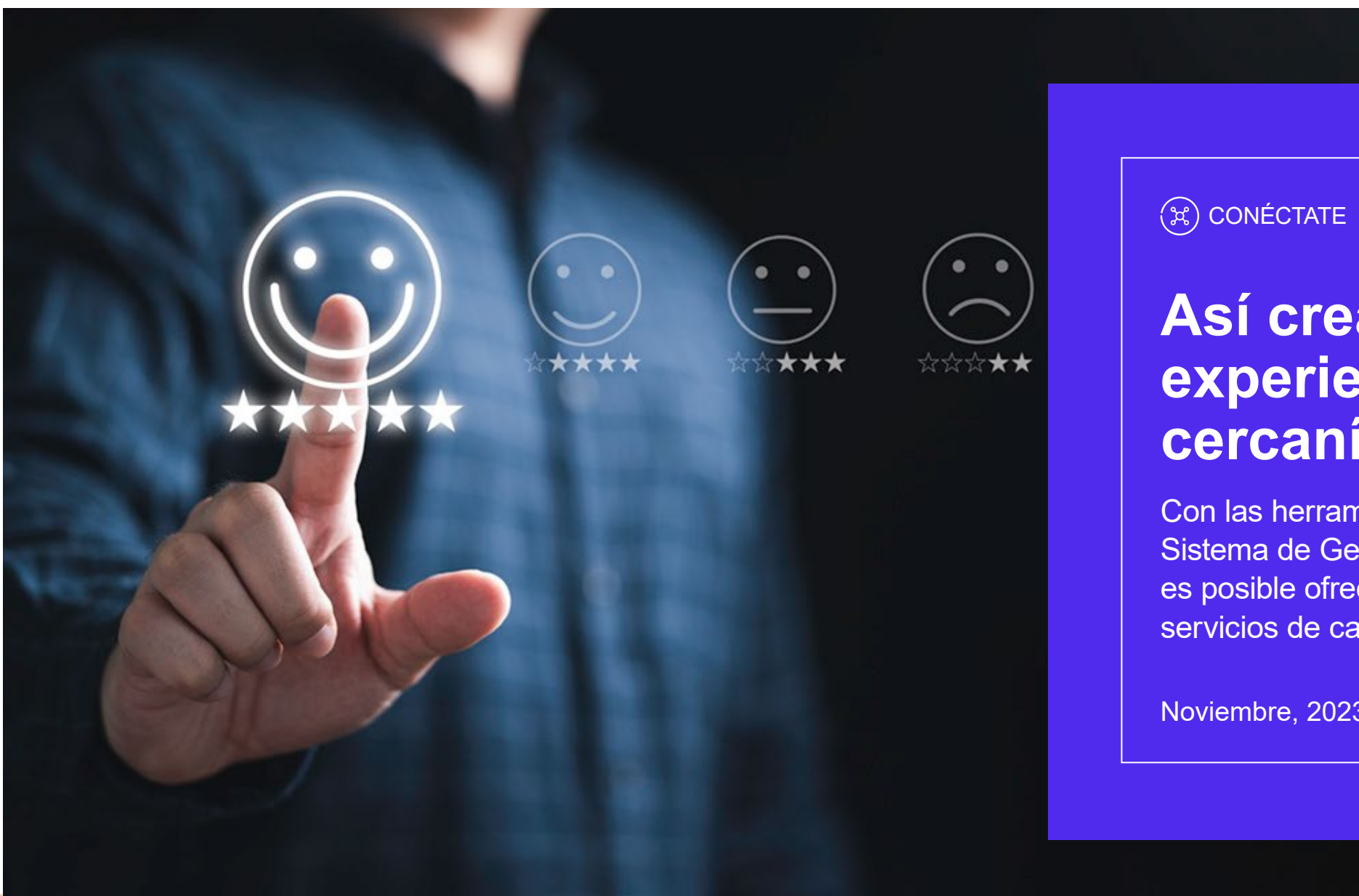
A través de la alianza con Fundación Carlos Slim ofrecemos la plataforma abierta y gratuita [Aprende.org](#), la cual difunde una gran variedad de contenidos, incluyendo temas relacionados con las habilidades digitales. Al facilitar información y contenidos claros y accesibles, tenemos la oportunidad de promover un cambio hacia el consumo responsable, seguro y sostenible.

En resumen, la cercanía y la calidez con nuestros Clientes nos permite establecer relaciones sólidas y duraderas, para ello promovemos prácticas responsables y transparentes, generamos conciencia sobre la responsabilidad en el uso de las herramientas digitales y la conectividad, así como fomentamos la retroalimentación para la mejora continua de nuestros productos y servicios.



Gerencia de Relaciones Institucionales y Sustentabilidad AMX

telcel



CONÉCTATE 1:00 min.

Así creamos experiencias de cercanía y calidez

Con las herramientas que brinda el Sistema de Gestión Integrado (SGI) es posible ofrecer en todo momento servicios de calidad a nuestros Clientes.

Noviembre, 2023

En Telcel nos esforzamos todos los días por brindar a los Usuarios servicios de calidad. Construimos una relación cercana con ellos escuchando y atendiendo sus necesidades para ofrecerles soluciones de comunicación que los mantengan conectados con los ámbitos más importantes de sus vidas.

C Cliente 2567

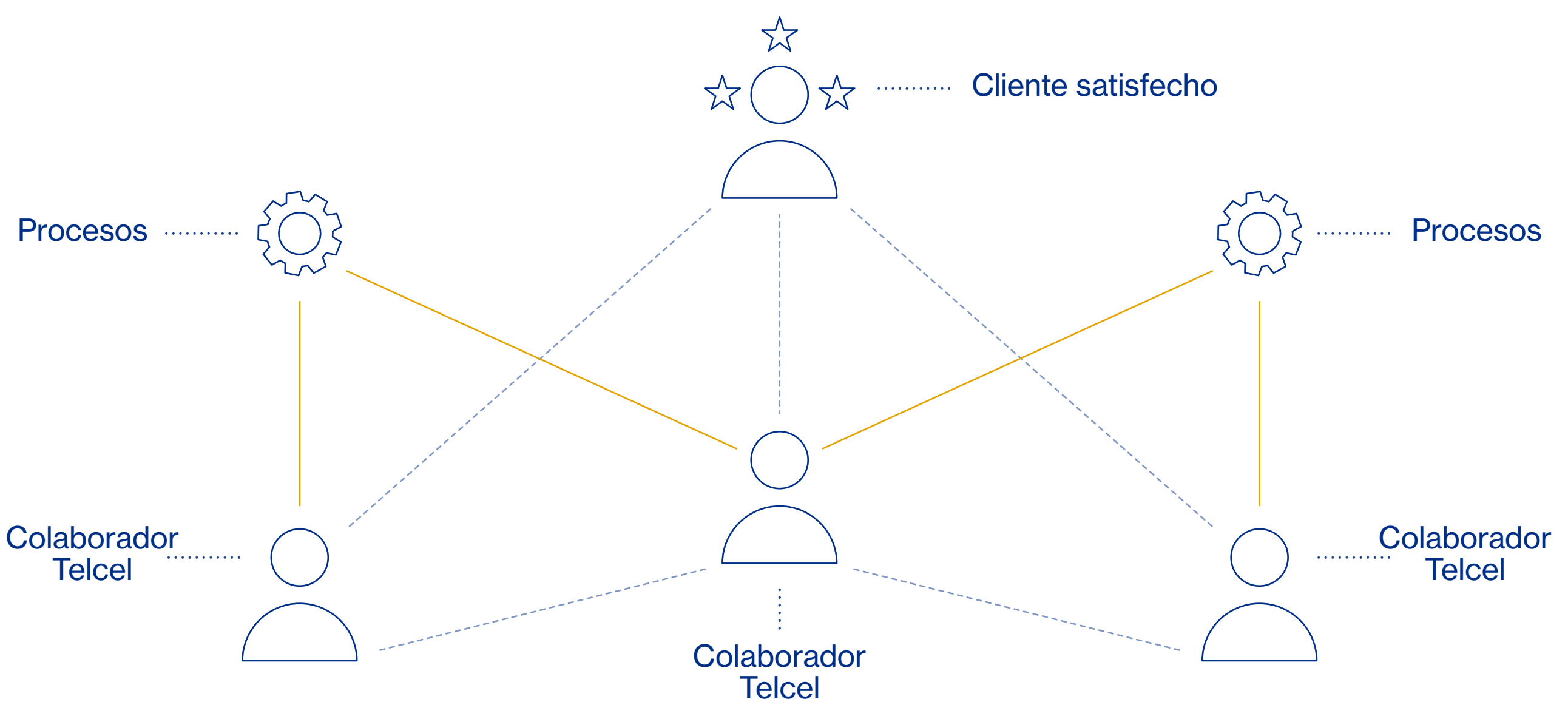


«**Excelente servicio,**
estoy muy satisfecho con
la atención que brindan
en Telcel»



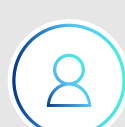
El compromiso

con la mejora continua en los procesos nos permite desarrollar las habilidades para cumplir con los requisitos de los Clientes. Trabajamos en equipo y ponemos la creatividad como base de las actividades cotidianas, para crear experiencias que los acerquen cada vez más a nosotros y lograr que nos elijan a diario.



Actuamos

comprendiendo y respetando nuestra propia historia y la de cada persona, reforzando particularmente nuestras capacidades de adaptabilidad, comunicación, colaboración, curiosidad, pensamiento crítico, creatividad y liderazgo, para así brindar experiencias de cercanía y calidez a nuestros Clientes.



Maribel Martínez Martínez
Depto. TD Gestión de Procesos Servicios TIC



Calidad e innovación, las claves del éxito en Telcel

La excelencia que se transforma en competitividad requiere hacer las cosas bien y de manera diferente.

