

AÑO 26 | NÚMERO 119 | MARZO-ABRIL 2025

CONTACT FORUM



**Celebra 20 años
el Premio Nacional
CX & EX otorgado
por el IMT**

PREMIO NACIONAL CX & EX

By OIMT



OIMT ORGANIZA

20ª EDICIÓN

¡Gracias a nuestros Patrocinadores por impulsar la excelencia y contribuir al fortalecimiento de la industria de CX!



Patrocinado por:

ATENTO



PENTAFON
CONTACT CENTER & CXSP

EDITORIAL

EL Premio Nacional *Customer Experience & Employee Experience*, cumplió este 2025, veinte años de reconocer a las organizaciones que innovan, transforman y hacen de la experiencia del cliente y del colaborador una prioridad.

Este premio se ha posicionado, a lo largo de estos años, como el máximo reconocimiento público en el ámbito de *Customer Experience* y *Contact Centers* en México, es el símbolo de máximo prestigio y excelencia en nuestra industria.

En esta edición se contó con la participación de 75 empresas y más de 200 casos inscritos, así como una edición más del Premio Diamante, reconocimiento que se otorga a las organizaciones con el más alto puntaje a lo largo de un lustro.

En este número de la Revista ContactForum hacemos una reseña de este magno evento, presentando a los equipos de los casos y talentos ganadores de cada una de las preseas, que representan la labor de un año de esfuerzo y dedicación que ha generado resultados transformadores en áreas clave como operación, tecnología, talento, desarrollo organizacional y posicionamiento de marca.



Eugenia García Aguirre
Directora General



Lourdes Adame Goddard
Directora Editorial

DIRECCIÓN GENERAL
Ma. Eugenia García Aguirre

DIRECCIÓN EDITORIAL
Lourdes Adame Goddard

EDITORIA
Martha Isabel Schwebel

DISEÑO GRÁFICO
Susana Hidalgo

CORRECCIÓN DE ESTILO
Karla Ávila

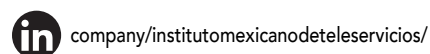
COORDINADOR DIGITAL
Iván Hernández

COLABORADORES
Berenice Hernández, Lourdes Delgado, Diana Torres

PUBLICIDAD Y VENTAS
Dulce Morales

SUSCRIPCIONES Y SERVICIO A CLIENTES
(55) 5340 2290

imt.com.mx



ContactForum revista, publicación periódica Marzo-Abril 2025. Editor responsable: María Eugenia de la Paz García Aguirre. Número de Certificado de Reserva otorgado por el Instituto Nacional del Derecho de Autor: 04-2019-081410205900-102, Fecha de expedición 14 agosto 2019. Número de Certificado de Licitud de Título y Contenido 16150, Domicilio de la publicación: Mercaderes No. 20 - 201, Col. San José Insurgentes, Delegación Benito Juárez, C.P. 03900, Ciudad de México.

Editada por:
IMT



CONTENIDO

EDICIÓN MARZO - ABRIL 2025

PREMIO NACIONAL

Celebra 20 años el Premio Nacional CX & EX otorgado por el IMT.

6

Mejores Estrategias.

10

Mejores Talentos.

56





Celebra 20 años el Premio Nacional CX & EX otorgado por el IMT

Berenice Hernández, Lourdes Delgado y Diana Torres

Este 2025 el Premio Nacional *Customer Experience (CX) & Employee Experience (EX)*, cumplió 20 años de reconocer a las organizaciones que innovan, transforman y hacen de la experiencia del cliente y del colaborador una prioridad.

El Premio Nacional, otorgado por el IMT, tiene como objetivo reconocer públicamente a las organizaciones que impulsan proyectos e iniciativas innovadoras que establecen un estándar de excelencia a nivel nacional e internacional. Además, promueve iniciativas que han generado resultados transformadores en áreas clave como operación, tecnología, talento, desarrollo organizacional y posicionamiento de marca.

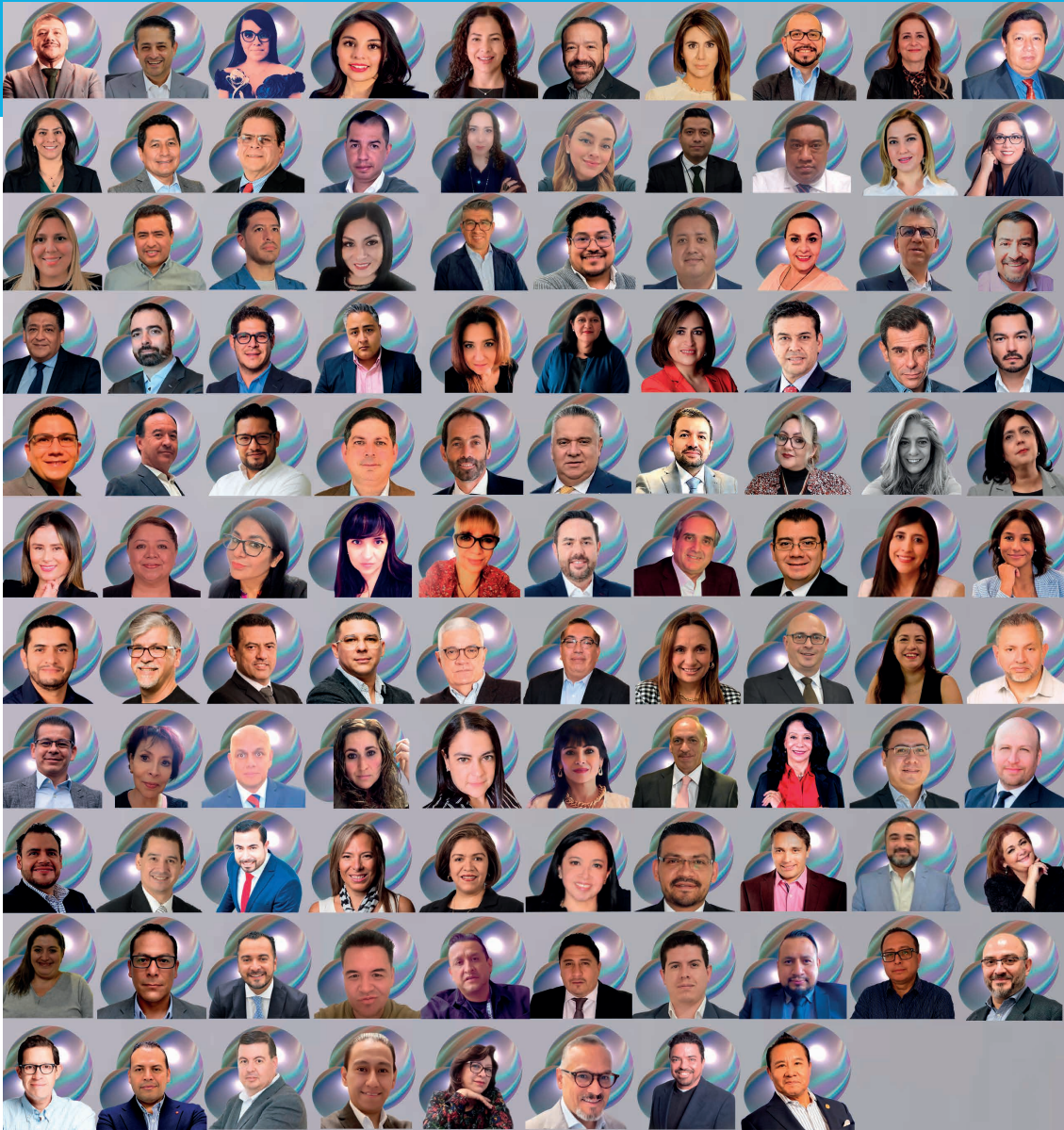
En esta edición celebramos dos décadas del Premio Nacional CX & EX mismo que se ha posicionado como el máximo reconocimiento público en el ámbito de *Customer Experience* y *Contact Centers* en México, es el símbolo de máximo prestigio y excelencia en nuestra industria.

