



PRESENTA



# MODELO GLOBAL CIC

CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES

**versión 3.0**

***¡ Bienvenidos !***





Instituto Mexicano de Teleservicios

Perfil de la compañía



Somos la **organización líder** en México  
para la industria de **Centros de Contacto,**  
**Áreas de Interacción con Clientes y**  
**Customer Experience.**

---





# Propósito

**Impulsar la profesionalización del talento responsable de áreas de experiencia del cliente en México y LATAM.**

- Somos especialistas en Contact Centers, Business Process Services /KPO/ITO y Customer Experience.
- Contamos con 31 años de experiencia.

# Servicios Profesionales

## Diplomado



- Programas certificados especializados
- Dirección estratégica de CX y Centros de Contacto

+ de **1,000** graduados  
**63** generaciones

## Capacitación



- Oferta académica de más de 150 cursos
- Modalidad presencial, virtual, E-Learning
- Niveles operativos mandos medios y directivos

+ de **80,000** ejecutivos capacitados

## Certificación



- Gestión estratégica
- Talento
- Procesos
- Tecnología
- Privacidad de DP

+ de **115** centros certificados

## Consultoría y Buró de Calidad



- Impulsamos la mejora de la experiencia del cliente
- Asesoría en nuevos modelos de interacción
- Tercero verificador
- Evaluación de performance
- Speech & Text Analytics
- Encuestas de satisfacción

+ de **610** compañías asesoradas

## Business Intelligence



- Estudio de Centros de Contactos BPS (27ª edición)
- Estudio de Centros de Contacto Inhouse (6ª edición)
- Estudio de competitividad global (2ª edición)
- Estudio de sueldos y compensaciones (4ª edición)
- Más de 130 estudios hechos a medida

+ de **130** estudios a la medida



# Foros y eventos

## Global Forum



+ de **70%** de los participantes son tomadores de decisiones

## Líderes



- Grupos selectos de líderes en la industria
- -Temas relevantes de la actualidad y networking de alto nivel

+ de **500** líderes  
**11** ediciones

## Eventos



- Sesiones comerciales para dar a conocer las últimas tendencias de la industria

+ de **100** eventos  
+ **3000** Participantes

## Encuentro de Mujeres



El evento que reúne a las mujeres líderes de la industria CX para reconocer el liderazgo femenino, equidad e igualdad de género.



## Impresos



Contact Forum  
-26 años  
-145 números CF  
-28 ediciones directorio

## Digitales



- 17 años + de 220 ediciones
- Redes Sociales
- Directorio
- Página web
- Revista y directorio digital

## Sesiones Virtuales



- Cloud
- Talento
- Big Data & Analytics
- IA
- Casos de Éxito

Un espacio para interactuar con expertos, fortalecer tu red de contactos y conocer las últimas tendencias de la industria.



# Premio

## Nacional



**PREMIO  
NACIONAL EX**



**PREMIO  
NACIONAL CX**

- 17 ediciones
- Más de 450 compañías
- Premio Nacional CX
  - 9 categorías
- Premio Nacional EX
  - 5 categorías

**Máximo reconocimiento de la industria**

## LATAM



- 10 ediciones
- 12 categorías
- 300 compañías

Argentina, Brasil, Colombia, México, Paraguay, Perú



# Algunos de nuestros clientes

## Agencias BPO´s

Atento  
Teleperformance  
Eficacia  
Tech Mahindra  
Conduent  
Pentafon  
CSI  
E Contact  
Mainbit  
Kenos  
2B Global  
Entre otros...

## Aseguradoras

Seguros Banamex  
GNP  
MetLife  
Seguros Banorte  
Compartamos Banco  
Inbursa  
Grupo Nacional  
ABA Seguros  
ACE Seguros  
AEGON  
AXA Seguros  
Entre otros...

## Educación

Tecnológico de  
Monterrey  
UDLAP  
Universidad Anáhuac  
Univ. del Valle de Mex.  
Universidad de Sinaloa  
Entre otros...

## Financiero

Citibank  
BBVA / Bancomer  
Banorte  
Banco del Bajío  
Scotiabank  
Banregio  
HSBC  
Banca Afirme  
UNIFIN  
Actinver  
American Express  
Banamex /  
Entre otros...