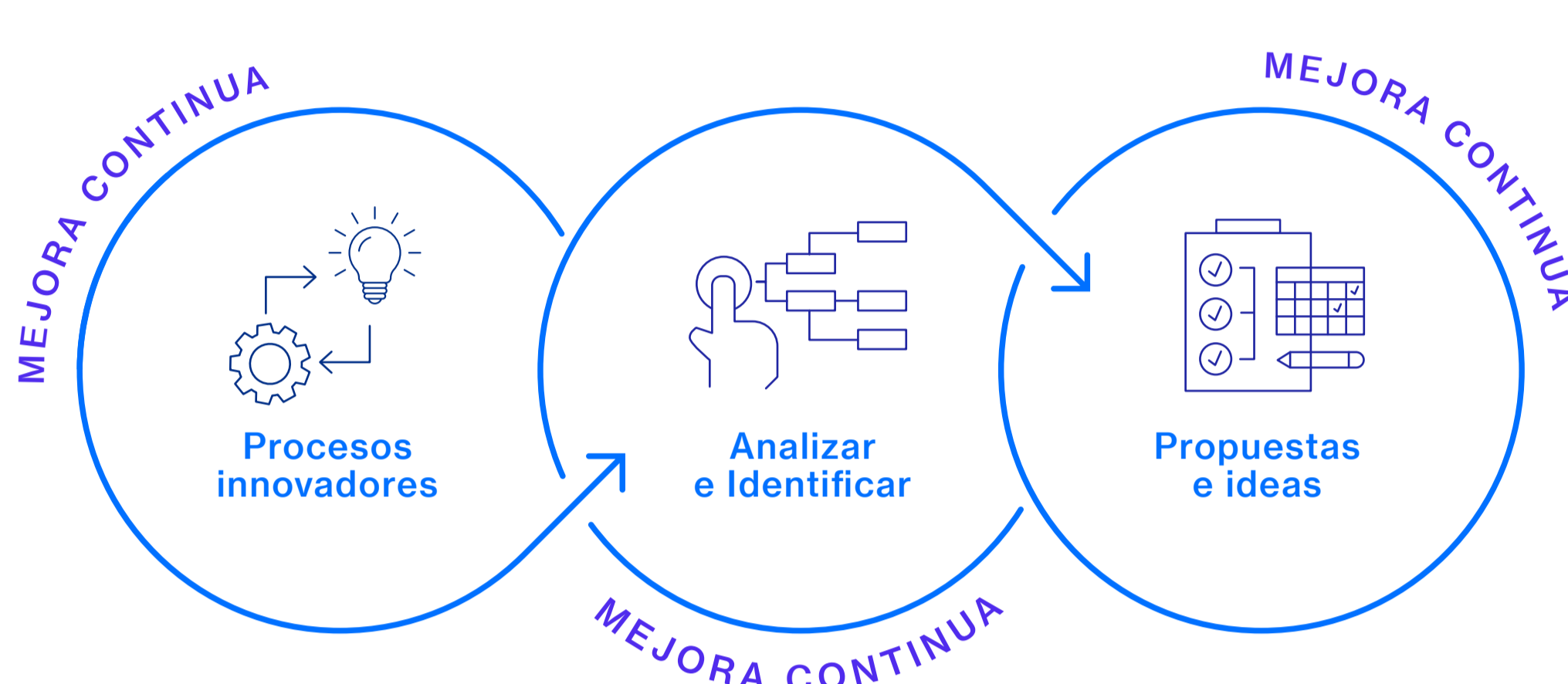
Noviembre, 2023

La alta competitividad en el mercado de las Telecomunicaciones nos impulsa a renovarnos constantemente. **En Telcel nos preparamos para hacer frente a un mercado cada vez más global y dinámico**, que se alimenta de las nuevas tecnologías y exige una actualización constante. Por ello cuando se habla de cambio, el concepto remite a dos cuestiones básicas: **innovación y calidad**.

La innovación se define como **la capacidad para generar ideas o alternativas de gestión y materializarlas** en líneas de productos o estrategias de venta. En este proceso, la comercialización y difusión de estas ideas juegan un papel muy importante.



Asimismo, los procesos innovadores deben acompañarse de una filosofía de **mejora continua** y del posicionamiento de nuestra marca. En términos generales, se trata de un proceso continuo en el que se analizan e identifican las oportunidades de mejora y se introducen propuestas. Esta serie de acciones coordinadas y conjuntas se denominan como «procesos de gestión de calidad».



El ejemplo más común lo vemos en **los procesos llevados a cabo por ISO-9000**, que determina cuándo un producto cumple o no con los estándares mínimos de calidad requeridos por los Clientes. La calidad se aplica mediante estrategias de mejora continua (Kanban, Scrum, entre otras) y cuyo efecto es visible en diferentes áreas de la Empresa.

Los más comunes son:



1. Tecnológicas

Infraestructura o elementos técnicos que intervienen en el proceso de elaboración y diseño de producto.



2. Personal

Dinámicas internas que condicionan el desempeño de los miembros de los grupos de trabajo que intervienen en el proceso.



3. Expectativas de los consumidores

En relación a los resultados del producto y a la respuesta del mismo por parte de los Clientes.

La calidad y la innovación son dos valores intangibles en la Empresa que aseguran su futuro.



La innovación en la Empresa se refleja en:

- Mejoras tecnológicas
- Mejora o creación de nuevos productos
- Optimización de todos los procesos de la Organización
- Cambios en las relaciones orientadas al Cliente
- Mejora o creación de nuevos servicios
- Articulación de nuevos métodos para mejorar el desempeño de la Empresa



La calidad es parte importante de nuestra cultura laboral, ya que afecta de manera directa la relación con el Cliente, los procesos de la Empresa y la entrega de los productos y servicios ofertados.





CONÉCTATE 4:00 min.

REGIÓN 5

Telcel, la mejor Red 5G de América Latina

Contamos con la mayor velocidad, frente a 25 redes 5G en el continente.

Noviembre, 2023

Telcel 5G es la Red mejor calificada en un comparativo realizado durante el primer trimestre del 2023 entre más de 25 redes 5G de América Latina, cuya variable comparada fue la velocidad de descarga. Parece sencillo, pero imagina lo que hay detrás. En la reciente Convención de Distribuidores Autorizados Telcel, que ocurrió en la Riviera Maya, expertos informaron de primera mano los más importantes avances en la adopción de la Red 5G en México y en el mundo.

A continuación algunas consideraciones interesantes, la mayor parte de ellas, expuestas por especialistas en el foro «Telcel 5G e Inteligencia Artificial».

Para el 2028, la 5G rebasará a la 4G en porcentaje de suscriptores



La adopción de la red 5G crece aceleradamente, esto de acuerdo a datos publicados por el informe anual de la *Global System for Mobile Communications Association* (GSMA), órgano mundial de operadores móviles y compañías relacionadas para la normalización, implementación y promoción del sistema de telefonía móvil.

Aunque en números totales aún se contratan más líneas 4G, la curva de esta empieza a descender, mientras que la de la 5G, a elevarse.

Se prevé que para 2028, las líneas estadísticas se cruzarán y en números totales será la 5G la que lidere el crecimiento. En enero del 2023 ya había en el mundo 229 redes comerciales 5G; además había disponibles en el mercado más de 700 modelos de *smartphones* que se sumaron a los 200 presentados en 2022.

70% del tráfico de video llenará la supercarretera 5G

Los expertos Telcel, invitados a la Convención 2023, hicieron la comparación con una supercarretera que estaba ya disponible con altísimos niveles de calidad y que ahora toca llenar.

Falta poco para que gigas, sobre todo de video en cualquiera de sus modalidades, llenen la Red 5G. Impulsada por la baja paulatina de los precios en *smartphones*, la conversión a equipos 5G se acelerará y ya se está dando un fenómeno interesante: la mayoría de los nuevos usuarios de teléfonos son nativos digitales muy alejados de las simples llamadas de voz y usuarios expertos en todas las formas digitales de conexión, incluida la llamada *new calling* (que es la integración de contenido multimedia en las llamadas). Este hecho fortalecerá la demanda de teléfonos inteligentes en todo el mundo, lo que a su vez hará crecer el consumo de datos, sobre todo para videos en línea y juegos, hasta en un 70%.



Una nueva oportunidad: redes a la medida en fábricas inteligentes

A diferencia de las generaciones anteriores, en que las redes móviles no eran una alternativa a las conexiones vía cable o fibra óptica, la 5G, con su alta velocidad de conexión y baja latencia, resolverá el problema de toneladas de cableado que inundan ciudades y fábricas, en beneficio del sector de servicios y de manufactura. El informe de GSMA proyecta que para **2030 las industrias usarán 5G para conectividad** inteligente en servicios como administraciones públicas, salud, finanzas o educación (46%), así como en la manufactura industrial (33%) y en otros sectores. Todo esto desplazará o se sumará a las instalaciones de conectividad por cable ya existentes.

Los expertos del foro Telcel 5G explicaron casos de éxito como el de una fábrica brasileña de manufactura de alimentos en la que una red dedicada, construida por Claro Brasil, es la base de la conectividad de la fábrica inteligente en aplicaciones como inspección robotizada, mantenimientos predictivos de errores, vehículos interiores guiados para transporte interior de materiales y revisión de envasado de producción. Todo, de manera inalámbrica y a velocidad 5G.



Otro caso presentado pertenece a la industria minera, en la que sustituyeron viejos sistemas de protección de accidentes, como el gas maloliente, con un sistema conectado por la red 5G inalámbrica y en tiempo real para casos de emergencia en la mina.

En suma, una red dedicada cumple tres requisitos: diseño a la medida, implementación en el sitio del cliente y soluciones específicas para él.

De hecho, en las instalaciones del hotel sede de la convención, el Barceló Maya Arena, se desplegó una Red Telcel 5G dirigida a resolver la conectividad de todas las experiencias exhibidas por las marcas participantes y por las necesidades de conectividad de los miles de asistentes al evento. Con ello los asistentes se conectaron a experiencias de realidad aumentada, de conectividad para autos, de localización y de ciudades inteligentes.

Al enterarnos de estos datos duros sobre la realidad de la Red Telcel 5G, queda la sensación de orgullo de pertenecer a la marca más sólida, de mayor valor y reconocimiento de nuestro país. Telcel cumple 34 años sumando prestigio, lo que no es poca cosa y se evidencia en los reconocimientos y el liderazgo expandido incluso más allá de las fronteras de nuestro país.

Bibliografía:

The Mobile Economy 2023. GSMA www.gsmaintelligence.com



Lizette Melo Alcalá
Depto. Gcía. Des Comercial Gdl

telcel



PANORAMA 4:30 min.

¿Cómo funciona la Red 5G de Telcel?

Un breve recorrido por nuevas oportunidades de conectividad.

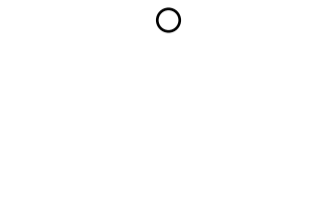
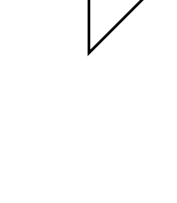
Noviembre, 2023

La Red 5G de Telcel ya se encuentra aquí. Una Red de nueva generación que pone al país a la vanguardia en Telecomunicaciones y servicios agregados, pero 5G va más allá de velocidades más rápidas y menor latencia.

¿Qué sabemos sobre la tecnología 5G y en qué se diferencia de la 4.5G?

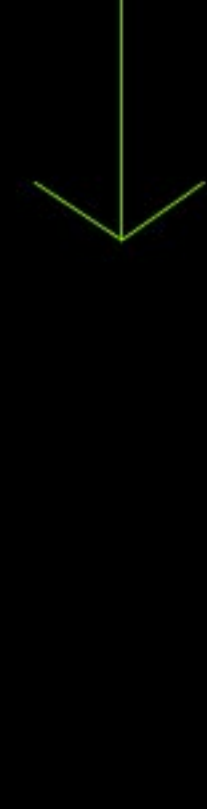
La conectividad ha evolucionado constantemente, comenzó proporcionando acceso a Internet y hoy impulsa infraestructuras complejas. Por ejemplo, las ciudades inteligentes conectan todo, desde teléfonos inteligentes, hogares y automóviles hasta sistemas de recolección de basura y tráfico utilizando la tecnología del Internet de las Cosas (IoT). Sin embargo, con un número creciente de dispositivos y una explosión de datos surge la necesidad de nuevos niveles de rendimiento de la red.