Este año se contó con la participación de 75 empresas y más de 200 casos inscritos, así como una edición más del Premio Diamante, reconocimiento que se otorga a las organizaciones con el más alto puntaje a lo largo de un lustro. En la ceremonia de entrega de reconocimientos, Ma. Eugenia García, Directora General del IMT, destacó que el proceso de evaluación es uno de



Ma. Eugenia García, Directora General del IMT.

los pilares fundamentales de este certamen: “*detrás de cada reconocimiento hay un trabajo minucioso de análisis y valoración, llevado a cabo por un grupo de expertos altamente calificados*” y agradeció a los 110 miembros del jurado cuya experiencia y compromiso garantizan la transparencia y objetividad en la evaluación de cada edición.



MIEMBROS DEL JURADO

El IMT ha seleccionado rigurosamente a sus miembros para garantizar los más altos estándares de calidad, imparcialidad y transparencia en cada evaluación, integrando un equipo multidisciplinario y multicultural, proveniente de países como México, Colombia, Perú, Chile, Argentina, entre otros. Cada miembro del jurado posee una sólida trayectoria y experiencia comprobada en tecnologías de la información, gestión operativa y administrativa de Centros de Contacto, BPO y Centros de Experiencia del Cliente, digitalización, omnicanalidad, CX, ventas, gestión de talento, entre otras áreas clave presentes en las 12 Categorías con las que cuenta este galardón. Además, son expertos reconocidos en México y Latinoamérica, cuyo conocimiento y liderazgo aportan valor y credibilidad al proceso de evaluación.

Cada caso participante en el Premio Nacional es evaluado por un panel de cinco jurados expertos, garantizando una valoración objetiva y equilibrada. Para evitar sesgos, el análisis se realiza con base en 4 criterios:

- Solidez en la estrategia
- Evidencias y Resultados
- Innovación
- Video testimonial

Este riguroso proceso donde se promedian las tres evaluaciones centrales, eliminando la puntuación más alta y la más baja, asegura que los casos premiados realmente representen lo mejor en prácticas de experiencia al cliente y el colaborador en nuestro país.

Personalidad 2025

Como cada año, el IMT otorgó un reconocimiento especial a un colega de la industria cuya trayectoria y aportación ha dejado una huella significativa. En esta ocasión, este reconocimiento fue para Citlalli Becerril, Directora de Konexo y Distribución de Grupo Posadas.

Con 25 años de experiencia, su visión de negocio, liderazgo y compromiso ha sido clave en la evolución y éxito de la empresa que hoy dirige.

“Citlalli es un claro ejemplo de crecimiento y perseverancia.

Inició su carrera como agente de contacto, con esfuerzo, dedicación y mucho talento, escaló a diversos puestos en la organización hasta llegar a la posición que hoy ocupa. Promueve fuertemente la inclusión y diversidad, así como el desarrollo del talento y es una fuente de inspiración para quienes trabajan en su equipo, demostrando que es posible liderar con excelencia, sin perder el enfoque humano”, señaló

Ma. Eugenia García al darle su reconocimiento.

**CITLALLI
BECERRIL**

Directora de Konexo y
Distribución de Grupo
Posadas.



ES ASÍ COMO EL IMT
CELEBRA, DESDE HACE 20
AÑOS, LA INNOVACIÓN Y
EL COMPROMISO DE UNA
INDUSTRIA QUE NO HA
DEJADO DE EVOLUCIONAR.
CADA CASO PRESENTADO,
CADA CERTIFICACIÓN
OBTENIDA Y CADA PREMIO
ENTREGADO, REFUERZA EL
COMPROMISO Y LA PASIÓN
DE QUIENES TRABAJAN,
DÍA A DÍA, PARA LLEVAR LA
EXPERIENCIA DEL CLIENTE
Y DEL COLABORADOR A UN
NIVEL SUPERIOR. ||

**iSigamos
evolucionando
juntos!**

PATROCINADORES

ATENTO



Mejor Estrategia de *Customer Experience* - BPO

En la búsqueda de una experiencia al cliente más eficiente y personalizada, los ganadores implementaron innovadoras estrategias tecnológicas y metodológicas.

A través de soluciones como geolocalización avanzada, análisis predictivo y *bots* de IA generativa, optimizaron procesos críticos, mejoraron tiempos de respuesta y redujeron significativamente detractores, elevando la satisfacción del usuario en más de un 20%.

Diamante



EMPRESA

TELvista

NOMBRE DEL CASO
Next level resolution



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Desafiando límites: más allá del NPS en robo y extravío con Banorte



PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Optimización CX: Impulsa



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Banorte, de la incertidumbre a la solución

Mejor Estrategia de *Customer Experience*

Derivado de la implementación de inteligencia artificial, *machine learning*, *chatbots* y alineados a metodologías como *Lean Six Sigma* y *Design Thinking* se mejoraron procesos, se personalizaron las interacciones y se anticiparon a las necesidades de los clientes.

Estas soluciones incrementaron la satisfacción del cliente, redujeron tiempos de espera y fortalecieron la fidelización, estableciendo un nuevo estándar en eficiencia operativa y accesibilidad.



ORO

EMPRESA

SAMSUNG

NOMBRE DEL CASO
Conectando personas,
transformando
soluciones



PLATA

EMPRESA

**GRUPO FINANCIERO
BANORTE**

NOMBRE DEL CASO
Atención por afinidad



Eduardo Ayala.

BRONCE

EMPRESA

DHL

NOMBRE DEL CASO
SME360
Small Business,
Big Growth



Mejor Iniciativa de *Customer Service*



Gracias a los sistemas de gestión avanzados con trazabilidad 360° y digitalización de procesos, se logró coordinar mejor la atención médica crítica, reduciendo significativamente tiempos de respuesta y mejorando la calidad del servicio.