## Industria

CEMEX  
Cementos Tolteca  
Gas Natural  
Industrias Resistol  
Levi Strauss de  
México  
Mabe  
Xerox de México  
Grupo IUSA  
Entre otros...

## Salud

Salud Digna  
LM del Chopo  
Biomédica de  
Referencia  
Médica Móvil  
Entre otros...

## Farmacias

Del ahorro  
San Pablo  
Guadalajara  
Entre otros...

## Automotriz

Chrysler  
Ford Motor  
Company  
Entre otros...

## Industria aérea

Aeromexico  
Volaris  
Entre otros...

## Retail/Comercio

Wal Mart  
Liverpool  
Oriflame  
Mary Kay  
Coppel  
El Palacio de Hierro  
Elektra  
Lumen  
Entre otros...

## Mensajería

DHL  
Estafeta  
Federal Express  
Redpack  
Entre otros...

## Telcos

Directo Telecom  
Axtel  
Izzi  
Marcatel  
Telefónica  
Telmex  
Telcel  
Total Play  
Entre otros...

## Gobierno

CFE  
Gov. Edo de México  
Gov. Edo de Nuevo  
Leon  
IFE  
IMSS  
PEMEX  
INFONAVIT  
Entre otros...

## Consumo

Grupo Modelo  
Cuauhtémoc  
Avon Cosmetics  
Sigma Alimentos  
Coca Cola Femsa  
Moctezuma  
Inova  
Pepsico  
Procter & Gamble  
Entre otros...

## Servicios

DHL  
ADT Security  
Services  
Cinépolis  
Hospital ABC  
Entre otros...

## Tecnología

Avaya  
Auronix  
Genesys  
inConcert  
Infobip  
Logitech  
Nice  
Systems  
RT4  
Entre otros...



# Partners



Alianza Latinoamericana de Organizaciones  
para la Interacción con Clientes



Asociación de  
Internet MX



NYCE Sociedad Internacional  
de Gestión y Evaluación, S.C.





# MODELO GLOBAL CIC

CALIDAD PARA LA INTERACCIÓN CON CLIENTES

**VERSIÓN 3.0**



# ANTECEDENTES

El Modelo Global CIC tiene como antecedente la **NECC Norma de Excelencia en Centros de Contacto**, desarrollada en 2004, fue la primer iniciativa en México para profesionalizar y certificar la industria de relacionamiento con clientes.



# ANTECEDENTES

En 2011 la **NECC** evoluciona hacia **Modelo**, integrando la experiencia del **IFC**, con un enfoque en competitividad y sustentabilidad organizacional.



En 2017 lanzamos la versión 2.0 que integra la certificación de **NYCE - SIGE** en el cumplimiento a la **Ley Federal de Protección de Datos Personales**, avalada por el **INAI**.



# NUEVA ESTRUCTURA





# ESTRUCTURA

## I. Dirección Estratégica



1. Conocimiento de entorno, mercado y voz del cliente
2. Liderazgo y planeación

## II. Impulsores



3. Procesos Operativos
4. Talento
5. Tecnología
6. Proveedores
7. Gestión de Seguridad de la Información y Datos Personales
8. Responsabilidad Social

## III. Desempeño



9. Resultados

## IV. Mejora continua e innovación



# 1. Entorno, mercado, voz y experiencia de clientes y usuarios



- Analizar factores de impacto (tendencias, industria, transformación digital, cambio generacional, social, ambiental).
- Conocer el mercado y potencializar la propuesta de valor.
- Diseñar el Journey Map, medir la experiencia y la voz del cliente.
- Usar la tecnología para el análisis e integración de la información.