Las tecnologías inalámbricas como Bluetooth y WiFi, las redes 3G y 4.5G LTE, dependen de las compensaciones de rendimiento con los dispositivos IoT en sus redes.



3G
LTE

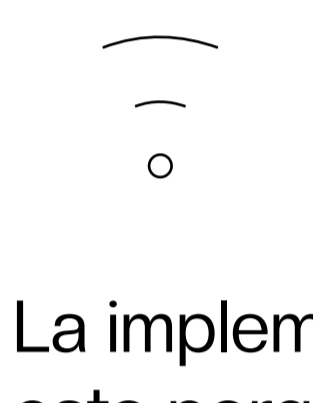
4.5G
LTE



¿El resultado?

La descarga de una película de alta definición a través de una red 4G, por ejemplo, lleva una media de 50 minutos; **en 5G, solo lleva nueve.**

Los requisitos de conectividad varían según el uso que se le dé a la red. La transmisión de una película en un teléfono inteligente y la conducción de un automóvil conectado exigen diferentes niveles de conectividad que no siempre están disponibles con 4G.

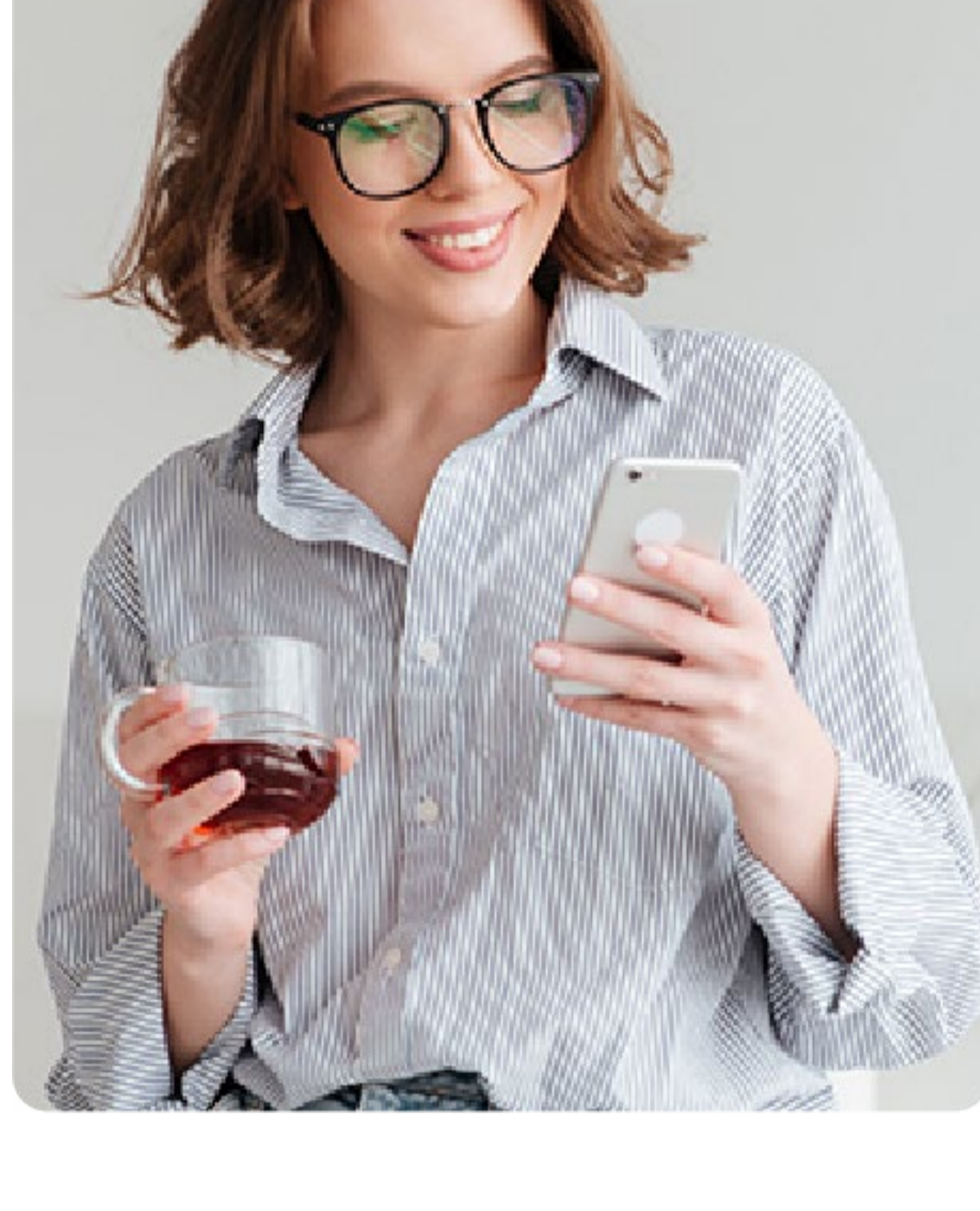


5G y corte de red

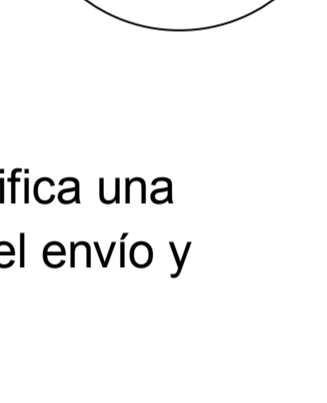
La implementación de 5G resuelve esto porque la «segmentación de la red» se vuelve mucho más fácil, es decir cuando la red se divide para personalizar la velocidad, capacidad, cobertura, cifrado y seguridad mediante la reasignación de recursos de una «sección» de la red a otra que lo necesita.



En otras palabras, al igual que cada departamento de un edificio tiene una clave específica para permitir la entrada solo a las personas autorizadas, cada segmento se basará en una «SIM de segmento» específica, también conocida como «eSIM», que se almacenará en su SIM 5G.



Latencia: 5G es el ganador



Un mejor rendimiento con 5G también significa una tasa de latencia más baja (el retraso entre el envío y la recepción de información).

Para 4G, esto es 200 milisegundos, no muy lejos de los 250 milisegundos que tardan los humanos en reaccionar a los estímulos visuales. La tasa de latencia 5G es significativamente menor: solo un milisegundo.

El uso de redes 5G para enviar y recibir información rápidamente ayudará a desarrollar nuevos servicios y dispositivos, en particular automóviles conectados e información de vehículo a vehículo (también conocido como V2X), juegos de realidad virtual, operaciones quirúrgicas remotas y *software* de traducción.

En otras palabras, IoT y 5G crean una combinación perfecta.

En comparación con 4G, la tecnología 5G implementa muchas aplicaciones nuevas que mejorarán la calidad de vida. La conectividad masiva de 5G beneficiará a todos, incluidos trabajadores, jugadores, empresarios, estudiantes y usuarios en general.

Servicio móvil similar a banda ancha



Es posible ver los impactos iniciales y más notables de la Red 5G en los servicios móviles. Con la ayuda de las redes móviles 5G, aprovechamos la transmisión de video de alta definición sin almacenamiento en búfer.

Con un inmenso aumento en la capacidad de la red, 5G también es predecible para reducir las interrupciones durante su uso. Esto permitirá videollamadas en calidad 4K o monitoreo de sitios remotos en alta resolución de manera móvil.

En contraste, con 4G se enfrentan diversos problemas con la transmisión de video 4K.

Vehículos autónomos

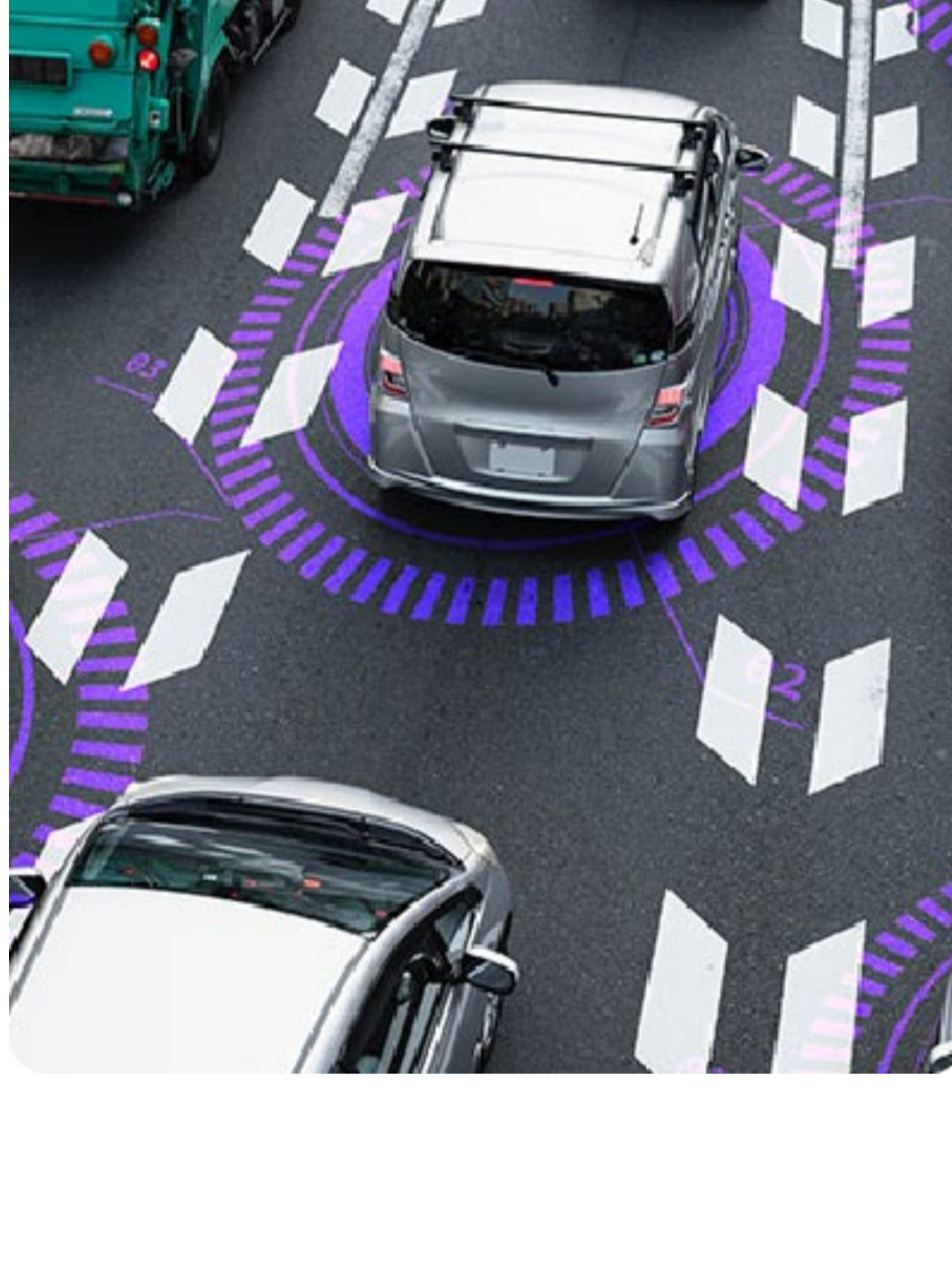


Los vehículos autónomos son una de las aplicaciones más deseables e impactantes de la 5G. La tecnología de redes avanza a un ritmo acelerado para respaldar los vehículos autónomos en el futuro.