En atención al cliente, la adopción de canales digitales como WhatsApp, combinados con un CRM centralizado y retención inteligente mediante *gift cards*, optimizó la personalización y resolución en el primer contacto. Además, la implementación de metodologías ágiles como *Lean Six Sigma* mejoró indicadores clave de satisfacción y redujo considerablemente la insatisfacción del usuario.

Estas estrategias centradas en el cliente y potenciadas por la tecnología redefinen el estándar de eficiencia y calidad en diversas industrias.

Diamante

EMPRESA
AFIRME
NOMBRE DEL CASO
Transformando caras tristes en caras felices



EMPRESA
DHL
NOMBRE DEL CASO
IHD international help desk



Abraham Gómez, Cecilia Ortega, Dulce Fajardo y Francisco Moya.

Mejor Iniciativa de *Customer Service*

La implementación de modelos de servicio *in-house*, asignación inteligente de recursos y uso de herramientas digitales para el seguimiento y personalización del servicio, permitió mejorar indicadores críticos como NPS, SLA y tasas de abandono.

Estas iniciativas no solo optimizaron costos operativos, sino que establecieron un nuevo estándar en la calidad del servicio, demostrando que la tecnología y la innovación pueden transformar la relación con el cliente y consolidar un modelo escalable y sostenible.



ORO

EMPRESA



PENTAFON
CONTACT CENTER & CXSP

NOMBRE DEL CASO

Sephora: enfrentando la adversidad con excelencia en atención al cliente

Mejor Iniciativa de *Customer Service In Company*



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Lenovo Premier Support
In-House: experiencias extraordinarias de servicio

PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Trazabilidad 360 -
Código Infarto Siglo XXI



PLATA

EMPRESA



MAPFRE Worldwide Digital Assistance

NOMBRE DEL CASO

Asistencia Integral: el reto de hacerte sentir acompañado



Noe Sancen, Max Escamilla, Coni Jiménez, Antonio Cadena y Daniel Sardaneta.

BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Lean Six Sigma para mejorar N-SAT métrica para la excelencia



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Proyecto de captación de clientes nuevos



Mejor Estrategia de Ventas - BPO

Estrategias innovadoras centradas en la tecnología, la omnicanalidad y la personalización han generado resultados sobresalientes en ventas, satisfacción y retención de clientes.

La integración de IA, *marketing* digital, *e-commerce*, CRM, *big data* y *gamificación* permitió aumentar la satisfacción del cliente en más de 30 puntos porcentuales, mejorar la tasa de conversión y alcanzar un crecimiento en ventas mayor al 30%.

Además, la especialización en retención logró incrementar la tasa de retención y ventas complementarias, superando las metas establecidas en las diferentes organizaciones participantes.

Diamante



EMPRESA
ECD
ESPECIALISTAS CONTACTO DIRECTO

NOMBRE DEL CASO
Mejor estrategia de ventas



ORO

EMPRESA
konecta
feel the pulse

NOMBRE DEL CASO
Auto KONECTA Contigo



PLATA

EMPRESA
ECD
ESPECIALISTAS CONTACTO DIRECTO

NOMBRE DEL CASO
Omnicanalidad Inteligente con HUB Assistant: elevando la experiencia del cliente en tiempo real

Enrique Talavera, Brayam Moreno, Francisco Gutiérrez, Hipólito Marín y Carlos Villanueva.



BRONCE

EMPRESA
PENTAFON
CONTACT CENTER & CXSP

NOMBRE DEL CASO
Transformando AXA Retención en Ventas: innovación que genera valor

Mejor Estrategia de Ventas

Estrategias innovadoras basada en digitalización, interacción personalizada y nuevos canales de venta lograron resultados excepcionales en satisfacción del cliente, ventas y retención. Aplicando metodologías como DMAIC y tecnologías avanzadas como IA, CRM, *big data* y omnicanalidad, se mejoró la productividad comercial, incrementando las ventas.

La combinación de ventas digitales, *marketing* personalizado y atención presencial elevó la conversión de ventas en más de 5 pp y aumentó la captación de clientes en más de un 20% anual. Además, la implementación de sistemas de medición y análisis garantizó la mejora continua y la optimización de recursos.



ORO
EMPRESA

PHILIP MORRIS MÉXICO
NOMBRE DEL CASO
Evolución del modelo adquisición: venta a través de una experiencia memorable



PLATA
EMPRESA

NOMBRE DEL CASO
El primer paso hacia tu próxima experiencia inolvidable

BRONCE
EMPRESA

NOMBRE DEL CASO
In House Bulk: estrategia de ventas digital



Karla Janeth Rodríguez, Marcela Hernández, María del Carmen Valencia, Adriana Loredó y Mauricio Ramón

Mejor Estrategia de Servicios Offshore



Las estrategias integrales basadas en digitalización, metodologías avanzadas como DMAIC y *Lean Six Sigma*, e innovación tecnológica permitieron optimizar procesos, mejorar la experiencia del cliente y elevar el rendimiento operativo.

Estos enfoques unificados y estratégicos garantizaron experiencias consistentes y efectivas, consolidando la eficiencia operativa y la satisfacción tanto de clientes como de colaboradores.



ORO
EMPRESA
Teleperformance
NOMBRE DEL CASO
Onboarding evolution

PLATA
EMPRESA
Linde
NOMBRE DEL CASO
Centralización de operaciones de atención a pacientes Maple 2024



Karla Janeth Rodríguez, María del Carmen Valencia, Marcela Hernández, Mauricio Ramón y Adriana Loredo.



BRONCE
EMPRESA
Telat
NOMBRE DEL CASO
Cambiando el cristal de citas desconectadas a éxito centralizado

Mejor Estrategia de Operación

La integración de IA y análisis de datos permitió identificar patrones y personalizar la atención, mientras que el rediseño de procesos y el *coaching* mejoraron la eficiencia de conversiones y resolución de problemas en tiempo real.

Se redujo la rotación de personal, se mejoró la eficiencia operativa, y se incrementó la satisfacción del cliente con un NPS de hasta 88 puntos.

La implementación de procesos *end-to-end*, la consolidación de áreas y la capacitación continua garantizó un modelo eficiente que superó metas críticas, mejorando la experiencia del cliente y asegurando resultados económicos sólidos.



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Ingreso Hospitalario 360°



PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Next Gen CX

BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Coaching y excelencia:
el corazón de RCI



Mejor Estrategia de Operación - BPO

Las estrategias implementadas se realizan integrando tecnología avanzada, reestructuración operativa y metodologías centradas en la eficiencia y experiencia del cliente.