## 2. Liderazgo y Planeación



- Plantear estrategias de innovación a partir del nuevo entorno

- Gestionar las experiencias CX & EX

- Desarrollar planes estratégicos y operativos

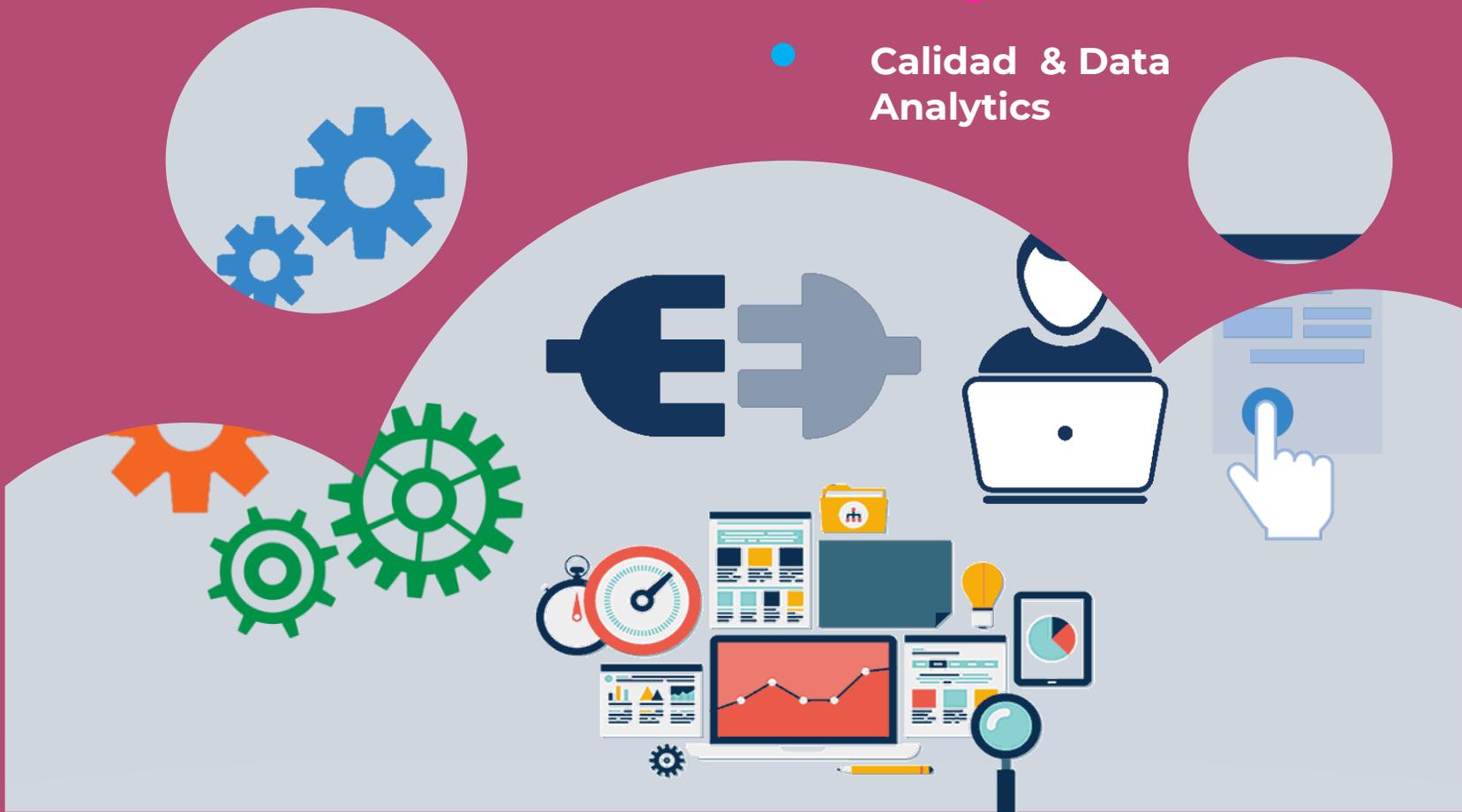
- Desarrollar un modelo de Governance con enfoque al CX & EX con un proceso formal de rendición de cuentas.

- Identificar riesgos por decisiones prioritarias



# 3. Documentación y estandarización de procesos

- Automatizar procesos mediante uso de nuevas tecnologías
- Estrategia de acceso y contacto en los diferentes canales
- Capitalizar las oportunidades identificadas con proyectos de mejora e innovación
- Alinear los procesos a la estrategia de CX
- Calidad & Data Analytics
- Usar métodos colaborativos y ágiles para la puesta en marcha de los servicios
- Gestionar la demanda de la fuerza laboral (cubrir todos los canales, clientes y esquemas de trabajo)





● Employee Journey Map (EX)