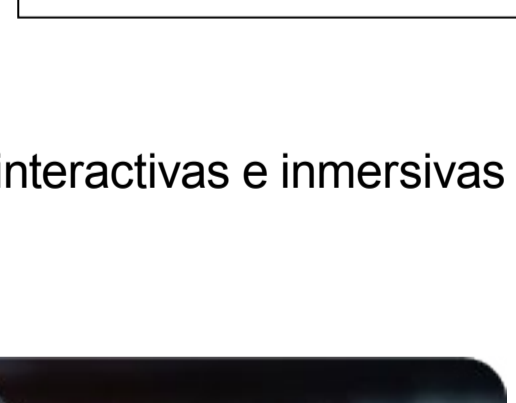
5G permite que los vehículos respondan ante los objetos para cambiar la dirección automáticamente.

Por ejemplo, un automóvil que viaja a una velocidad de 60 kilómetros por hora, recibe una señal instantánea de 5G y cambia automáticamente la velocidad. Esto ayuda a que el coche no golpee algún objeto o persona.

Sin embargo, con la latencia actual de 4G –que ronda los 100 milisegundos– el automóvil recibirá las señales un poco más tarde en comparación con la red 5G, lo cual puede causar cualquier accidente. Por tanto, el 5G es el futuro de los vehículos autónomos.



Juegos inmersivos y realidad virtual



Toda la realidad aumentada (AR) así como las aplicaciones de realidad virtual, se volverán más interactivas e inmersivas con una baja latencia de 5G.



En el sector industrial, un técnico que usa gafas 5G AR puede ver el esquema de alguna pieza de maquinaria superpuesto al objeto real. Esta función le permitirá identificar las partes que son peligrosas para tocar.



Despliegue de IA



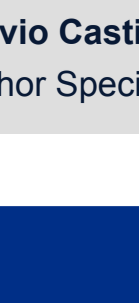
Cuando aplica Inteligencia Artificial (IA) a una inmensa cantidad de información, 5G acelerará los datos con una conectividad más eficiente.

Por ejemplo, la IA de una ciudad inteligente es capaz de correlacionar todos los datos de los semáforos automáticamente.

Además, las redes 5G también permiten habilitar la inferencia de IA en el perímetro. Esto ayuda a entregar todos los datos necesarios desde los dispositivos de origen a la nube central para refinar los modelos de IA.

Por lo tanto, a medida que los consumidores miran hacia el futuro, 5G es más que un Internet móvil más rápido, ya que ofrece nuevos niveles de conectividad y mayor confianza en un ecosistema más amplio.

Todas estas funcionalidades y más se encuentran a tu alcance con la Red 5G de Telcel.



José Octavio Castillo Collins
Content Author Specialist Valtech





PANORAMA 3:00 min.

México Siglo XXI, lo haces tú

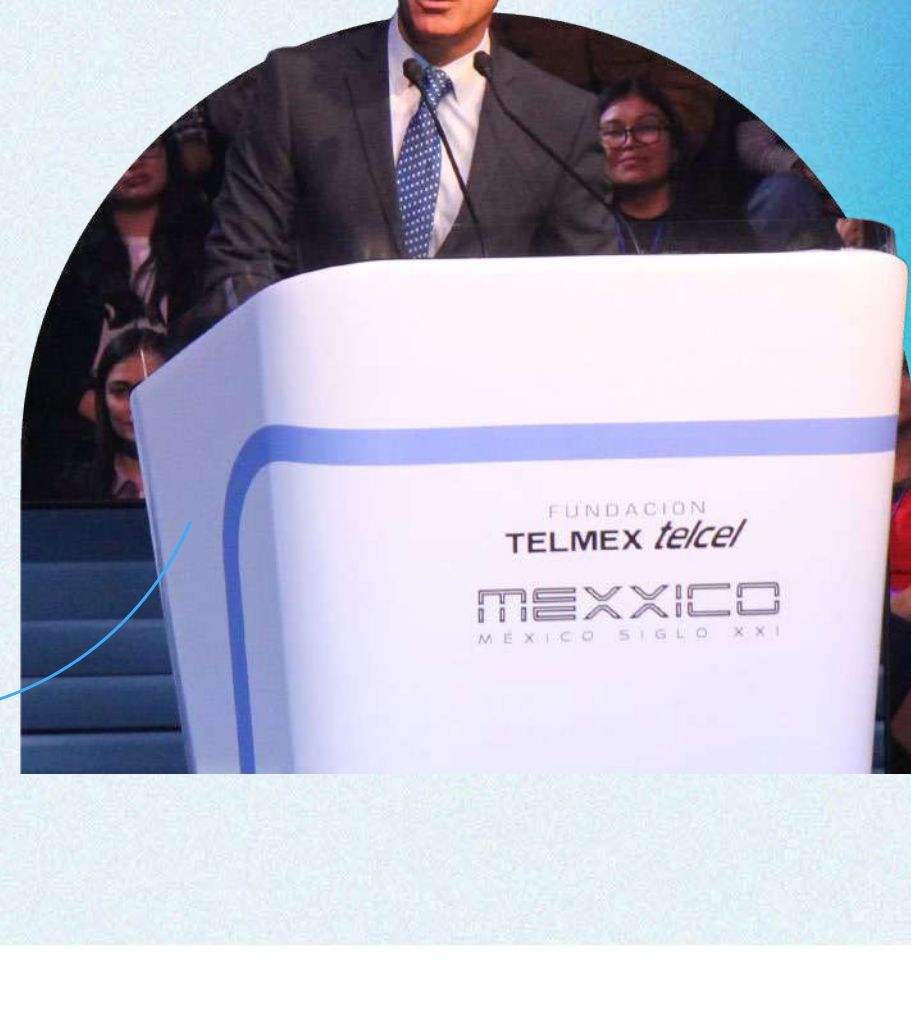
Noviembre, 2023

Líderes mundiales en negocios, tecnología, política, cine y deportes se reunieron con los becarios universitarios y de posgrado de Fundación Telmex Telcel en México Siglo XXI.

Carlos Slim Domit, Presidente de los Consejos de Administración de Grupo Carso y de América Móvil, dio la bienvenida al evento que año con año impulsa la formación de los becarios, a quienes simultáneamente llena de inspiración.

«Este evento es un reconocimiento a ustedes y sus familias, a su dedicación y esfuerzo por prepararse y alcanzar sus metas.»

Carlos Slim Domit



Destacó datos que llenan de orgullo a todo el equipo de América Móvil y que son muestra de una historia de innovación y compromiso con el país:



América Móvil brinda soluciones

y soporte tecnológico en 24 países de América Latina y Europa, con la mejor infraestructura y el mejor equipo de trabajo.

Telmex aumentó la instalación de fibra óptica a 550 mil kilómetros;

que equivale a dar la vuelta al mundo 13 veces.

- La Organización cuenta con más **120 mil puntos de monitoreo** para identificar y prevenir riesgos de seguridad en Internet.
- En cuanto a telefonía móvil, **evolucionó a la Red 5G, la más grande y robusta en Latinoamérica**, que permite la conexión entre personas a través de múltiples dispositivos móviles en el hogar y sus empresas; representando así, avances inusitados en la industria de entretenimiento, salud, educación, servicios y otros.
- En Telmex, el Internet de fibra óptica, o de conexión de banda ancha, pasó el *dial up* (marcación para acceso a Internet) de **56 kilobits a más de 2 millones de kilobytes; 3,600 veces más rápido.**
- La consolidación del esquema de Prepago, una idea del Ingeniero Carlos Slim, que **hoy da acceso a la telefonía móvil al 80% de los usuarios a nivel mundial.**

APRENDE.ORG

Fundación Carlos Slim desarrolló plataformas de acceso e inclusión digital.

Una de ellas es **Aprende**, que cuenta con cursos de reconocimiento oficial que van desde aritmética, hasta posgrados, maestrías y más de 500 oficios con cero costo en contenido y conexión. **A la fecha, 43 millones de personas se han visto beneficiadas.**

- En los últimos años, la pandemia por COVID fue el desafío más grande que ha experimentado la sociedad en todo el mundo y **demandó un súbito incremento de uso de las redes de comunicaciones a un 80%** durante los meses de confinamiento.
- En colaboración con el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, la UNAM, instituciones gubernamentales, empresas y fundaciones, **se construyó y puso en operación la Unidad Temporal COVID en el Centro Citibanamex.**
- La Fundación también logró un acuerdo con AstraZeneca para que la vacuna desarrollada por la Universidad de Oxford se produjera y distribuyera en la región. **Fue la única vacuna sin utilidades para nadie y por tanto la más accesible.** Gracias a MabXience de Argentina y Liomont de México, se entregaron oportunamente 150 millones de dosis en 12 países de América Latina.
- En el último año, **se impulsó el Pabellón de la Biodiversidad**, donado a la UNAM, con amplias áreas de investigación y museografía con 3,800 especies y 294 mil especímenes. Ha sido visitado por 250 mil personas.

En este espacio de reflexión y creación de nuevos líderes cada personalidad compartió su experiencia de vida.

