



PREMIO  
NACIONAL  
**DE CALIDAD**



**Camino al PNC**

#### *Acerca del Consejo Coordinador Empresarial*

El Consejo Coordinador Empresarial (CCE) es el máximo órgano de representación del sector privado, y agrupa a las 14 organizaciones cúpula empresariales, que en su conjunto aglutinan a más de 2 mil asociaciones y alrededor del 80% del PIB de México. Su misión es coordinar y representar a las organizaciones del sector empresarial para ser el motor del desarrollo económico y social de México, impulsando de manera sustentable la productividad, la innovación, el empleo formal y la inversión.

#### *Acerca del Consejo de la Comunicación, A.C.*

El Consejo de la Comunicación es un organismo de la iniciativa privada sin fines de lucro, concebido como una forma de participación social de los empresarios. Desde su fundación, hace más de 60 años, el CC se ha distinguido por realizar campañas de interés nacional a través de los medios de comunicación, orientadas a influir positivamente en el ánimo y los hábitos de la sociedad mexicana. Su misión es ser la voz de las empresas al servicio de las grandes causas de México. Las campañas del CC trabajan apegadas a las más altas normas de calidad y eficiencia, en congruencia con su sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

#### *Acerca del Instituto para el Fomento a la Calidad*

El IFC es una asociación civil sin fines de lucro que promueve la transformación empresarial con visión de futuro. A través de la colaboración de líderes del sector privado, público, académico y social, reconoce a organizaciones sobresalientes y difunde sus experiencias para inspirar nuevas formas de liderazgo, innovación y creación de valor. Su labor fortalece la cultura empresarial de México, impulsa el desarrollo de capacidades y contribuye activamente a la construcción de una prosperidad compartida.

# Introducción

**El Premio Nacional de Calidad reconoce a quienes ya están listos. Este documento ayuda a que cada organización descubra qué necesita para estarlo.**

Este documento ha sido diseñado como una ruta estratégica y de acompañamiento para todas las organizaciones que deciden emprender el camino del Premio Nacional de Calidad (PNC).

Más que un manual de requisitos, es una hoja de ruta ejecutiva que acompaña a líderes y equipos en cada etapa del proceso: desde la reflexión inicial sobre el propósito de participar, hasta la evaluación y retroalimentación final.

El objetivo es que las empresas, pequeñas, medianas o grandes, encuentren en este documento una herramienta que les permita:

- Comprender el proceso completo del PNC y los entregables de cada etapa.
- Alinear a su equipo directivo en torno a un propósito común y expectativas realistas.
- Vivir la participación como un ejercicio de aprendizaje y evolución, no solo como la aspiración de un premio.
- Construir una narrativa estratégica que refleje cómo el propósito se convierte en acción, prácticas y resultados.
- Aprovechar el acompañamiento del Modelo 2025 para identificar fortalezas, descubrir oportunidades y proyectar la visión de futuro de la organización.

Es importante aclarar que esta Ruta Estratégica es un complemento práctico a la Guía de Participación, pero no la sustituye. La Guía sigue siendo el documento oficial con los lineamientos, requisitos y criterios formales del Premio. Esta Ruta, en cambio, busca hacerlos más comprensibles, accionables y motivadores para el liderazgo y los equipos.

En esencia, esta ruta es un camino hacia una transformación más profunda: un proceso de evaluación y aprendizaje colectivo que impulsa la coherencia, la confianza y el legado organizacional.

# Mensaje al Director General

La participación en el Premio Nacional de Calidad (PNC) se lidera, respalda y convierte en una experiencia de transformación real, desde el involucramiento total del más alto nivel de la organización, cuyo compromiso, convicción y visibilidad, dan sentido estratégico al proceso.

Participar en el Premio Nacional de Calidad es una decisión estratégica que impulsa a tu organización a mirarse con profundidad, evaluarse con honestidad y alinearse con intención.

El proceso de evaluación del PNC, basado en el Modelo Nacional de Transformación Organizacional 2025, es la oportunidad de mirar con estructura y visión cómo la organización crece, traduce su propósito en acción, desarrolla capacidades y moviliza a su gente, clientes y aliados hacia un mismo rumbo.

La participación en el PNC permite construir una narrativa viva y estratégica: una historia que conecta a las personas con el propósito, traduce visión en acción, proyecta confianza y genera legado.