A través de un modelo omnicanal y soluciones innovadoras como IA, CRM personalizados y análisis de *big data*, lograron reducir el tiempo de atención, aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la rentabilidad garantizando un modelo sostenible y eficiente, impulsando la fidelización y maximizando la productividad.

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Un modelo de atención digital al alcance del ciudadano

Diamante



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Transformación integral: de la crisis a la confianza con Mapfre



PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Mejor Experiencia Hiperpersonalizada



Arianna Aceituno y Denisse Domínguez.

BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Transformación del BDC Posventa en Grupo Plasencia

Mejor Estrategia de Operación - Sector Gobierno



La estrategia digital transformó por completo la forma en que la ciudadanía accede a servicios de salud y trámites administrativos. Hoy los usuarios pueden completar procesos en minutos desde una app, sin necesidad de acudir presencialmente.

Esta innovación redujo tiempos, costos y mejoró notablemente la experiencia del ciudadano, acercando los servicios públicos a la era digital.



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Transformación Digital
para la Salud

Mejor Iniciativa Omnicanal

Las estrategias implementadas se centraron en la digitalización, personalización y eficiencia operativa para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la rentabilidad.

La implementación de algoritmos avanzados, integración omnicanal y procesos automatizados permitió reducir el tiempo de atención y mejorar la precisión de localización. Además, se incrementó la conversión, se mejoró la satisfacción del cliente y se optimizó la eficiencia operativa al lograr un incremento en el volumen de ventas.

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Transformación digital
Coca Cola FEMSA

Diamante



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Eficiencia y empatía para momentos críticos con Mapfre



PLATA

EMPRESA



PHILIP MORRIS MÉXICO

NOMBRE DEL CASO
Orquestación Digital: creando sinergias impactantes en ambientes remotos y presenciales



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Transformando la atención

Mejor Iniciativa de *Data Analytics*

Las estrategias implementadas integraron tecnologías avanzadas como Inteligencia Artificial, *Speech Analytics* y CRM omnicanales para optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Mediante la automatización y análisis de interacciones, se logró una precisión de localización, un incremento en la tasa de conversión y una mejora en la efectividad operativa.

Además, la implementación de *dashboards* y paneles interactivos permitió reducir la generación manual de reportes, mejorando la toma de decisiones y aumentando la rentabilidad anual. Este enfoque integral garantizó experiencias personalizadas, mayor productividad y optimización de costos.



ORO

EMPRESA

PENTAFON
CONTACT CENTER & CCSP

NOMBRE DEL CASO
De la Incertidumbre a la Solución: revolucionando la experiencia del usuario en momentos críticos



PLATA

EMPRESA

AEROMEXICO
Estar cerca, llegar lejos.

NOMBRE DEL CASO
Next Gen CX



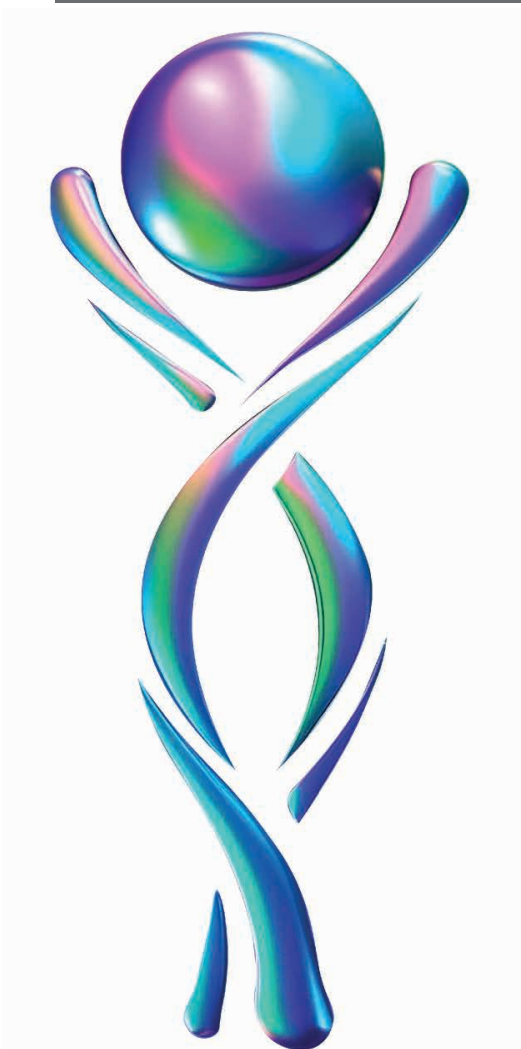
BRONCE

EMPRESA

MEXICO
DESTINATION CLUB BY AIR

NOMBRE DEL CASO
De Excel a Power BI - Decisiones eficientes que impactan la operación

Mejor Iniciativa de Automatización



Las estrategias implementadas integraron IA, automatización y monitoreo avanzado para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa.

Mediante el uso de asistentes virtuales, algoritmos predictivos y *dashboards* interactivos, se logró anticipar necesidades, reducir tiempos de atención y mejorar la precisión en respuestas.

La automatización permitió disminuir costos operativos y mejorar la calidad en la atención. Además generó ahorros significativos al reducir procesos manuales y urgencias imprevistas.

ORO
EMPRESA
AEROMEXICO
Estar cerca, llegar lejos.
NOMBRE DEL CASO
AMAIA Aeroméxico
Asistente de
Inteligencia Artificial



PLATA
EMPRESA
Linde
NOMBRE DEL CASO
Optimización de
Entregas de Oxígeno:
WhatsApp e IA

BRONCE
EMPRESA
SaludDigna.
La salud es para todos.
Laboratorio clínico • Imagenología • Lentes
NOMBRE DEL CASO
Supervisión 360



Mejor Iniciativa de Automatización - BPO

Las estrategias implementadas se centraron en la automatización de procesos, integración de tecnologías avanzadas y optimización de la experiencia del cliente.

Mediante el uso de RPA, IVR inteligente, asistentes virtuales y metodologías ágiles, se logró reducir el tiempo de respuesta, disminuir el volumen de llamadas y mejorar la satisfacción del cliente. Este enfoque integral garantizó una atención más eficiente, personalizada y rentable, consolidando un modelo operativo altamente efectivo.



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Elevando la experiencia del cliente en tiempo real



PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Transformación a bordo



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Revolucionando la atención de compras corporativas en la hotelera

Yadira Ceballos y José Antonio Valencia.

Mejor Uso de la Tecnología - BPO

Las estrategias implementadas se basaron en automatización, omnicanalidad y análisis de datos para transformar procesos críticos en atención al cliente, salud, reclutamiento y servicios financieros. Utilizando IA, chatbots, RPA y sistemas CRM, se logró reducir el tiempo de respuesta, aumentar la satisfacción del cliente y disminuir costos operativos.

Diamante



Héctor Medina, Carolina Pereda, Dulce Ramírez, Rosy Beltrán y Obed Ordeñez.

