



Personas más serenas, experiencias sin esfuerzo, resultados que perduran.

Quince años dirigiendo operaciones de servicio en fintech, movilidad y BPO a gran escala. Tres estándares para equipos de servicio y contact center, cada uno a la medida de tu equipo. Trabajo con tu equipo, no por encima de él: la idea es que la operación siga funcionando cuando yo me vaya.

Aquí encuentras los tres estándares, **tres tamaños para cada uno** (Equipo, Departamento, Empresa), cómo combinarlos, cómo empezamos y los términos.



Tres estándares, en el orden en que los aplico.

1 · PERSONAS

Ingeniería de la Experiencia del Colaborador

Desarrolla a las personas que operan el servicio.

Normalmente lo impulsan RR. HH. y los líderes de personas.

Programa Fundamentos · Programa Construcción · Programa Transformación

2 · CLIENTES

Ingeniería de la Experiencia del Cliente

Menos esfuerzo, para los clientes y para los agentes que los atienden.

Normalmente lo impulsan los líderes de CX, operaciones y capacitación.

Programa Agentes Certificados · Programa Agentes y Líderes · Programa Cultura sin Esfuerzo

3 · NEGOCIO

Ingeniería de la Experiencia del Negocio

Cuando el equipo ya tiene las métricas, pero no los resultados.

Normalmente lo impulsan los líderes de operaciones, calidad y excelencia de procesos.

Programa Yellow Belt · Programa Green Belt · Programa Black Belt

TRES TAMAÑOS PARA CADA PROGRAMA

EQUIPO · 2 MESES

hasta 30 personas

DEPARTAMENTO · 4 MESES

de 30 a 150 personas

EMPRESA · 6 MESES

más de 150 personas



1 · PERSONAS

Desarrolla a las personas que operan el servicio.

Ingeniería de la Experiencia del Colaborador · Engineering the Employee Experience

EQUIPO · 2 MESES Programa Fundamentos Valores y plan de carrera

Hasta 30 personas · un equipo o familia de puestos que necesita un estándar claro

- Valores con una escala de conducta de cinco niveles, construida con tus líderes
- Matriz de competencias para hasta tres puestos y una escalera de carrera
- Formato de evaluación y un ciclo piloto
- Gerentes certificados internamente como evaluadores
- Una sesión semanal contigo

DEPARTAMENTO · 4 MESES Programa Construcción Evaluaciones y desarrollo

De 30 a 150 personas · un departamento, línea de negocio o programa de cliente

- Todo lo del programa Fundamentos
- Matrices completas de agentes y líderes, con criterios de promoción
- Retroalimentación 360, sesiones de calibración y un ciclo completo de evaluación
- Un plan de desarrollo para cada persona; socios de RR. HH. certificados como calibradores
- Acompañamiento quincenal

EMPRESA · 6 MESES Programa Transformación Sistema de talento

Más de 150 personas · sitios, regiones o toda la empresa

- Todo lo anterior
- Modelo para toda la empresa ligado a contratación, promoción y sucesión
- Entrevistas por competencias, mentoría, coaches internos y un tablero de talento
- Tu equipo de RR. HH. certificado internamente para administrar el modelo
- Entrega documentada y cierre

Complementos: talleres de Inteligencia emocional, Administración del tiempo, Coaching y retroalimentación, Manejo del estrés y Meditación. Para organizaciones en México, un paquete NOM-035-STPS-2018 (riesgo psicosocial en el trabajo).



2 · CLIENTES

Menos esfuerzo, para los clientes y para los agentes que los atienden.

Ingeniería de la Experiencia del Cliente · Engineering the Customer Experience

EQUIPO · 2 MESES Programa Agentes Certificados Certificación de agentes

Hasta 30 personas · un equipo o canal que necesita una forma común de reducir el esfuerzo

- Línea base con tus datos: esfuerzo, contactos repetidos, transferencias y errores críticos
- Las 7 habilidades, entrenadas con role plays sobre tus contactos reales
- Certificación interna de agentes: teoría, role plays e interacciones observadas en vivo
- Líderes de equipo listos para conducir una junta diaria de 10 minutos sobre esfuerzo
- Una sesión semanal contigo

DEPARTAMENTO · 4 MESES Programa Agentes y Líderes Coaching y calibración

De 30 a 150 personas · un departamento, línea de negocio o programa de cliente

- Todo lo del programa Agentes Certificados
- Ruta de líderes: las mismas siete habilidades aplicadas al coaching de sus agentes
- Una conversación de coaching de 5 pasos y calibración trimestral
- Reglas de monitoreo alineadas al Estándar COPC CX; certificación interna de líderes
- Acompañamiento quincenal

EMPRESA · 6 MESES Programa Cultura sin Esfuerzo Estándar para todo el sitio

Más de 150 personas · sitios, regiones o toda la operación, propia o en un BPO

- Todo lo anterior
- "Cacería de esfuerzo" mensual de las causas de contactos repetidos, con responsables de cada ajuste
- Esfuerzo y resolución al primer contacto integrados al formato de calidad y al tablero
- Capacitadores y certificadores internos, para certificar a los nuevos ingresos por tu cuenta
- Entrega documentada y cierre

Impartido a más de 400 representantes de servicio al cliente y ventas. Certificación alineada al Estándar COPC CX R8.0 (2026).