Es justamente por esa profundidad y nivel estratégico, tu involucramiento y compromiso convierte la evaluación en un diálogo con sentido, hace visibles los desafíos y muestra al equipo evaluador el propósito que tu organización está construyendo.

Cada organización vive este proceso desde su nivel de madurez. Para unas, significa ordenar y descubrir nuevas capacidades. Para otras, consolidar su liderazgo y proyectarse como referentes.

La participación en el PNC requiere responsables claros, seguimiento ejecutivo, recursos y una voluntad institucional real de aprender y mejorar. Esa coherencia es la que convierte este proceso en un ejercicio de liderazgo y evolución.

Toda la información compartida será tratada con confidencialidad y profesionalismo. El proceso brinda retroalimentación constructiva para acompañar la evolución.

Gracias por ser parte de una cultura empresarial que, con propósito y coherencia, construye un México próspero

# El PNC como un proyecto estratégico de transformación

Las organizaciones ganadoras del PNC comparten algunas de las prácticas que llevaron a cabo para lograr una participación de gran aprendizaje y maximizar los beneficios del proceso de evaluación.

La participación en el Premio Nacional de Calidad debe gestionarse como un proyecto estratégico de transformación, no como un proceso de certificación, reconocimiento o ranking. Implica la decisión consciente de mirarse con honestidad, definir un propósito claro y movilizar a toda la organización alrededor de un objetivo común: aprender, evolucionar y proyectar confianza.

Este proyecto requiere liderazgo desde la Dirección General (o el título el ejecutivo de más alto rango de la organización), la coordinación ejecutiva a través de un responsable del proyecto, y la colaboración activa de todas las áreas.

La participación en el PNC, cuando es gestionada adecuadamente, se convierte en una experiencia que deja una narrativa viva de cómo la organización hace realidad su propósito, fortalece su cultura y construye el legado que la distingue, lo que significa un beneficio para la organización:

- **Ordena y da claridad:** Documentar lleva a la organización a poner en blanco y negro cómo conecta propósito, estrategia, procesos y resultados, lo que genera alineación y sentido de dirección.

- **Revela interdependencias:** Al escribir y contrastar evidencias, se identifican conexiones y brechas que normalmente pasan desapercibidas en la operación diaria.
- **Convierte conocimiento en activo:** La documentación se vuelve una memoria institucional que permite aprender, transmitir la cultura y sostener la evolución en el tiempo.
- **Proyecta legitimidad:** Lo documentado da coherencia interna y fortalece la confianza externa, mostrando que la empresa no solo actúa, sino que es capaz de demostrarlo con hechos.

A continuación se presenta el Camino hacia el PNC, el proceso que siguen las organizaciones para una participación exitosa.

# Camino al PNC



# 1. Decisión y patrocinio ejecutivo de la participación en el PNC

La participación en el PNC se sostiene en el liderazgo del Director General, quien asume inspira, respalda y es el principal promotor de la iniciativa, dando sentido estratégico a la participación.

El compromiso del más alto nivel directivo convierte la participación en el PNC en una verdadera experiencia de aprendizaje y evolución, al asegurar que la visión estratégica, el enfoque holístico y la cultura organizacional se transmitan con claridad tanto en las conversaciones como en los documentos que sustentan la postulación.