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

WhatsApp cita pasaporte



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Una estrategia tecnológica integral



Miguel Francisco González y César Muñoz.

PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Célula Visita Virtual PYME



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Código Vida - Gracias donante ¡Me das la vida!

Mejor Uso de la Tecnología



Las estrategias implementadas se centraron en automatización, personalización y uso eficiente de canales digitales para optimizar la experiencia del cliente.

El uso de asistentes virtuales avanzados, *chatbots* y análisis de interacciones permitió reducir los tiempos de respuesta, mejorar la tasa de apertura de mensajes y garantizar un cumplimiento en volumen de evaluación. Además, la personalización de campañas y la integración de sistemas generaron un incremento, al tiempo que disminuyeron costos operativos. Estos modelos integrales y escalables proporcionaron respuestas más rápidas y efectivas, consolidando la eficiencia operativa y mejorando significativamente la satisfacción del cliente.



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
LetizzIA

PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
WhatsApp Strategy



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
MarlAna



Mejor Contribución en Responsabilidad Social - BPO

A través de iniciativas innovadoras como programas de educación emocional, reciclaje, tecnologías sustentables y procesos inclusivos, se lograron resultados significativos: reducción de la huella de carbono, implementación de energía renovable de las operaciones, participación activa de colaboradores en conferencias y donaciones mensuales a causas sociales. Además, se aplicaron metodologías como PDCA y DMAIC, certificaciones ISO, y sistemas de gestión ambiental, asegurando un modelo eficiente, inclusivo y sostenible.

Diamante



César Muñoz.

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Célula de inclusión -
Discapacidad visual

ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Transformación
sustentable: la tecnología
al servicio del planeta



Fernando Castillo, Roxana Nuñez, Elia Santillán y Adriana Romero.



PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
MX Changers

BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Trabajando con
el corazón



Samantha Martínez González, Cassandra Duran Mena, Gina Herrera Martínez, Paola Echeverría y Nayeli Barrientos.

Mejor Contribución en Responsabilidad Social

Las estrategias implementadas integraron atención personalizada, inclusión social y responsabilidad social para mejorar la experiencia del cliente y la comunidad. Mediante protocolos de atención, programas voluntarios y comités, se incrementó la satisfacción del cliente a 92 puntos NPS, se mejoró la resolución al primer contacto al 98% y se redujo el tiempo de atención en un 55.1%.

Las iniciativas incluyeron donaciones, capacitación sobre diversidad e inclusión, y atención prioritaria a adultos mayores, consolidando un modelo inclusivo, eficiente y orientado al bienestar de clientes y comunidades.



ORO
EMPRESA
 SEGUROS MONTERREY
NOMBRE DEL CASO
Atención adultos mayores



PLATA
EMPRESA
 RCI
NOMBRE DEL CASO
Responsables, conscientes e innovadores

Israel Sánchez, José Antonio Villavicencio y Laura Cervantes.



BRONCE
EMPRESA
 AFIRME
NOMBRE DEL CASO
Aprende, ahorra y construye las finanzas de tu futuro

Mejor Iniciativa *Employee Branding*



La digitalización de procesos, uso de IA y plataformas de autogestión permitieron reducir el tiempo de contratación, aumentar el índice de satisfacción y disminuir costos operativos.

Además, la adopción de programas integrales de salud mejoró la calidad de vida de los colaboradores, reduciendo las faltas y las incapacidades. Estas iniciativas fortalecieron la cultura organizacional, la retención de talento y la reputación corporativa, consolidando un modelo innovador y eficiente.



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

De Candidato a Embajador: la experiencia de selección Pentafon

PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

MC por tu salud



Miguel Francisco González y César Muñoz.



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Atento al Talento

Arturo Alvarado, Roxana Pérez, Elia Santillán y Adriana Romero.

Mejor Iniciativa de Desarrollo del Potencial Humano

La creación de programas progresivos de capacitación y plataformas digitales personalizadas mejoró la retención, aumentó la satisfacción del empleado y redujo el ausentismo. Además, la implementación de herramientas de *gamificación* elevó el cumplimiento de calidad de en seis meses.

Estas acciones generaron un ahorro anual, fortalecieron la cultura organizacional y garantizaron resultados sostenibles mediante estrategias de aprendizaje continuo y desarrollo integral del talento.



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Cultura de crecimiento: un compromiso con el eNPS y el desarrollo continuo

Diamante



EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
La diferencia la hacen las personas



Sergio Rivas.

PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Step Skills



EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Eco Alfa empoderamiento Aeroméxico



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO
Gamificación como catalizador del éxito en QA

Mejor Iniciativa de *Employee Engagement* - BPO



Las estrategias implementadas se enfocaron en el bienestar integral, la retención de talento y la mejora operativa mediante iniciativas innovadoras y uso de tecnología avanzada. Programas de salud ocupacional, gamificación, IA generativa y plataformas de autogestión mejoraron la experiencia del colaborador.

Además, la creación de sistemas de reconocimiento y aprendizaje colaborativo incrementó el sentido de pertenencia en un 84% y mejoró la retención en un 8%.

Este enfoque integral fortaleció el *branding* corporativo y optimizó la eficiencia operativa, consolidando un modelo exitoso y sostenible.



ORO

EMPRESA

PENTAFON
CONTACT CENTER & CS&P

NOMBRE DEL CASO
Conexiones que Transforman: héroes Pentafon 2.0



PLATA

EMPRESA
 **Teleperformance**

NOMBRE DEL CASO
HR Buddy



Miguel Francisco González y César Muñoz.

PLATA

EMPRESA
 **Muñoz**
CORPORATIVO

NOMBRE DEL CASO
MC por tu salud

Mejor Iniciativa de *Employee Engagement* - *In Company*

Las estrategias implementadas se enfocaron en la motivación, reconocimiento y eficiencia operativa a través de programas innovadores, medición de desempeño y uso de tecnología avanzada, se logró mejorar significativamente la experiencia del colaborador, su compromiso y productividad. Los resultados incluyen mejoras en eNPS, reducción de rotación, promociones internas y una disminución del costo por llamada.

EMPRESA



PHILIP MORRIS MÉXICO

NOMBRE DEL CASO

PMM por ti: transformando el bienestar de los empleados

Diamante



ORO

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Estrellas Afirme: dejando una huella positiva en la memoria emocional de nuestros colaboradores



PLATA

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Círculo de Excelencia



BRONCE

EMPRESA



NOMBRE DEL CASO

Menos es más

Mejor Iniciativa de Inclusión y Diversidad

Las estrategias implementadas promovieron la inclusión, equidad y diversidad mediante programas innovadores y capacitación continua. Lograron un aumento en la participación de grupos inclusivos, así como crear ambientes accesibles y equitativos para personas con discapacidades, mujeres, personas LGBTQ+ y neurodivergentes.