Los invitados en la edición 2023 fueron:



Carlos Slim Domit,
Presidente de los Consejos de Administración de Grupo Carso y de América Móvil



Felipe González,
Presidente del Gobierno de España 1982 - 1996



Alfonso Cuarón,
Director y Escritor de Cine



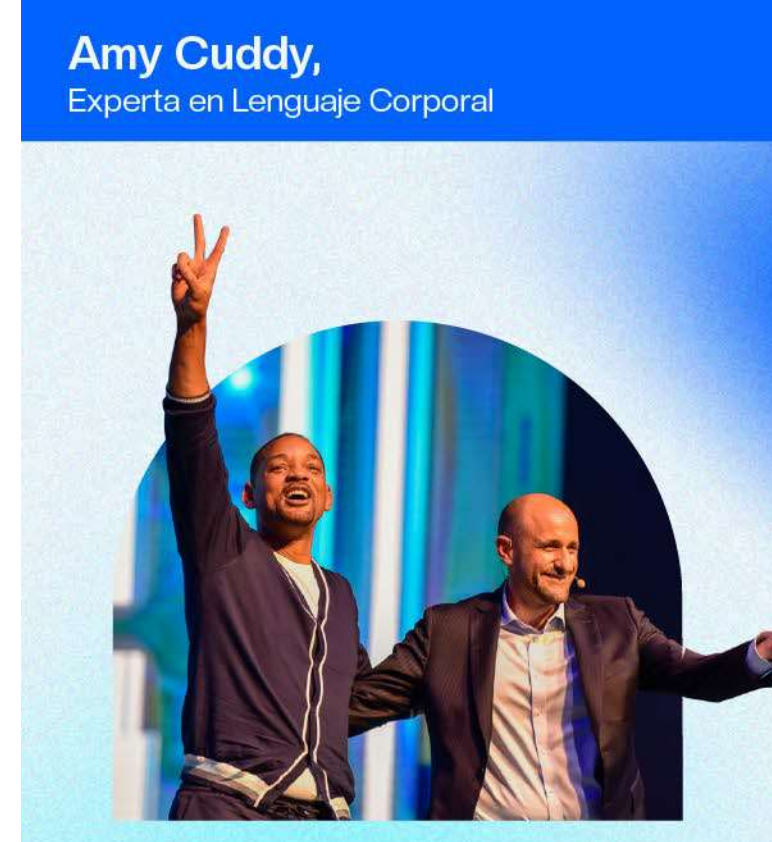
Amy Cuddy,
Experta en Lenguaje Corporal



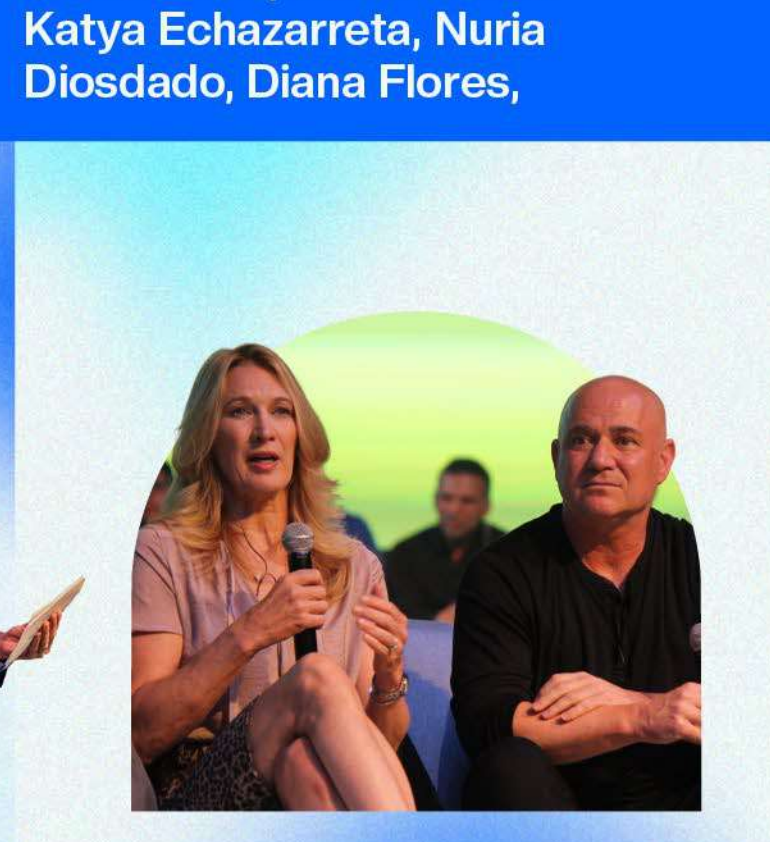
Panel de mujeres exitosas:
Katya Echazarreta, Nuria Diosdado, Diana Flores,



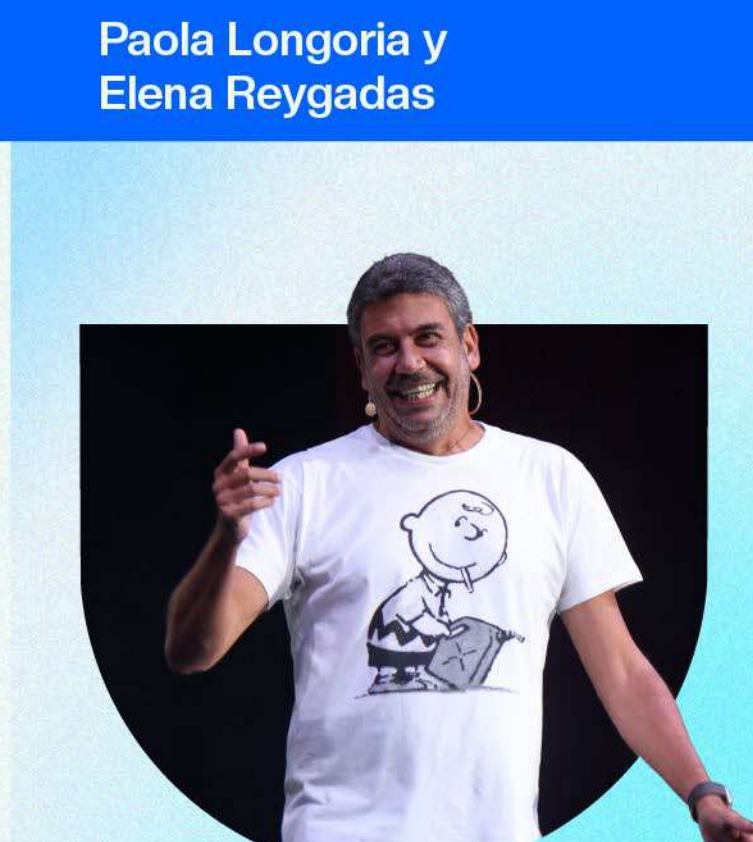
Paola Longoria y Elena Reygadas



Will Smith,
Actor y Productor



André Agassi y Steffi Graf,
Extenistas Profesionales



Arturo Elías Ayub,
Director General de Fundación Telmex Telcel

El evento sigue en línea, te invitamos a verlo:

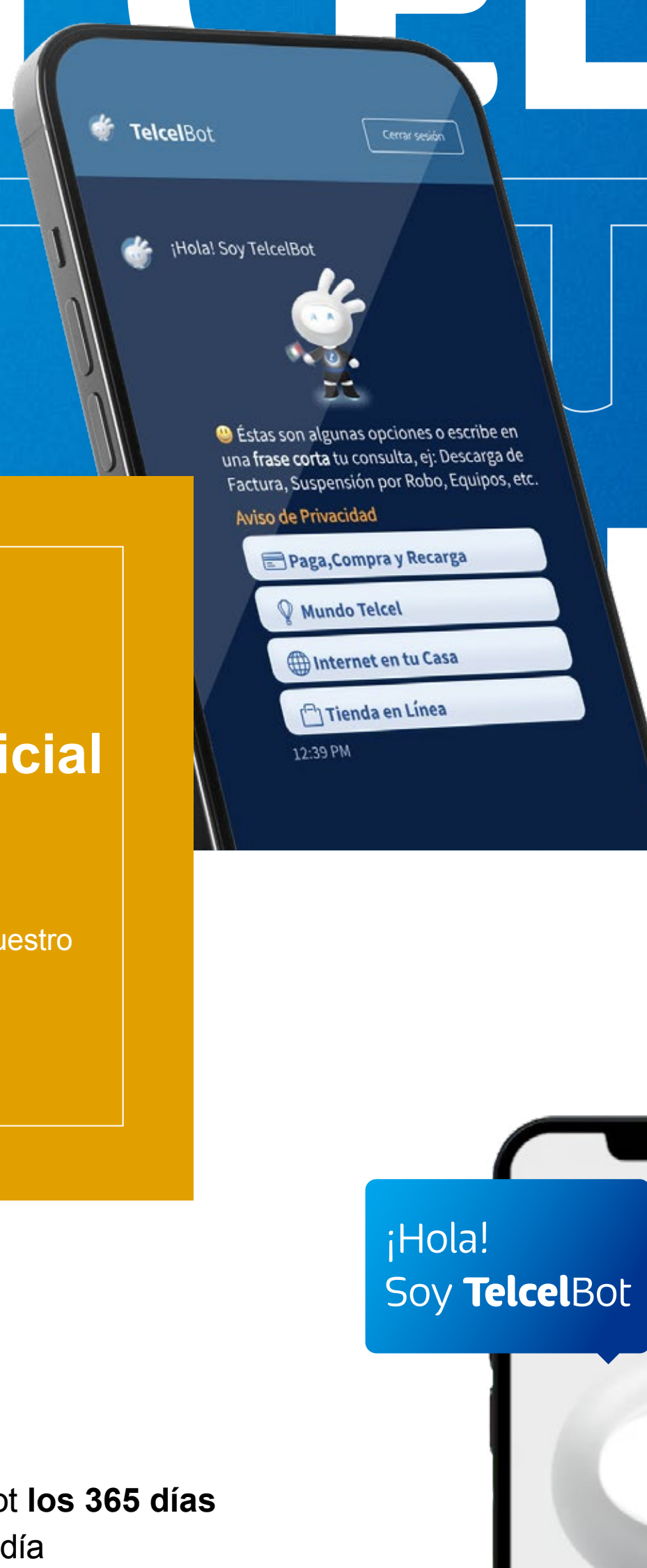
https://youtu.be/PI_4ZH07ju4



Comunicación Interna Telcel

telcel

TELCELBOT



VISTAZO 3:00 min.

TelcelBot, la Inteligencia Artificial para la atención a Clientes

Te presentamos los detalles de nuestro asistente virtual.

Noviembre, 2023

Beneficios

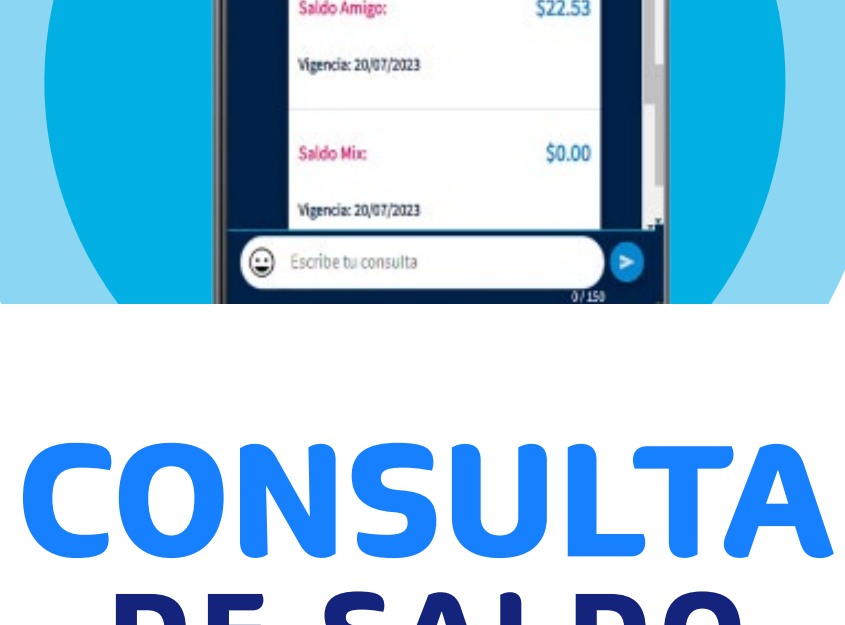
- Disponibilidad de TelcelBot los 365 días del año, las 24 horas del día
- **Transferencia con un asesor**, los 365 días del año, en horario de 07:00 a 22:00 hrs (hora de la Ciudad de México)
- El uso de TelcelBot **no genera consumo de datos móviles**