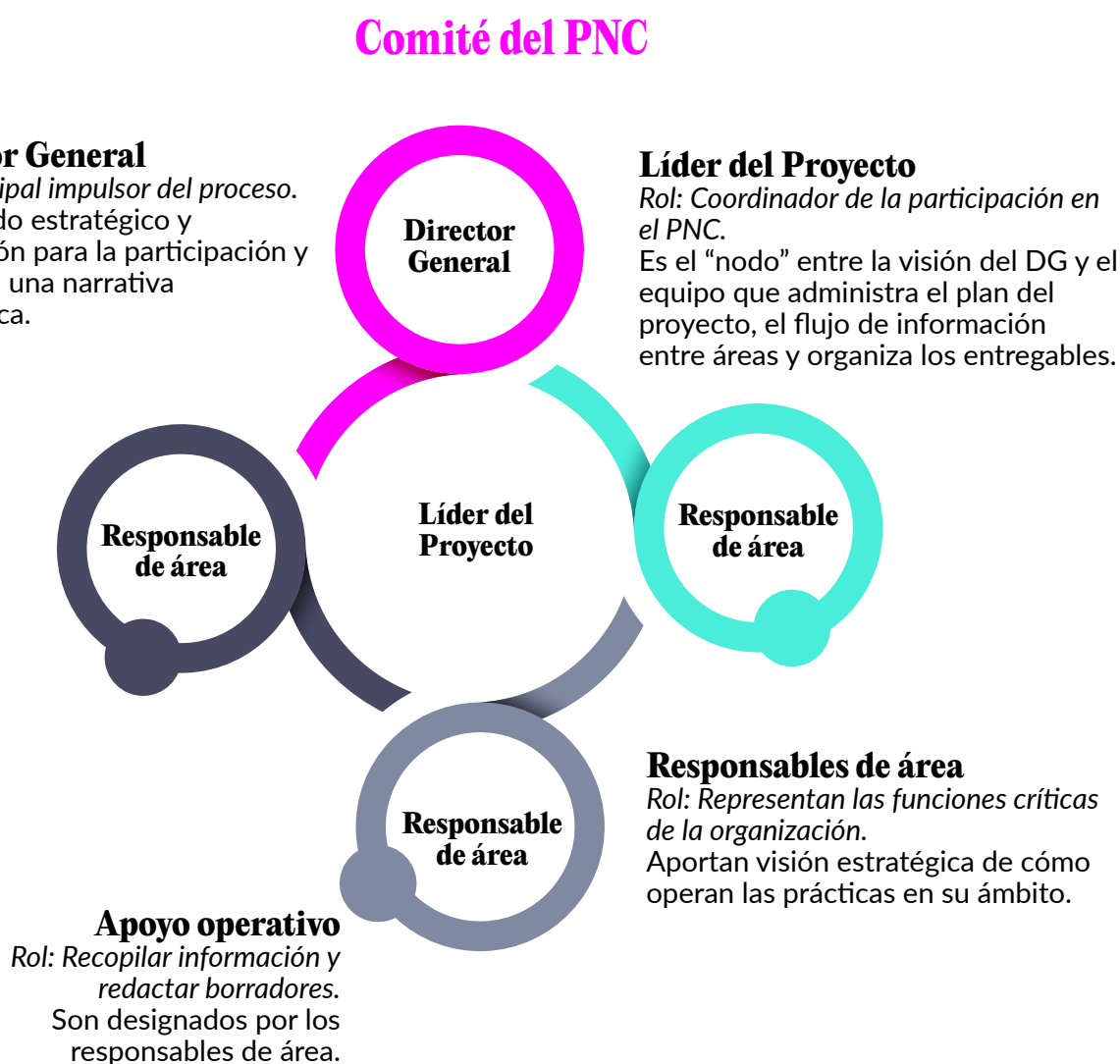
## **Organizaciones pequeñas:**

El Director General o propietario, suele estar más cerca de la operación. Por ello, su participación como impulsor del proceso es más natural, ya que conoce de primera mano cómo se toman las decisiones y cómo se viven las prácticas en el día a día.

## 2. Designación del Equipo del Proyecto Estratégico PNC

El proyecto se lidera desde la alta dirección, con un equipo que coordina, articula y da seguimiento, garantizando el involucramiento de las personas que cuentan con el conocimiento de los retos y la forma en que funcionan sus prácticas.

**Organizaciones pequeñas:** No es necesario que sea un equipo grande, bastan 2 personas clave con el conocimiento integral del funcionamiento de la organización en temas clave como Recursos Humanos, Comercialización y Finanzas, entre otros, de acuerdo a la estructura de la organización.



## Líder del proyecto

- Administra el plan del proyecto, garantiza el flujo de información entre áreas, organiza los entregables y da seguimiento a tiempos.
- Es el vínculo entre la visión del DG y el trabajo del equipo.
- Es la persona que estará en contacto continuo con el Instituto para el Fomento a la Calidad para dar seguimiento a la participación y gestionar las actividades del proceso con el Coordinador de Evaluadores.

### **Pequeñas organizaciones:**

Puede ser alguien de confianza que realiza distintas funciones (ej. administración, planeación, calidad o incluso el mismo DG si la empresa es muy pequeña).