Estas acciones fortalecieron la retención de talento, productividad y *branding* corporativo, consolidando un modelo inclusivo y sostenible.

EMPRESA
concentrix
NOMBRE DEL CASO
Grandchangers

Diamante



ORO
EMPRESA
ATento
NOMBRE DEL CASO
Incluyendo talentos



PLATA
EMPRESA
Teleperformance
NOMBRE DEL CASO
Pactemos por la igualdad



BRONCE
EMPRESA
concentrix
NOMBRE DEL CASO
Game-Changer Resource Groups (GRG)

Mejor Director



Felipe de Jesús Bernal Carrillo

Cuenta con más de 25 años de experiencia en sectores clave como Finanzas, Atención a Clientes, Ventas, Operaciones y Cobranza.

Ha demostrado un liderazgo transformador que lo ha llevado a superar las expectativas de ADT, tanto en términos de resultados financieros como en la satisfacción del cliente.

Asimismo, ha construido una cultura de mejora continua dentro del Centro de Contacto, priorizando al cliente como el principal motor de todas las decisiones. Felipe fomenta el trabajo en equipo en un ambiente colaborativo y busca desarrollar líderes expertos en cada área, quienes se han convertido en un respaldo clave para alcanzar los objetivos de la empresa.



ORO



Mauricio Ramón

Comenzó su carrera dentro del sector industrial en que trabaja hoy en día trabaja en Linde. Ha experimentado procesos de fusiones y adquisiciones en el sector de gases industriales, lo que le ha permitido desempeñarse en diversas posiciones tanto dentro como fuera del país.

Ha trabajado en procesos internos en las áreas operativas, así como en ventas y servicios de cara al cliente, impulsando a sus equipos a través de una visión de servicio, que maximiza sus capacidades y alcance.

Mauricio ha vivido momentos clave en el servicio, por ejemplo, cuando estuvo a cargo de la distribución durante el Huracán Gilberto, asegurando la entrega de oxígeno a hospitales.

También enfrentó desafíos críticos de servicio al cliente durante la pandemia de COVID-19. Desarrolló e implementó de forma ágil modelos digitales de servicio, rompió los paradigmas de trabajo en casa para los agentes, migrando 100% a trabajo remoto. Estas experiencias le enseñaron que el límite de servir está en nosotros mismos.



PLATA



Ivette Álvarez

A lo largo de casi 10 años en CCSI, comenzó como agente y, gracias a su esfuerzo y liderazgo, ascendió a roles clave, incluyendo gerente de sitio y director interino. Desde hace 2 años, se desempeña como directora de operaciones de los múltiples centros CCSI en Ciudad de México. Hoy, Ivette es una fuente de inspiración, destacándose como ejemplo de superación y liderazgo.

A lo largo de su carrera, Ivette ha sido un modelo por su compromiso incansable, su carisma natural y su excepcional atención al servicio tanto de sus compañeros como de sus clientes. Su historia es testimonio de lo que se puede lograr cuando se combina esfuerzo, resiliencia y liderazgo; impactando tan solo en 2024 a 2,325 familias de colaboradores que formaron parte de su personal a cargo.



BRONCE



ORO

Luis Acosta Gerónimo



Su carrera en RCI comenzó como guía vacacional, un puesto que le dio sus primeras lecciones en comunicación y el arte del convencimiento. Entendió que conectar con las personas, identificar sus necesidades y transmitir confianza son habilidades fundamentales no solo para vender, sino para influir positivamente en los demás. En su etapa como supervisor, aprendió a adaptarse a las necesidades y estilos de aprendizaje individuales, lo que le permitió construir relaciones más sólidas.

Como Gerente, uno de los retos más importantes que enfrentó fue la transición de ser "par" a ser un líder de líderes. *"Me enfoqué en dar una versión auténtica de liderazgo basado en la importancia de escuchar, adaptarme, y guiar con integridad y empatía. Este enfoque me permitió fortalecer mi credibilidad y construir un ambiente de colaboración en el que los equipos se sienten motivados a alcanzar sus metas."*



Jorge Eduardo Rebollo

A lo largo de su carrera profesional y personal ha aprendido sobre la paciencia, templanza y resiliencia.

Gracias a la implementación del Home Office en un proyecto que nunca hubiera podido imaginar con supervisión remota, aprendió una serie de premisas que lo han llevado a la consolidación de sus logros y demuestran la calidad de su trabajo:

- No dejar para mañana lo que puedes hacer hoy.
- Se puede cometer un error, pero no dos veces.
- No minimizar las solicitudes o necesidades internas.
- ¿Cómo obtener diferentes resultados, si no se piensa de manera distinta?

Gracias a ello, ha sido reconocido como pieza clave (100% CSAT) con los socios comerciales asignados a su cartera de atención durante 2023 y 2024.



PLATA



BRONCE

Victor Alfonso Nava García



Gracias a su pasión por la atención y las ventas, en Atento inició como ejecutivo de atención a clientes, se desarrolló como agente de calidad, formador, coordinador y actualmente ocupa una gerencia.

Tiene a su cargo un equipo de alto rendimiento de 10 coordinadores, 3 supervisores de caja y 3 supervisores de almacén, que en conjunto gestionan a 783 ejecutivos, que conforman la fuerza de venta, gestionando los puntos de venta de Movistar.

Sus principios de honestidad y trabajo duro han sido un ejemplo que lo han llevado a ser reconocido por sus clientes.

Mejor Coordinador



Jennifer Palomino Villegas



Ingreso a DHL en 2012 como asesora de servicio a clientes, y para 2014 su capacidad analítica y orientación a la mejora, le permitió ser parte del equipo de NPS para toda la compañía.

En su rol como analista, lideró iniciativas clave en la mejora de procesos y la experiencia del cliente. Incrementó el volumen de acciones inmediatas, y fue nombrada BPD *Best Performing Division* de la región en 2014, gracias a su enfoque en la optimización de los procesos operativos y mejora en el NPS de *Pickup Delivery* que significó un incremento significativo del 36 en las métricas de reclamos, quejas y trazabilidad, lo que mejoró la satisfacción general del cliente.

Jennifer ha demostrado ser una líder excepcional, con un enfoque claro en la mejora continua, la innovación tecnológica y la optimización de procesos para garantizar la excelencia en el servicio al cliente.



Fabián Omar Rioja Vicenteño

Inició como Ejecutivo Telefónico, donde perfeccionó sus habilidades comerciales, de comunicación y gestión, logrando resultados sobresalientes. Ascendió a Supervisor Operativo, destacándose por su liderazgo y resultados. A pesar de ser uno de los más jóvenes de su campaña, su compromiso y desempeño lo posicionaron como uno de los más reconocidos. Fue promovido mediante un proceso de selección interno a Coordinador Operativo, puesto que a la fecha desempeña con éxito.