3 · NEGOCIO

Cuando el equipo ya tiene las métricas, pero no los resultados.

Ingeniería de la Experiencia del Negocio · Engineering the Business Experience

EQUIPO · 2 MESES Programa Yellow Belt Diagnóstico y hoja de ruta

Hasta 30 personas · un problema acotado: un KPI, un canal o un proceso

- Diagnóstico con tus propios datos, más entrevistas con el equipo
- Mapa de proceso, Pareto y causa raíz, aplicados a tu KPI
- Plan priorizado de 90 días con responsables, y una victoria rápida entregada
- Certificación Yellow Belt interna para líderes de equipo y analistas
- Una sesión semanal contigo

DEPARTAMENTO · 4 MESES Programa Green Belt Implementación

De 30 a 150 personas · uno o dos procesos, o un canal nuevo

- Todo lo del programa Yellow Belt
- Marco de calidad alineado a prácticas de COPC e ISO 9001
- Calibración de calidad, gráficos de control y tablero con revisiones diarias y semanales
- Certificación Green Belt interna: cada participante lidera un proyecto DMAIC
- Acompañamiento quincenal durante la ejecución

EMPRESA · 6 MESES Programa Black Belt Escalar y sostener

Más de 150 personas · cuentas completas, sitios o regiones, servicios compartidos o BPO

- Todo lo anterior
- Despliegue de la estrategia que liga las metas anuales con proyectos y responsables
- Modelo operativo de punta a punta; calidad con speech analytics y automatización
- Tus propios coaches Green Belt; certificación Black Belt interna
- Entrega documentada y cierre

Si el sistema que ya tienes lleva más de 6 meses funcionando, el proyecto no se extiende. Si se necesita una herramienta o un proveedor nuevo, el contrato puede extenderse a 12 meses para cubrir la compra y la implementación.



Combíñalos.

Cada programa funciona por sí solo. Cuando quieres más de uno, los aplico en orden: primero las personas, luego los clientes y después el negocio. Los agentes tratan a los clientes como ellos son tratados, y los proyectos de mejora se sostienen cuando las personas y el servicio ya están estables.

Las combinaciones van en secuencia o en paralelo, siempre dentro de **doce meses por cliente**.

Equipo

hasta 30 personas

Personas, Clientes y Negocio en secuencia: $2 + 2 + 2 = 6$ meses.

Departamento

de 30 a 150 personas

Los tres en secuencia: $4 + 4 + 4 = 12$ meses. O Personas y Clientes en paralelo, y luego Negocio: **8 meses**.

Empresa

más de 150 personas

Dos programas en secuencia: $6 + 6 = 12$ meses. O Personas y Clientes en paralelo durante 6 meses, y luego Negocio durante 6.

Cada programa tiene sus propias metas en el plan firmado. Los contratos siguen siendo de dos meses y renovables.



Tres pasos.

- 1 Una llamada de 30 minutos, sin costo, para entender el problema.
- 2 Propuesta en 5 días hábiles: alcance, entregables, calendario e inversión.
- 3 Empezamos con los datos y las herramientas que ya tienes; no te pido sistemas nuevos.

Si se necesita uno, incluye un mínimo de 3 a 6 meses de implementación para alinearlos, ajustarlos y dejarlos bajo control, con mi transición de salida.



Cómo trabajamos.

Contrato renovable de dos meses, con el paquete como horizonte y un máximo de doce meses por cliente.

Remoto, con sesiones presenciales en la Ciudad de México y la opción de una semana en sitio al mes. Viajes fuera de la Ciudad de México a solicitud y cargo del cliente.

Confidencialidad por escrito. Los datos de tu operación no salen ni se usan como ejemplo sin tu permiso. Trabajo en español e inglés.

Garantía de resultados. Si no alcanzamos las metas de tu plan firmado, dentro de los plazos del plan, te devolvemos todos los honorarios pagados por el programa. Aplica cuando se cumplen las condiciones acordadas en el plan: acceso a los datos, tiempo de tu equipo y las acciones acordadas con responsables. Términos completos en cada propuesta.

Las certificaciones son internas: certifican la competencia dentro de tu organización y no son certificaciones acreditadas por terceros. COPC® es una marca registrada de COPC Inc.; estos programas siguen prácticas alineadas a su Estándar CX publicado y no otorgan la certificación COPC.

Si después de un año la operación todavía me necesita, no hice bien mi trabajo.