FUNCIONALIDADES EN TELCELBOT

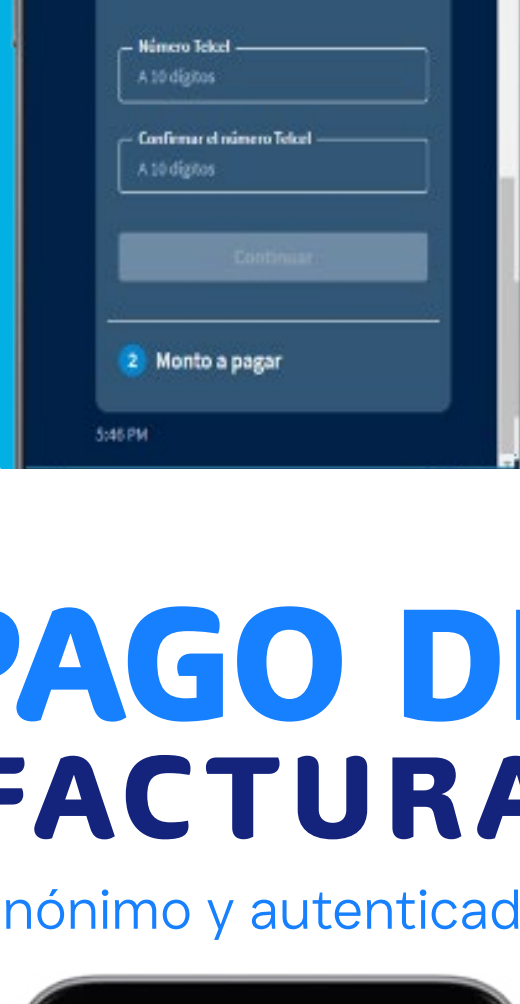
Da clic en las flechas para conocer tus opciones

Revisa tu saldo actual, Megas disponibles, Puntos de CirculoAzul o tu consumo de Internet en redes sociales.



PAGO DE FACTURA

anónimo y autenticado



Elige la opción que necesites:

- Introduce tus datos
- Elige el monto a pagar, recargar o selecciona tu paquete
- Ingresa los datos de la tarjeta ¡y listo!

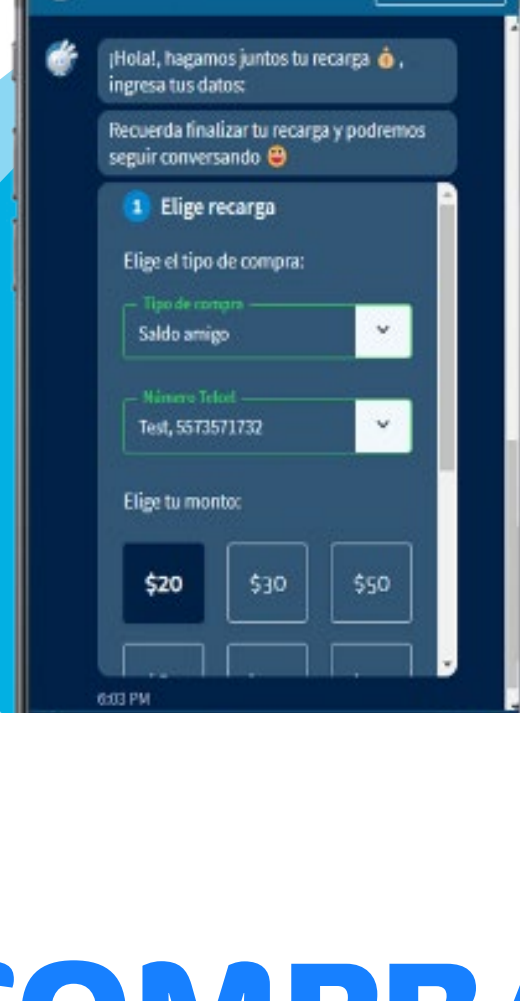
PAGO DE FACTURA

anónimo y autenticado



RECARGA DE SALDO

anónimo y autenticado



RECARGA DE SALDO

anónimo y autenticado



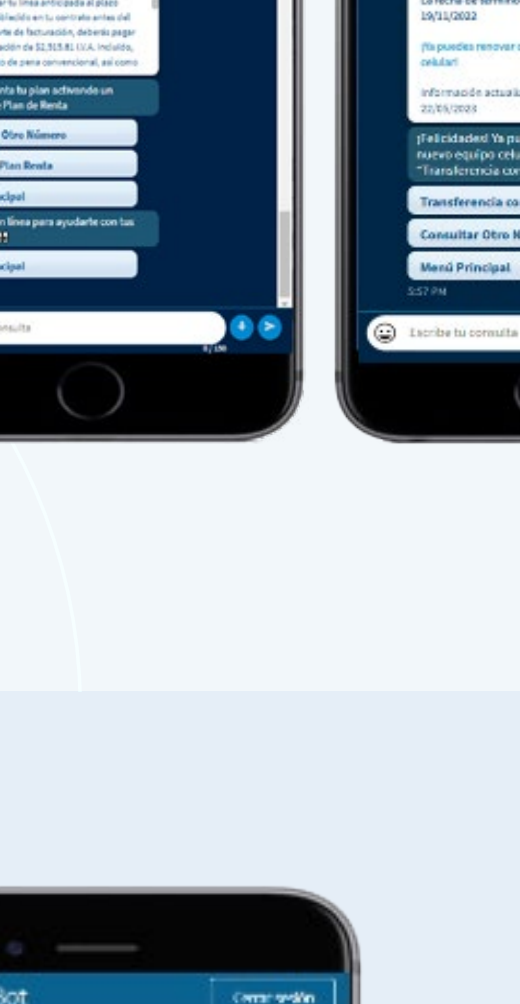
COMPRA DE PAQUETES

anónimo y autenticado



COMPRA DE PAQUETES

anónimo y autenticado

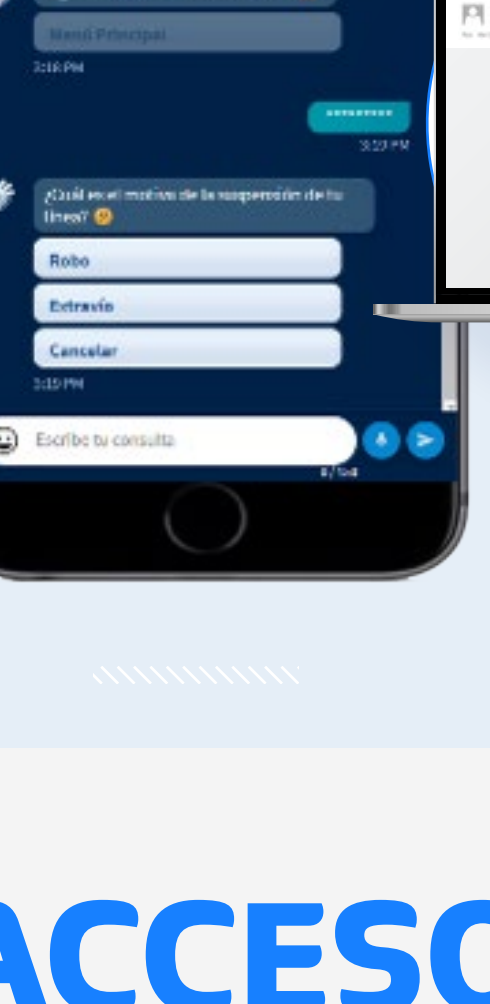


NUEVAS FUNCIONALIDADES NUEVAS



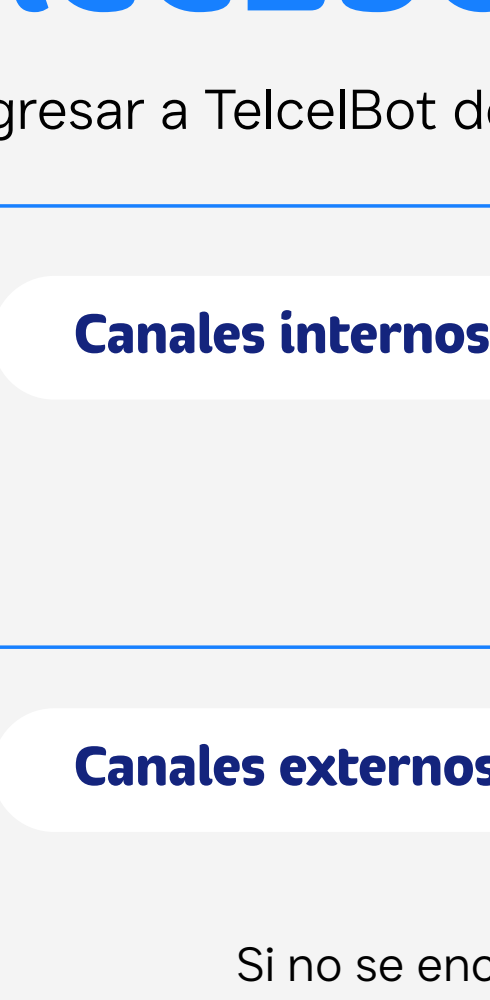
Estado de cuenta interactivo

1. Visualiza los últimos tres meses facturados
2. Elige un mes
3. Descarga tu estado de cuenta



¿Qué incluye mi Plan?

1. Visualiza la información que incluye tu Plan
2. Al concluir tu plazo forzoso podrás consultar información sobre tu renovación con un asesor



Suspensión por robo o extravío

1. Selecciona el motivo de tu suspensión
2. Acepta las Condiciones de uso
3. Recibe por correo electrónico la clave de suspensión

ACCESOS

Ingresar a TelcelBot desde:

Canales internos

- ✓ Contenedor
- ✓ Mi Telcel App
- ✓ Mi Telcel Web
- ✓ Hol@ Telcel
- ✓ Factura Electrónica
- ✓ Menú de Atención
- ✓ Telcel.com
- ✓ Portal Internet en Casa

Canales externos

- ✓ Apple Chat
- ✓ WhatsApp

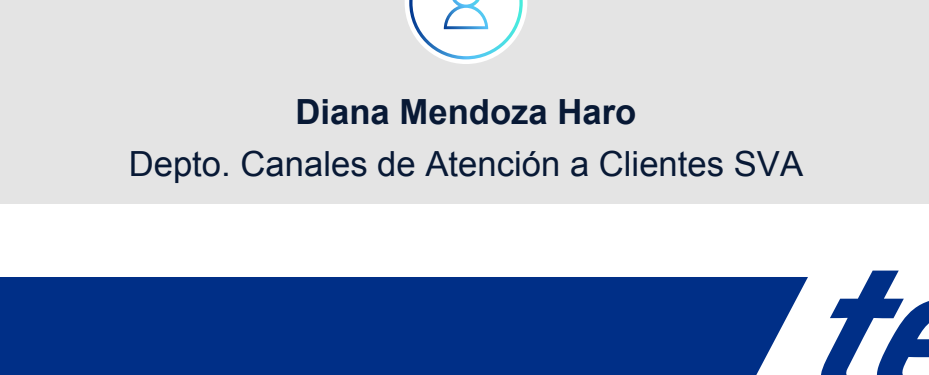
Si no se encuentra información dentro del Bot, el Usuario será transferido con un asesor del chat en línea.