● Marca empleadora

● Gestión salarial competitiva

● Personal especializado

● Comunicación interna

● Gestión de nuevos esquemas de trabajo

● Capitalizar conocimiento y experiencia en proyectos de innovación

● Ergonomía, salud, seguridad e higiene



# 4. Gestión de Talento

# 5. Tecnología



- **Evaluar y alinear la tecnología con el modelo de negocio**
- **Transformación Digital**
- **Cumplimiento de los SLAs establecidos**
- **Soporte especializado**
- **Gestión de la seguridad de la información**



## 6. Proveedores

- **Desarrollar alianzas estratégicas para contribuir a la transformación**
- **Seguimiento al cumplimiento de SLAs establecidos contractualmente**
- **Retroalimentación**



# 7. Sistema de Gestión y Seguridad de la Información y Datos Personales



+

- **Requerimientos de cumplimiento operativo y legal que debe tener la organización en apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su reglamento y los Parámetros de Autorregulación Vinculante**





# 8. Responsabilidad Social



- Crecimiento sostenible y desarrollo sustentable mediante prácticas éticas y de economía circular

- Estrategias DEI

- Desarrollo sustentable de la comunidad y respeto a los Derechos Humanos



# 9. Resultados

- Incremento de la productividad derivados del CX y EX
- Integración de metas y comparaciones referenciales.

- Capitalizar oportunidades de negocio, operativas, talento, tecnología y seguridad, proveedores, RSE.