## Responsables de área

- Representan las funciones críticas de la organización (operaciones, finanzas, talento, comercial, tecnología, etc.).
- Aportan la visión estratégica de cómo operan las prácticas en su ámbito.
- Supervisan y acompañan a sus delegados (Apoyo operativo).
- Revisan la información de forma sistémica, para garantizar que lo entregado:
  - esté alineado con el propósito y la narrativa organizacional,
  - sea consistente con lo documentado por otras áreas, y
  - refleje las interdependencias entre funciones, evitando una visión en silos.
- Dialogan entre ellos (con apoyo del Líder del Proyecto) para asegurar que el documento final muestre a la organización como un sistema, no como áreas independientes.
- Validan que la documentación refleje la realidad de sus áreas.
- Garantizan la fluidez de la información.

### **Organizaciones pequeñas:**

Pueden ser dos personas clave que concentran varias funciones, que coordine los tiempos, recopile información y apoye al Director General a consolidar la narrativa. (ej. un gerente de operaciones también aporta de innovación; alguien de RH también de cultura). La cercanía natural entre funciones en las PYMES es una ventaja: facilita ver las conexiones y reforzar la coherencia.

## Apoyo operativo para la documentación

- Personas que cada responsable de área designa para recopilar información y redactar borradores (ej. resultados, prácticas, procesos y reportes), y recopila información soporte que servirá para el proceso de evaluación.
- Su tarea es facilitar al responsable de área y al Líder del Proyecto la integración de la narrativa.

### **Organizaciones pequeñas:**

Pueden ser asistentes o coordinadores que conocen las prácticas y apoyan en redactar o reunir información.

### 3. Definir el objetivo de la participación

**Definir el propósito en equipo asegura coherencia, realismo y compromiso organizacional desde el inicio.**

El primer paso estratégico es que el Director General y su equipo directivo definan juntos el propósito de participar en el Premio.

Es un ejercicio colaborativo que ayuda a dar claridad, compromiso y sentido compartido.

En esta conversación se busca responder:

- ¿Qué queremos lograr al participar en este momento de nuestra evolución?
- ¿Cómo puede el proceso ayudarnos a ordenar, acelerar o consolidar nuestro rumbo?
- ¿Qué aprendizajes estratégicos queremos obtener, más allá del resultado final?

De este diálogo surge un objetivo realista y común:

- Para algunas organizaciones, será descubrir y ordenar sus capacidades, capitalizando aprendizajes y la retroalimentación.
- Para otras, consolidar su liderazgo y proyectarse como referentes.
- Y para cualquier tamaño o nivel de madurez, el Premio llega cuando la organización está lista, porque lo más importante es el aprendizaje y la evolución.

## 4. Planeación del proceso de participación

La planeación permite que el proceso tenga un tono estratégico y no se perciba como carga administrativa.

Se diseña un plan de trabajo con fases, entregables, responsables, cronograma y recursos.

Incluye sesiones de sensibilización para alinear a los equipos con el Modelo Nacional de Transformación Organizacional 2025.

A continuación se presentan las acciones que se sugiere realizar en congruencia con las etapas del proceso de evaluación del PNC.

### Autoevaluación

La Autoevaluación es el inicio formal del proceso del Premio y, al mismo tiempo, un ejercicio interno de reflexión y diagnóstico.

Su valor está en que combina el entregable oficial que solicita el PNC con un aprendizaje organizacional profundo:

- Para el Premio: el entregable son los niveles de madurez que la organización alcanza en cada uno de los ocho impulsores del Modelo Nacional de Transformación Organizacional 2025.
- Para la organización: el ejercicio permite identificar las prácticas (sistemas, métodos, programa o, procesos) con los que cuenta, relacionándolos con el propósito, la estrategia y la generación de valor con los impulsores.

La recomendación es realizar reuniones grupales del Comité del PNC en donde identifiquen las prácticas con las que cuenta la organización para

cada uno de los impulsores del Modelo, recordando que no es un *check list*, por lo que no se requiere que se cubran todas las viñetas del Modelo, sino identificar como responde la organización a las referencias o enfoques planteados en los impulsores del Modelo.

Esas prácticas significativas son las que más adelante se documentarán en el Resumen de Prácticas y la Documentación de Soporte.

De esta forma, la Autoevaluación no se percibe como un trámite, sino como un proceso natural para comprender lo que la empresa hace, cómo lo hace y cómo se conecta con el propósito organizacional.