PROYECTO AMÉRICA MÓVIL

El proyecto del Bot está liberado en:



Avatares de los Claros



OBJETIVO TELCELBOT

Brindar a nuestros Usuarios información homologada y confiable, **atención personalizada** para ofrecer oportunidades comerciales de acuerdo con su uso y beneficio, así como **comunicación correcta y unificada** para atención a Clientes y Colaboradores de la Empresa, **utilizando la Inteligencia Artificial.**

Da clic para más información

Diana Mendoza Haro
Depto. Canales de Atención a Clientes SVA

10 RAZONES PARA ELIGIR TELCEL



VISTAZO 2:00 min.

REGIÓN 9

Comprar un equipo en Telcel es «la opción»

Estas son 10 razones para elegir a Telcel.

Noviembre, 2023

¿Qué respondes cuando tus familiares, amigos y conocidos te preguntan **por qué es mejor adquirir un celular en Telcel**? Aquí te decimos

10 ARGUMENTOS DE VALOR PARA RESPONDER

- 1. GARANTÍA 365**

Somos los únicos que ofrecemos este beneficio al adquirir un celular en la Compañía. Además, contamos con un equipo de profesionales que brindan atención en la amplia Red de Centros de Servicio Técnico Telcel (STT).

Todos nuestros equipos pasan por un riguroso proceso de pruebas, para alcanzar altísimos estándares de calidad y así lograr la confianza y satisfacción de cada uno de los Clientes.
- 2. CALIDAD**

Contamos con el **portafolio de celulares más asombroso**, con más de 24 marcas fabricantes reconocidas a nivel mundial.
- 3. EL TELÉFONO QUE EL CLIENTE BUSCA, LO TENEMOS**
- 4. 5G telcel**

Para que disfruten la mejor velocidad y conectividad. Además, **somos la única Compañía que tiene Cobertura** en todos los rincones del país.
- 5. CLIENTE FELIZ**

Descuentos incomparables + oferta competitiva
- 6. PROMOCIONES**

Cada uno de los celulares **incluye al menos una promoción**, ya sea en Amigo o Plan, para que al estrenar inmediatamente pueda conectarse con su línea Telcel.
- 7. ESTRENAR EQUIPO ES MÁS FÁCIL**

¿El Cliente quiere cambiar su equipo Telcel? Tenemos programas de fidelidad para ayudarlo a estrenar un nuevo modelo: **CírculoAzul** y **Renuévate** son nuestros mejores aliados.
- 8. SEGUROS PARA EL EQUIPO**

¿Es de los que tira su celular 25 veces al día? Contamos con los mejores seguros contra daño, robo o falla del dispositivo, como **Telcel UP** y **Telcel UP Lite** con tarifas súper accesibles al mes.
- 9. OPCIONES DE PAGO**

¿Su presupuesto está muy ajustado? Con las diferentes opciones para pagar como Amigo Paguitos, meses sin intereses y venta a plazos, la única preocupación del Cliente será qué color elegir.
- 10. CONFIANZA**

Respaldo y seguridad de adquirir un equipo en una Empresa mexicana, reconocida como **la marca más valiosa** y con **casi 34 años en el mercado**.

TELCEL ES LA OPCIÓN
¡SI! claro que sí



Daniel Armando Camacho Chávez
Gcía. Comunicación y Entrenamiento Comercial



Jocelyn Mejía Álvarez
Dpto. Contenidos y Diseño Instruccional



DISPOSITIVOS IOT



VISTAZO 5:30 min.

DEUR

5 ejemplos de dispositivos del Internet de las Cosas en la vida cotidiana

Es así cómo IoT está cambiando nuestro mundo.

Noviembre, 2023

Internet of Things o **Internet de las Cosas** (IoT) es uno de los conceptos clave de la nueva revolución digital: objetos que nos rodean en casa, en la calle o en la oficina, que se conectan a Internet y, una vez conectados a la red, realizan tareas en un menor tiempo o sin estar cerca de ciertos dispositivos.

Estos son algunos ejemplos de cómo IoT está cambiando nuestro mundo. Da clic para ver cada uno

- IoT en medicina (IoMT)
- IoT en la vida cotidiana
- IoT en el hogar
- IoT wearables
- IoT smart city

IoT en el hogar

De los focos a los dispensadores para mascotas, **si hay algo por lo que se destaca el IoT es por hacer hogares inteligentes**. Termostatos que regulan la temperatura o focos que lo hacen con la iluminación si estamos o no en nuestro hogar, son los dispositivos conectados más populares, pero también hay cerraduras inteligentes, detectores de humo o dispensadores de alimento para animales. **Todos estos dispositivos se pueden controlar y configurar desde nuestros smartphones.**



Otros aparatos muy vendidos para los hogares son los **robots aspiradora**, gracias, entre otras razones, a su facilidad para ser controlados con una app. **Incluso en el cuarto de baño hay IoT**: encontramos cepillos de dientes que tienen una aplicación que «gamifica» el cepillado para los niños, a fin de que jugando aprendan bien el hábito.



Aunque muchos de los aparatos de IoT se conectan y controlan a través de las redes Wifi y Bluetooth, también lo pueden hacer con redes móviles, como la **Red de Telcel**. Hay dispositivos a los que se les inserta una **tarjeta SIM o chip para controlar a distancia** su encendido o apagado.



Enciende o apaga a la distancia

IoT en wearables



Si: esa banda que cuenta tus pasos o ese **smartwatch** que te da la hora a la vez que monitorea tus latidos son Internet de las Cosas. La popularidad de estos aparatos, que envían los datos a una app para su monitoreo, ha hecho que cada vez haya más modelos y que más personas los usen para el control del ejercicio y de su salud. Entre los servicios más populares están **Apple Watch, Fitbit y Google Fit**.

Encuentra los mejores smartwatches de Apple, Huawei y Samsung solo con Telcel.

IoT smart city

Ya hemos visto cómo la IoT se aplica en la vida diaria de las personas, en sus hogares y también en su cuerpo. Pero es más que eso, pues **alcanza más sectores y también puede usarse en la gestión de las ciudades actuales**. Los mapas de ruido, la iluminación más eficaz, la gestión de los semáforos... forman parte del concepto de ciudad inteligente, vinculada a la Internet de las Cosas.



Es importante considerar cinco grupos para orientar las actividades de una ciudad inteligente:

1. Innovación social
2. Energía (sobre todo en la búsqueda de la eficiencia energética)
3. Medioambiente, infraestructuras y habitabilidad urbana (domótica, medición de la calidad del aire, entre otras cosas)
4. Movilidad urbana
5. Gobierno, economía y negocios



Entre los proyectos urbanos de IoT más destacados, se encuentra el de Chicago, **con una Red de sensores que distribuyen información en tiempo real sobre la calidad del aire o el tiempo atmosférico**. Pero no se reduce todo a Chicago: en Oslo pensaron en farolas que se encienden o apagan en función de los peatones o no por sus calles; en Barcelona, contenedores inteligentes avisaban cuando están llenos para activar la recolección y, de esta forma, los camiones de basura trabajan con mejor planificación.

IoT en medicina

Otro campo que está siendo impulsado por el IoT es la medicina. Su importancia es tal que el ecosistema de aparatos médicos dotados de conectividad tiene nombre propio: **Internet de las Cosas Médicas (IoMT, por sus siglas en inglés)**.

Entre los dispositivos más relevantes, encontramos los **audiómetros digitales**, que permiten disponer de datos en diferentes sistemas de gestión de la salud en tiempo real, además de **posibilidad de teleaudiometría** sin necesidad de que el paciente y el profesional de la salud se encuentren en el mismo lugar, lo que constituye un gran avance para superar los problemas de audición.



Además, **las personas que sufren de diabetes pueden controlar sus niveles de azúcar en sangres continuos (MCG)** y se puede informar en tiempo real sobre el estado del paciente, y detectar patrones o tendencias, lo que es una diferencia importante respecto a los tradicionales medidores de glucosa que solo ofrecen datos de lectura instantánea.

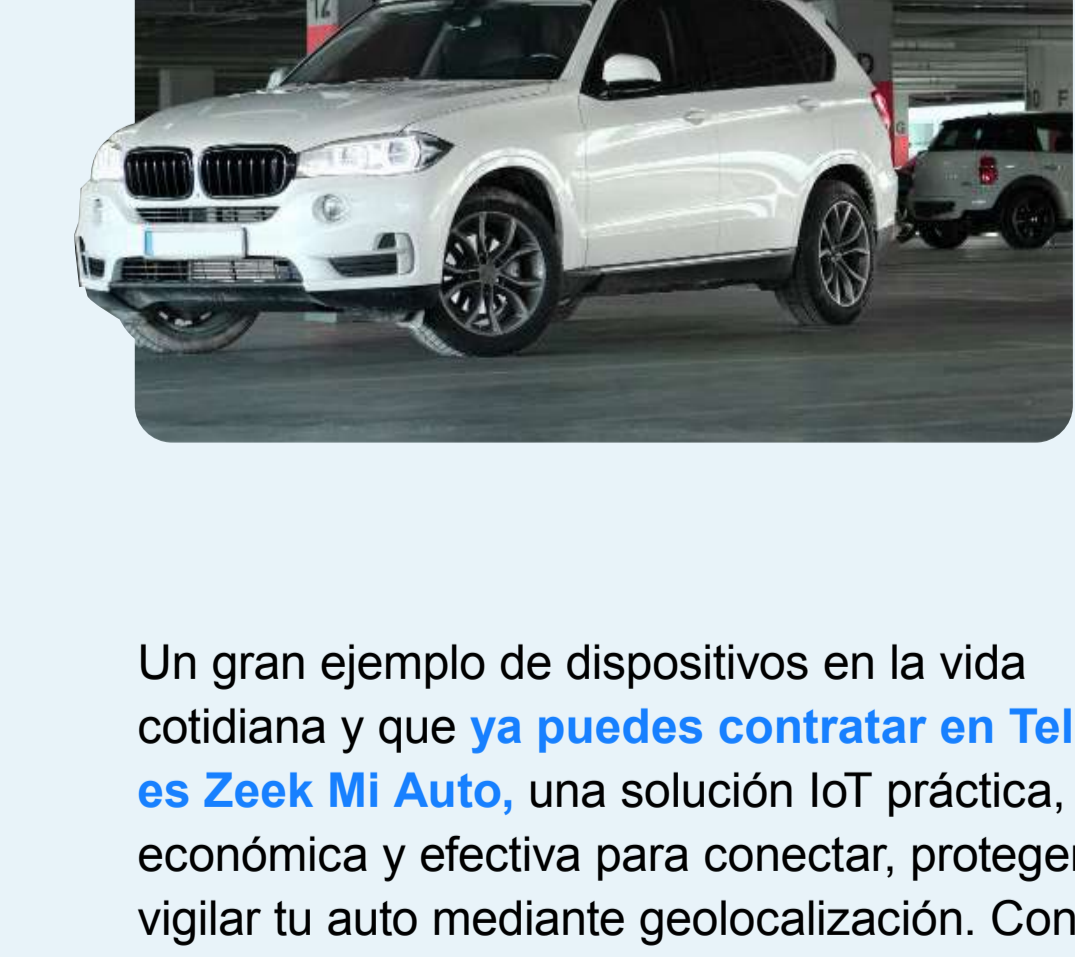


Aplicaciones IoT en la vida cotidiana

Hay aplicaciones que llaman mucho la atención y que nos muestran hasta dónde llega el Internet de las Cosas: **Hidrate Spark**, por ejemplo, es una botella en colores metálicos muy atractivos que te recuerda que bebas agua y que lleva la cuenta de la que has ingerido (tú pones la meta que desees). **Cada trago es recogido por un sensor que lo lleva al teléfono móvil vía Bluetooth y además se integra con Fitbit, Google Fit o Apple Watch**. Si quieres, incluso puedes retar a otras personas para comprobar quién gana en esta particular competición.