Fabián ha sido clave en el logro de resultados, destacando su capacidad y compromiso. En el tercer trimestre, alcanzó la meta del canal de manera independiente. A su corta edad, ha sobresalido en el mundo del *call center*, cumpliendo cada objetivo con éxito y dejando huella en su equipo. Su entrega diaria refleja el espíritu de MEDMarketing.



Dina Marina Raimundo Rocha

Es licenciada en Pedagogía, su formación le ha ayudado a desarrollarse como líder clave en los equipos en que ha sido parte. Cuenta con 5 años de trayectoria dentro de Konecta, en los cuales ha tenido diversos roles: inició como agente, auditor de calidad y ha llegado a desempeñar posiciones de Coordinación en calidad y operaciones respectivamente.

Sus aportaciones más significativas han sido: llevar a cabo implementaciones de nuevos procesos en el área de calidad, lo cual generó importantes mejoras en indicadores; como Coordinadora de operaciones destacó por la implementación de puntos de control para la gestión operativa, lo que se tradujo en dividendos y mejoras en KPI de eficiencia.

Dina se ha convertido en uno de los pilares dentro del equipo de liderazgo que da servicio a uno de los clientes globales de Konecta.



Mejor Supervisor



Irasema Chávez Nava

Se unió a RCI en 2006 como analista de Data Entry. Su curiosidad innata por aprender, capacidad de análisis y su espíritu innovador, más la experiencia de dos años en su posición, la llevaron a proponer la creación de una aplicación *web* para hacer más eficiente el trabajo diario, reduciendo de forma considerable el tiempo de respuesta a los clientes en la creación de membresías.

En 2009 logró implementar de manera exitosa "NEA" (*New Enrollments Aplicacion*). En 2010 exportó este sistema a los hoteles afiliados en el resto de Latinoamérica, y en 2021, expandió la funcionalidad de NEA a la oficina de Europa.

NEA ha sido reconocido por nuestro corporativo como la mejor aplicación *web* para la creación de suscripciones, ya que soporta de forma integral, todos los tipos de membresías de RCI y diferentes componentes que forman parte de las membresías de los hoteles afiliados.

Actualmente Irasema tiene un equipo motivado, dedicado y comprometido con 0% de rotación y un *tenure* promedio de 14 años, enfocado a la satisfacción del cliente interno y externo.



Miguel Ángel López Xochihua



Conocido como "Xochi", ha tenido una exitosa carrera en Konecta desde su ingreso en 2016. Comenzó como teleoperador y, en solo 9 meses, se convirtió en formador, destacándose en el entrenamiento de nuevo personal y siendo pionero en el proceso *NESTING-OJT*.

Posteriormente, asumió el rol de Supervisor de operaciones en ventas, donde lideró un equipo de 28 personas y estabilizó una línea de créditos personales. Su éxito lo atribuye a su resiliencia y al apoyo de su familia.



Bryan Alexis Martínez Sosa

Sus fortalezas más sobresalientes son su excelente liderazgo, creatividad y alto manejo de nuevas tecnologías. Motiva y guía a su equipo con una visión clara, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y eficiente.

Utiliza su creatividad para desarrollar estrategias que optimicen la productividad y la experiencia del cliente, implementa y adapta nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y la automatización del servicio.

Bryan es una persona ágil en la solución de problemas. Encuentra soluciones innovadoras ante desafíos operativos, asegurando la continuidad y mejora del servicio. Asimismo, fomenta el crecimiento profesional de su equipo a través de capacitación y mentoría, alineando sus habilidades con los objetivos del *Contact Center*.



Mejor Analista de Calidad

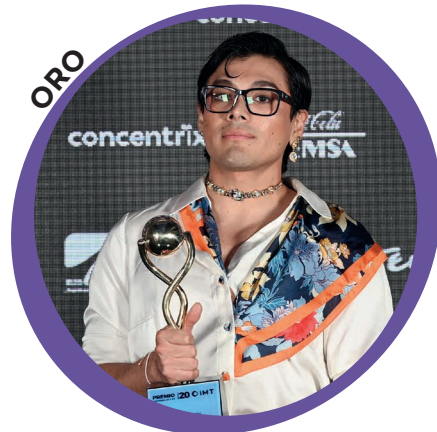


Jorge Miguel Hernández

Miguel ha demostrado poseer un conjunto de fortalezas excepcionales que lo hacen sobresalir en su rol. Entre sus principales fortalezas, destaca su habilidad técnica para comprender y manejar herramientas complejas, como las plataformas de *Speech Analytics* y los sistemas de encuestas de satisfacción de clientes.

Su capacidad para resolver problemas técnicos complejos y su aguda atención al detalle, le permiten ofrecer soluciones precisas, mejorando así los resultados del equipo. Además, ha destacado en la gestión de proyectos a gran escala, como la implementación de herramientas globales, demostrando gran capacidad de organización y planificación. Tiene también una gran habilidad para adaptarse a nuevos retos y tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial aplicada al análisis de la experiencia del cliente.

Su excelente comunicación y habilidades interpersonales le permiten trabajar de manera efectiva con equipos globales y locales, asegurando que todos estén alineados con los objetivos y cambios importantes.



Cristina Hernández Solorzano

Cuenta con más de 14 años de carrera en ADT. Inició como ejecutivo de Contacto, posteriormente en 2017 pasó a ser Supervisor de Atención a Clientes y actualmente, es Analista de Calidad.

Gracias a su enfoque, resiliencia, tenacidad y responsabilidad, ha sido reconocida en sus diferentes puestos en los que se ha desempeñado. Asimismo, es una persona independiente y colaborativa, con gran capacidad para influir en los demás, con habilidades para manejo de conflictos y gestión de tiempo, lo que le ha permitido escalar en distintas posiciones de la compañía.

Cristina ha corrido 8 maratones, ello le ha enseñado que el camino no siempre es perfecto ni se puede controlar, pero hay que seguir adelante, y el terreno fácil no es lo que te fortalece sino las cuestas y los obstáculos. Aprendió que las grandes metas requieren tiempo, que es indispensable contar con un plan de trabajo que te acerque al objetivo y que la paciencia es clave para adaptarse a lo inesperado.



Elvia Guadarrama Villanueva

Cuenta con 14 años de trayectoria en Atento, comenzó como asesor telefónico, donde aprendió las bases de la atención al cliente, así como la importancia de la calidad en la experiencia al cliente. Con el tiempo, se convirtió en asesor especialista, donde desarrolló habilidades en resolución de problemas y comunicación efectiva.

Como supervisor, tuvo la oportunidad de liderar equipos de trabajo, lo que le permitió desarrollar habilidades en liderazgo, comunicación y resolución de conflictos. Aprendió a trabajar con personas de distintas generaciones, así como a adaptarse a diferentes estilos de trabajo.