A partir de la identificación y priorización de prácticas, la organización puede definir en qué nivel se encuentran los 8 impulsores del Modelo, de acuerdo con las descripciones para cada nivel.

## Preparación y redacción de documentos

Con la Autoevaluación como base, la organización avanza en la construcción de la narrativa estratégica de la organización en las referencias o enfoques solicitados en la Guía:

### 1. Resumen de Prácticas

- Explicar, impulsor por impulsor, cómo operan las prácticas significativas que la empresa identificó en la Autoevaluación.
- No se trata de enlistar lo que “se tiene”, sino de mostrar cómo funcionan en la vida real y qué aportan a la estrategia y al ecosistema.
- Extensión: máximo 7 cuartillas por impulsor.

### 2. Documentación de Soporte

- Archivos complementarios que ilustran cómo operan esas prácticas (planes, procesos, reportes, diagramas, presentaciones, casos).
- No son evidencias sueltas, sino materiales que refuerzan la coherencia entre la narrativa y la operación.
- Hasta 5 documentos por impulsor, en formato PDF.

En esta etapa, el Líder del Proyecto coordina la recopilación de información, asegura el flujo de trabajo entre áreas y consolida un entregable consistente y estratégico. Su función es coordinar que cada área aporte lo necesario y que la narrativa final:

- refleje cómo operan realmente las prácticas,
- mantenga consistencia en toda la información (autoevaluación, resúmenes y documentación de soporte).

El equipo directivo garantiza que la narrativa y la documentación transmitan con claridad la visión, la estrategia y la cultura organizacional. Al involucrarse en este proceso, el más alto nivel directivo convierte la documentación en un ejercicio estratégico: clarifica prioridades, proyecta coherencia y deja una memoria viva del rumbo de la organización. Así, el beneficio trasciende al Premio, fortaleciendo la capacidad interna de aprendizaje y evolución.

### Organizaciones pequeñas:

Lo que importa no es tener cientos de documentos o políticas formales, sino explicar cómo operan realmente las prácticas en la organización; cómo se lidera, cómo se decide, cómo se gestiona al cliente, cómo se innova, cómo se logran resultados.

Como anexo a este documento, se presenta un ejemplo ficticio de la documentación de una práctica, con un objetivo didáctico.

Cabe señalar que, si bien se presenta el ejemplo de una práctica, es probable que las organizaciones cuenten con más de una práctica que responde a un mismo “enfoque” del Modelo.

## Sesión de Alineación

Una vez entregada la Autoevaluación, el Resumen de Prácticas y la Documentación de Soporte, la organización sostiene la Sesión de Alineación con el Equipo Evaluador.

El valor de esta sesión es dar claridad y foco estratégico al proceso:

- Permite que el Equipo Evaluador comprenda a fondo el enfoque estratégico de la organización.
- Aclara lo que no haya quedado suficientemente explícito en los documentos.
- Establece un entendimiento común de los desafíos reales que la empresa enfrenta y de cómo los está aprovechando para evolucionar.
- Garantiza que la evaluación posterior se enfoque en lo que realmente importa para la organización.
- Sirve como base para que el Equipo Evaluador prepare la agenda de la Visita de Campo o las preguntas de la Entrevista en Línea, alineadas a las prioridades y a la realidad de la empresa.

En esta sesión, los documentos no son un fin en sí mismos, sino la materia prima para un diálogo estratégico que conecta a la organización con el Equipo Evaluador.

Así, la Sesión de Alineación asegura que la evaluación sea coherente, enfocada y útil, con un tono centrado en el aprendizaje y en los desafíos que marcarán la evolución futura de la organización.

## Etapa de Inmersión

Dependiendo del nivel de madurez alcanzado en las etapas anteriores, la organización puede participar en una Entrevista en Línea para retroalimentar su modelo de transformación; o a una Visita de Campo. La interacción con el Equipo Evaluador, no se trata de auditorías, sino de espacios de diálogo y aprendizaje. La diferencia está en el nivel de madurez alcanzado y en la profundidad con la que se vive la experiencia.

### Entrevista en Línea

Dirigida a organizaciones que aún consolidan su enfoque estratégico. Es una sesión de retroalimentación donde el Equipo Evaluador ayuda a clarificar oportunidades y prioridades para evolucionar.

Esta entrevista representa un cierre valioso del proceso, que ya no implica avanzar como finalista al Premio.