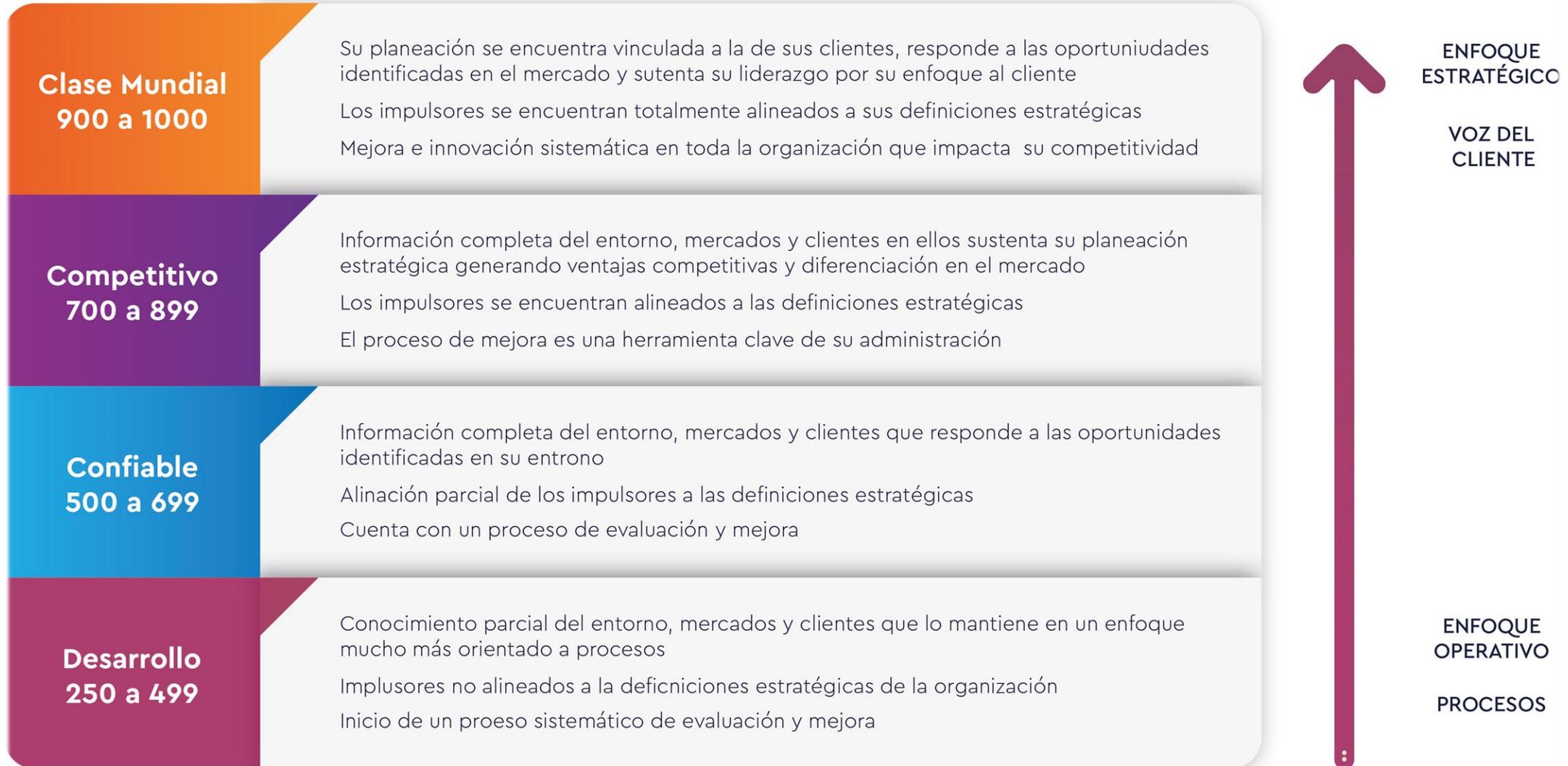
Mejora Continua



# MÉTODO DE EVALUACIÓN



# NIVELES DE CERTIFICACIÓN



# PROCESO DE CERTIFICACIÓN





# BENEFICIOS DEL SELF ASSESSMENT

- Diagnosticar objetivamente tu posición competitiva respecto a otras organizaciones
- Identificar que tan preparada está la organización para hacer frente a las oportunidades que brinda su entorno
- Fomentar una cultura de alto desempeño
- Incrementar tu nivel de madurez y preparar tu certificación, alineando a todas las áreas de acuerdo con la estrategia organizacional para mejorar su contribución al negocio
- Obtener mayor prestigio ante tus clientes



# BENEFICIOS DE CERTIFICARSE

- **Incrementar la rentabilidad** disminuyendo errores y estandarizando sus procesos, bajo un enfoque de resultados
- **Prestigio**, confianza y credibilidad
- **Simplificación** de procesos y adopción de métodos estandarizados
- **Profesionalizar** las áreas bajo un modelo que les garantice las mejores **Experiencias de los Clientes**
- **Garantizar** el cumplimiento a la LFPDPPP
- **Contribuir** a brindar **experiencias únicas** de servicio y calidad



# EMPRESAS CERTIFICADAS



# LANZAMIENTO 2023

7 de septiembre

Organizado por:



18ª Edición



**PREMIO  
NACIONAL CX**

 Presencial



**PREMIO  
NACIONAL EX**

 Virtual



**Más información:**

Mail: [premio@imt.com.mx](mailto:premio@imt.com.mx)

Tel: 55 5340 2290 Ext. 5010 y 5020



*Customer Experience,  
Contact Centers & e-Commerce*

**27 al 28  
Septiembre 2022**

**Hotel RIU Plaza Guadalajara,  
Guadalajara, Jalisco, México**

**Más información**

Mail: [foros@imt.com.mx](mailto:foros@imt.com.mx)

Tel: 55 5340 2290 Ext. 4030



**CX**  
**FORUM**  
**eCOMM**  
MONTERREY

**8 y 9**  
**Noviembre 2022**

Hotel Camino Real  
Monterrey, Nuevo León

 **IMT**  
ORGANIZA

- Customer Experience
- CX& UX
- Employee Experience
- Contact Center
- Transformación Digital

Más información

Mail: [foros@imt.com.mx](mailto:foros@imt.com.mx)  
Tel: 55 5340 2290 Ext. 4030





# ¡GRACIAS!

## Contacto

---

Diana Torres  
Coordinadora de Certificación  
[d.torres@imt.com.mx](mailto:d.torres@imt.com.mx)  
55 8050-9244

Lourdes Delgado  
Gerente de Certificación  
[l.delgado@imt.com.mx](mailto:l.delgado@imt.com.mx)  
55 2851 1117

Gerardo Velázquez  
Consultor Interno  
[g.velazquez@imt.com.mx](mailto:g.velazquez@imt.com.mx)  
55 4554 4250

Berenice Hernández  
Directora de Certificación  
[b.hernandez@imt.com.mx](mailto:b.hernandez@imt.com.mx)  
55 2727 0034

Síguenos en nuestras redes

 /imtcontactforum

 Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)

 @imt\_

 IMTContactForum

 @imt\_cx

 (55) 8050-9244