Hoy, como Analista de calidad, se enfoca en el análisis y mejora de procesos, contribuyendo en la recomendación dirigida a la satisfacción de los clientes finales para distintos servicios. Le inspira trabajar en la mejora continua y en la búsqueda de excelencia en la calidad.

En 2023 fue reconocida como una de las mejores analistas de calidad, logrando consolidar resultados tanto de calidad como métricas operativas en objetivo o con tendencia sostenida de mejora. Los valores, la confianza y el buen clima laboral es el complemento perfecto para lograr grandes resultados.



Mejor Ejecutivo de Contacto - Sector Gobierno



Juan Carlos García Bautista

Es ejecutivo del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM). Entre sus virtudes resalta su iniciativa por poder ayudar a los demás a través del conocimiento que ha adquirido en las instituciones donde ha laborado.

Juan Carlos disfruta mucho del fútbol, se considera aficionado al Deportivo Toluca y otra de sus pasiones es la música, sus grupos favoritos son: The Beatles, Kiss, Iron Maiden y Metallica.

Entre sus objetivos de vida está seguir cultivando su conocimiento a través de sus vivencias y trabajo, esforzándose, día con día, para que las personas que están a su alrededor encuentren siempre en él un apoyo, que no solo le puede ayudar en sus inquietudes, sino también dar acompañamiento cuando éste sea necesario.



Mejor
Ejecutivo de contacto - *In Company*

Mejor
Ejecutivo de Contacto - BPO



María Del Socorro Martínez



Con más de 7 años en ADT, Socorro es ejecutiva del Centro de Contacto de Atención a Clientes y Atención Personalizada.

La vida le dio una 2da oportunidad, ya que al enfermar de COVID le quedó una secuela en sus pulmones, que se complicó al ser fumadora, lo que la llevó prácticamente a no poder respirar.

Hoy disfruta de cada segundo de su vida y se ha comprometido ante sí misma a dar lo mejor en todo lo que haga.



Nancy Moreno Muñoz

Desde hace 3 años se desempeña como guía bilingüe vacacional. Su primer empleo en RCI fue como agente telefónico, desarrollarse dentro de la empresa era un desafío personal que superó gracias al apoyo de sus compañeros y su deseo constante de crecer.

Hoy, se siente profundamente agradecida porque cada paso, cada esfuerzo y cada experiencia en estos años le han traído grandes satisfacciones.

Destacan como fortalezas su toma de decisiones, perseverancia y empatía genuina. Gracias a su esfuerzo continuo ha recibido varios reconocimientos dentro de RCI. Ha participado en eventos de apoyo a la comunidad como apoyar a niños con cáncer terminal. Para Nancy cada logro es una motivación para seguir creciendo y contribuyendo al éxito de la empresa y la comunidad.



Adela Memije Ibarra



Ha sido una colaboradora clave en el Centro de Servicio y Experiencia al Cliente (C-SEC) FANASA desde sus inicios. A partir del momento en que se unió a la empresa, Adela asumió un rol crucial en el *Call Center* en un entorno sin procesos establecidos, protocolos, ni guías. En lugar de ver estos desafíos como obstáculos, los convirtió en oportunidades para aprender y contribuir de manera significativa al desarrollo de la operación.

Hoy en día, Adela sigue siendo un referente dentro del equipo, especialmente en el turno nocturno. Su capacidad para gestionar situaciones complejas y garantizar la continuidad del servicio durante horas críticas ha sido un factor determinante en el éxito del equipo. Gracias a su vasta experiencia y a su enfoque resolutivo, Adela se asegura que los estándares de calidad se mantengan, incluso en los momentos de mayor demanda.

Una de sus principales fortalezas es su habilidad para liderar de manera silenciosa y eficaz, brindando apoyo constante a sus compañeros. Su disposición para compartir conocimientos y ayudar en la capacitación de nuevos colaboradores ha sido esencial para mantener un ambiente de trabajo productivo y armónico. Con su enfoque práctico y su sólida ética de trabajo, ha facilitado que el equipo se adapte con éxito a los cambios y desafíos que se han presentado a lo largo del tiempo.



Roberto Oscar Bonilla Herrera

Se unió en 2015 a MEDMarketing, inicialmente con la intención de permanecer solo un mes, pero pronto encontró en la empresa su primer empleo formal, disfrutando del trabajo y consolidando su carrera.

Desde su incorporación, Roberto fue reconocido de manera constante como el mejor ejecutivo telefónico durante todos los meses de 2024. Fue nombrado el mejor vendedor del año, lo que le generó gran orgullo y satisfacción.

Hoy en día, es uno de los talentos más valorados de la empresa, no solo por sus resultados sino por el valor agregado que aporta a la comunidad, siempre al pendiente de los demás y apoyando todas y cada una de las actividades altruistas que realiza la empresa.



Melissa Izamary Castillo



Comenzó su carrera en Atento hace 3 años como Operador. Desde su llegada se ha destacado por su capacidad para conectar con los demás. A lo largo de su trayectoria, comprendió que la empatía es una herramienta clave para interactuar con personas de diferentes contextos y necesidades.

Gracias al tiempo y su esfuerzo, logró un vínculo con personas de diferentes culturas y condiciones, lo que ha fortalecido su habilidad para comprender las situaciones desde múltiples perspectivas.

Melissa considera que en estos tres años ha aprendido que no siempre puede controlar todas las situaciones, pero que, al escuchar y adaptarse, puede manejar su actitud y disposición ante los retos. Esto le ha permitido mantenerse positiva y proactiva, incluso en momentos difíciles, y seguir adelante con la misma energía y compromiso.

Soluciones CX-2025

¡Lo más avanzado en servicios y tecnología!

Descubre la más amplia oferta de servicios y soluciones avanzadas de las empresas líderes especializadas en: **Customer Experience (CX)**, **Contact Centers**, **Business Intelligence**, **Chatbots**, **Inteligencia Artificial**, **Social Media**, **Tecnologías en la Nube**, **Transformación Digital**, **Soluciones Multicanal**, **Telecomunicaciones**, y más.



¡Visítanos!



INSIGHTS CLIENTES DATA INTERACCIÓN MONITOREO

CX Analytics

POWERED BY IMT

Mejoramos la Experiencia del Cliente (CX – EX) identificando puntos clave para incrementar la eficiencia operativa, mejorar los indicadores KPIs y maximizar la satisfacción de tus clientes.

Modelo Outbound

Estrategias para optimizar llamadas de salida: ventas, fidelización y cobranza.

Calidad avanzada

Tercero Verificador.
Mystery Contact.

CX / UX Analytics

Gestión de la mejora de CX/UX.
Voz del Cliente.
CX Journey Design.

People Analytics

Productividad, Benchmarking,
Reducción de Costos y Training.

¡La analítica es el diferenciador competitivo
que transforma empresas!