La Entrevista en Línea es una sesión de entre 2 y 4 horas en la que el Equipo Evaluador acompaña a la organización a reflexionar y ordenar su rumbo estratégico.

Es un espacio de diálogo que ayuda a:

- Clarificar si la visión, la propuesta de valor y las prioridades actuales responden a los desafíos del entorno.
- Identificar y priorizar las prácticas más significativas, para convertirlas en capacidades estratégicas.

- Detectar oportunidades de innovación y crecimiento sostenible, alineadas al propósito de la organización.

Aunque esta etapa marca el cierre del proceso para la organización en el ciclo actual del Premio, su valor es enorme:

- Permite recibir retroalimentación directa de expertos, con base en el Modelo 2025.
- Entrega un mapa claro de qué ajustar y fortalecer antes de dar el siguiente salto.
- Prepara a la empresa para evolucionar con mayor solidez y aspirar en el futuro a llegar más lejos.

La Entrevista en Línea, es un punto de aprendizaje estratégico en el que se obtiene claridad, orden y un impulso para seguir avanzando hacia su visión de futuro.

## Visita de Campo

El objetivo es profundizar en la cultura de la organización, conocer cómo vive su propósito y comprobar la coherencia entre lo que se documentó y lo que se experimenta en la práctica.

Durante la visita:

- Se realizan entrevistas con líderes, responsables y colaboradores para comprender con mayor claridad los retos y prioridades estratégicas que definen el rumbo de la organización.
- Se explora cómo se asegura la eficiencia en la ejecución y cómo se explica la causalidad de los resultados en sincronía con la cultura de calidad e innovación.
- Se aclaran las dudas surgidas durante la evaluación documental, generando un diagnóstico de alto valor estratégico y una retroalimentación que oriente la mejora y la innovación.

El Premio Nacional de Calidad es un programa de alto rendimiento, diseñado para generar aprendizajes profundos. Los mayores beneficios surgen cuando la organización mantiene un ambiente abierto, auténtico y enfocado en el aprendizaje.

### *Agenda de la Visita de Campo*

- La agenda de la visita se diseña en conjunto entre el Líder del Proyecto y el Equipo Evaluador, incluyendo a quiénes se entrevistará y en general los participantes clave.
- La Dirección General y el equipo directivo deben participar activamente en las sesiones de estrategia con el Equipo Evaluador.
- Las sesiones de los impulsores deben ser atendidas por las personas con mayor conocimiento de la operación de las prácticas, evitando la participación de asesores externos, pues el objetivo es evidenciar la apropiación real de las prácticas.

## 5. Comunicación interna

**Planear los hitos de la participación en el PNC para comunicar a los colaboradores, permite ajustar esfuerzos y celebrar los logros.**

Se reconocen los esfuerzos y aprendizajes dentro de la organización. Compartir avances y logros fortalece el orgullo y el compromiso cultural. Establecer un plan para comunicar a los colaboradores, los alcances de la participación en el PNC, para lograr su involucramiento informado para hacer del proceso un esfuerzo de toda la organización y compartir los logros que se vayan alcanzando.

Es importante que el personal conozca el Modelo Nacional de Transformación Organizacional para una participación informada y alineada.

## 6. Seguimiento estratégico

A lo largo del proceso de participación, la organización documenta los aprendizajes y los integra en sus planes, fomentando la continuidad del uso del Modelo 2025 como herramienta de gestión, más allá del proceso del Premio.

Por su parte, el Reporte de Retroalimentación es un insumo de alto valor para la Dirección. Al integrarlo en la reflexión estratégica se logra:

- Contrastar la visión interna con el diagnóstico externo.
- Ajustar prioridades estratégicas.
- Identificar capacidades clave a desarrollar.
- Contar con una memoria viva que nutre la evolución y construye legado.

Así, el proceso no termina en la evaluación: se transforma en un ciclo continuo de aprendizaje y evolución.

## **7. Retroalimentación como insumo estratégico... también para el Premio**

Planear los hitos de la participación en el PNC para comunicar a los colaboradores, permite ajustar esfuerzos y celebrar los logros.

El reporte que entrega el Grupo Evaluador es un insumo de gran valor para la organización: permite contrastar la visión interna con una mirada externa, ajustar prioridades estratégicas y fortalecer la capacidad de evolucionar. Pero el ciclo no termina ahí.