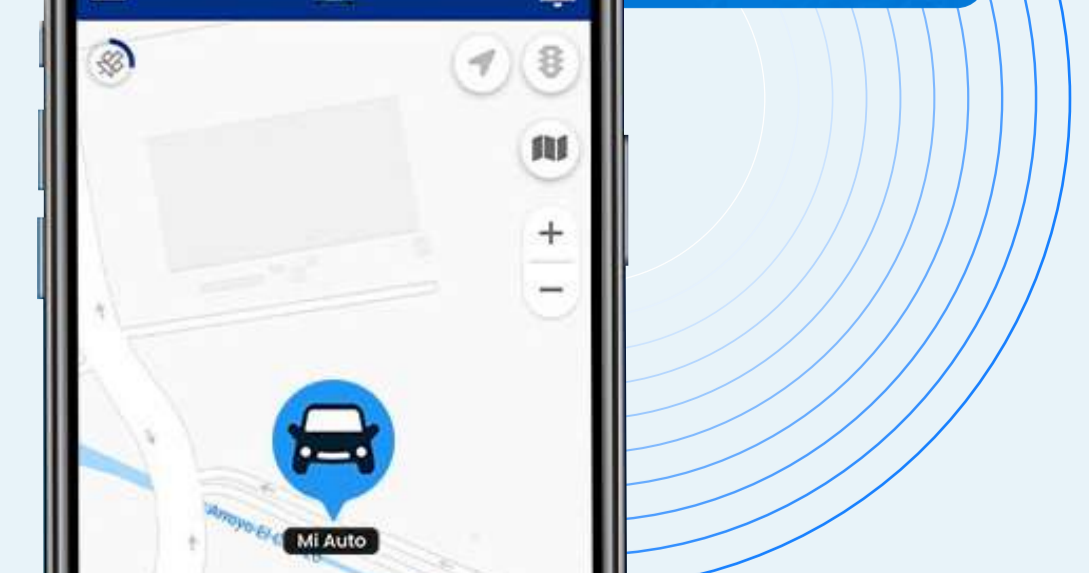


Recordatorios para tomar agua



En otro ejemplo, una empresa española ha instalado sus **sensores IoT en estacionamientos** de la ciudad francesa de Montpellier, de modo que cuando una plaza quedaba libre, avisaba a una app instalada en los smartphones de los conductores, que eran guiados hasta encontrar ese espacio. También han colocado **sensores en los alrededores del volcán nicaragüense Masaya**, con el objetivo de prepararse para posibles erupciones y estudiar sus gases tóxicos y cómo afectan a las personas que viven cerca.

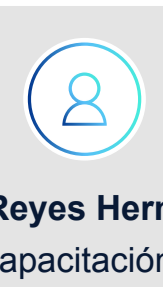
Un gran ejemplo de dispositivos en la vida cotidiana es el que **ya puedes contratar en Telcel es Zeek Mi Auto**, una solución IoT práctica, económica y efectiva para conectar, proteger y vigilar tu auto mediante geolocalización. Con solo descargar una app a tu **smartphone**, podrás hasta apagar tu carro en caso de ser necesario, así como saber la ruta que sigue, desde su salida hasta su llegada a destino, conocer estadísticas (como cuántos km recorre al día, durante cuánto tiempo fue conducido, el consumo de gasolina y el nivel de aceite) y si alguien más usa tu auto, incluso podrás configurar su límite de velocidad.



zeek MI Auto

Los ejemplos de productos con IoT son ya innumerables y todos nos demuestran cómo las empresas se enfocan en ofrecer nuevas posibilidades. No es que el futuro vaya a estar más conectado a la Red: **es que el presente ya lo está.**

Te invitamos a que visites el punto de venta Telcel más cercano y conoce lo que Telcel ya ofrece sobre dispositivos IoT para hacer tu vida más fácil.



Ruth Reyes Hernández
Gcia. Capacitación R1 a 8





COLABORACIONES 1:30 min.

REGIÓN 3

Internet de las Cosas (IoT) y la vida en el hogar

Soluciones tecnológicas que facilitan la cotidianidad.

Noviembre, 2023

En 1999...

Fue empleado por primera vez el término IoT (*Internet of Things*, Internet de las Cosas), por el británico Kevin Ashton, quien lo usó para describir un sistema donde el mundo físico se podría conectar por Internet mediante sensores.

En la actualidad, IoT ya es una realidad y forma parte de nuestra vida diaria, se encuentra en todas partes y mejora nuestra calidad de vida.

En este artículo veremos algunos ejemplos de cómo se usa el Internet de las Cosas en la vida cotidiana y quizás te sorprenderás de lo mucho que ya estás conectado sin que te des cuenta.



Nuestra casa...

Es donde pasamos la mayor parte del tiempo. Posiblemente ya nos acostumbramos a mencionar a **Alexa como un miembro más de la familia**, pero estos son algunos otros ejemplos del Internet de las Cosas en el hogar:



Control y programación de electrodomésticos



Conexión, desconexión y notificación de alarmas de seguridad



Apertura y cierre de puertas de seguridad y ventanas



Encendido, apagado y cambio de tono de las luces de la casa



Regado del jardín mediante programación



Encendido y apagado del auto mediante control

Esta lista estará creciendo constantemente con el paso de los años, pues **el futuro del IoT es cada vez más amplio e irán surgiendo nuevas ideas** sobre la manera de utilizar estos dispositivos junto con la tecnología.

Con todo esto, vemos cómo **los avances tecnológicos están transformando de manera radical la vida cotidiana** de todos a través de dispositivos y soluciones que nos ayudan a simplificar tareas y mejorar la conectividad, a la vez que nos apoyan a promover la sustentabilidad.



La Red 5G ...

Y los dispositivos IoT que ofrecemos en Telcel, junto con la movilidad inteligente, son propuestas de innovación tecnológica para que sea posible un estilo de vida más práctico, eficiente, conectado y respetuoso con el medio ambiente.



Nancy Lucero Barrera Flores
Depto. Informática Chi





COLABORACIONES 3:00 min.

REGIÓN 1

Cercanía, amabilidad y calidez hacia nuestros Clientes internos

Las fortalezas con las que cuenta el equipo Telcel.

Noviembre, 2023

Telcel se caracteriza por...

La atención y servicio que brinda a sus Clientes, lo cual representa una de sus más grandes fortalezas. Sin embargo, al interior de la Empresa ese mismo principio de atención se ve reflejado día a día en beneficio de nuestros Clientes internos, quienes representan el elemento principal para generar valor al consumidor final.

El trabajo de los Colaboradores, ya sea en **Servicio a Clientes, Ingenierías, Recursos Humanos, Áreas Comerciales, Ventas, Finanzas, Informática, etcétera**, contribuye de manera directa a mejorar la experiencia del Cliente que recibe la calidad de nuestro servicio.



mejora continua en experiencia al cliente



Sin lugar a dudas, **la mayor fortaleza con la que cuenta Telcel es su capital humano**, compuesto por quienes hacen que funcione la operación de la Empresa, mediante la sinergia y sincronía que cada uno de sus procesos requiere y, para lograrlo, es vital que cada elemento se apoye en el trabajo en equipo, requiriendo muchas veces el involucramiento de varios Departamentos.



apoyo en el trabajo en equipo



Entender que somos parte de un proceso...

Y que otras Áreas dependen de nuestra contribución para seguir avanzando nos ha llevado a implementar en toda la Organización el concepto de *accountability*, que para la cultura organizacional es de suma importancia, pues se traduce dentro de la Organización en la habilidad de que cada Colaborador de la Empresa asuma sus propias responsabilidades sobre sus acciones, decisiones, comportamientos y desempeño; además, que conozca su contribución dentro del proceso para obtener un resultado. Esto significa que **este concepto nos permite ver más allá de los límites de nuestra propia responsabilidad dentro de la Organización**.

Llegar a crear esta cultura implica que la Empresa cuente con **objetivos claros, perfiles y responsabilidades de cada puesto debidamente definidos**; una visión sistémica de todo el proceso operativo de la Empresa, incluyendo sus áreas de soporte; **apertura a la retroalimentación y capacidad de buscar en conjunto soluciones efectivas** cuando se trate de solucionar algún problema o situación, lo que nos permita evaluar y mejorar nuestros procesos.

mejora continua en experiencia al cliente



soluciones entusiastas

Siempre que des un servicio a un Cliente...

Interno o externo, recuerda que es muy importante **conocer claramente** las necesidades de su requerimiento, **demostrar entusiasmo y amabilidad** durante el proceso.



comunicación clara y escucha activa

Siempre que des un servicio a un Cliente...

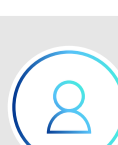
Mantener una comunicación **clara y efectiva**, pero, sobre todo, cuidar que nuestro lenguaje y expresión corporal sean siempre **cordiales y respetuosos**.



También es importante resaltar que...

Dentro de la Empresa contamos con **un sistema diseñado para evaluar el desempeño de cada Colaborador e identificar tanto sus fortalezas como áreas de oportunidad**, con lo que podemos mejorar la productividad y la manera de manejar los conflictos, medir el rendimiento, la capacidad de liderazgo y el grado de compromiso, teniendo como resultado el impacto directo en los objetivos de cada Departamento, que a su vez están alineados a los Objetivos Institucionales.

La propia grandeza del capital humano de Telcel se enfoca en obtener los resultados esperados y entender los requerimientos de nuestros Clientes, tanto internos como externos, manteniendo una comunicación clara sobre necesidades y alineada a las expectativas de ambas partes, asegurando una cercanía con el Cliente interno y, sobre todo, **brindando durante todo el proceso una atención amable y cálida, que resulte en un estímulo para el Colaborador**, creando un ambiente laboral acogedor y cómodo, lo cual hace que todos valoremos nuestro trabajo y nos sintamos motivados.



Salvador Gilberto Lizalde Rodelo
Gcia. Recursos Humanos TIJ

telcel