El compromiso con la excelencia también se refleja en retroalimentar al propio Premio Nacional de Calidad. Al compartir tu experiencia, expectativas y aprendizajes como participante:

- Contribuyes a que el Premio evolucione.
- Aseguras que siga siendo útil, pertinente y retador para todas las organizaciones.
- Te conviertes en parte activa de una comunidad que mejora continuamente.

Así, la participación se convierte en un proceso de ida y vuelta, donde la empresa evoluciona, pero también ayuda a que el Premio siga siendo un referente vivo de confianza, legitimidad y valor compartido a un ecosistema de aprendizaje.

Al finalizar el proceso de evaluación, el Instituto para el Fomento a la Calidad hace llegar a todos los participantes en la que se puede calificar el proceso y compartir experiencias y oportunidades para incrementar el valor que genera la participación en el PNC.

# Ejemplo de documentación del Resumen de Prácticas



Modelo Nacional de  
**Transformación  
Organizacional**



## PERFILAR EL RUMBO

- 1. Reflexión estratégica
  - 1.1 Definir el rumbo
  - 1.2 Evolucionar con sentido
- 2. Liderazgo con propósito
  - 2.1 Construir una cultura de transformación
  - 2.2 Generar ambientes que inspiren
  - 2.3 Establecer una gobernanza ética y consciente



## COLOCAR A LA PERSONA AL CENTRO

- 3. Colaboradores
  - 3.1 Generar bienestar integral
  - 3.2 Impulsar el potencial de los colaboradores
- 4. Clientes
  - 4.1 Comprender al cliente y su ecosistema
  - 4.2 Diseñar una propuesta de valor significativa
  - 4.3 Cultivar relaciones valiosas

- 5. Sociedad
  - 5.1 Adoptar una cultura de sostenibilidad
  - 5.2 Transformar el entorno
  - 5.3 Acuar con compromiso social



## HABILITAR EL CAMBIO

- 6. Procesos
  - 6.1 Diseñar procesos disruptivos
  - 6.2 Desarrollar una cadena de valor resiliente
- 7. Innovación
  - 7.1 Crear una cultura de innovación
  - 7.2 Gestionar el conocimiento
  - 7.3 Impulsar la transformación digital



## VALOR COMPARTIDO

- 8. Resultados de valor compartido

El ejemplo se basa en  
esta referencia o enfoque



## 4.1 Comprender al cliente y su ecosistema

### Plataforma de inteligencia de clientes “Conecta 360”

#### Objetivo estratégico al que responde la práctica

Fortalecer la lealtad y participación de mercado en segmentos clave.

#### Enfoque de la práctica

Comprender y anticipar las necesidades, expectativas y comportamientos de los clientes actuales y potenciales, integrando información del ecosistema para diseñar experiencias personalizadas, ágiles y coherentes con el propósito de la organización.

#### Descripción de la práctica

- Segmentación dinámica: La organización clasifica a sus clientes en 4 segmentos estratégicos (tradicionales, digitales, corporativos y nuevos nichos), actualizados semestralmente a partir de datos transaccionales y de comportamiento.
- Monitoreo de tendencias: Un equipo multidisciplinario analiza cambios sociales, tecnológicos, regulatorios y ambientales que impactan en cada segmento. Se apoya en reportes externos, foros sectoriales y herramientas de analítica de datos.
- Inteligencia predictiva: Se emplea una plataforma de machine learning que integra datos de ventas, interacción digital, encuestas y servicio al cliente, generando modelos que predicen rotación, recompra y necesidades futuras.
- Mapa de experiencia personalizada: Cada segmento tiene un “Customer Journey” que se nutre de retroalimentación en tiempo real (NPS en línea, encuestas post-servicio, reseñas digitales). Esto permite ajustar procesos de atención, lanzamiento de productos y canales de comunicación.
- Agilidad en la respuesta: La información se traduce en tableros que consultan semanalmente directivos y responsables operativos. Los hallazgos se convierten en proyectos de mejora rápida o de innovación estratégica.

## Conecta 360



Tradicionales, digitales,  
corporativos y nuevos nichos.

Seguimiento de las tendencias  
del mercado y el  
comportamiento del cliente.

**Monitoreo de tendencias**



Uso de datos para predecir  
necesidades futuras.

Customer Journey del  
cliente, personalizado.

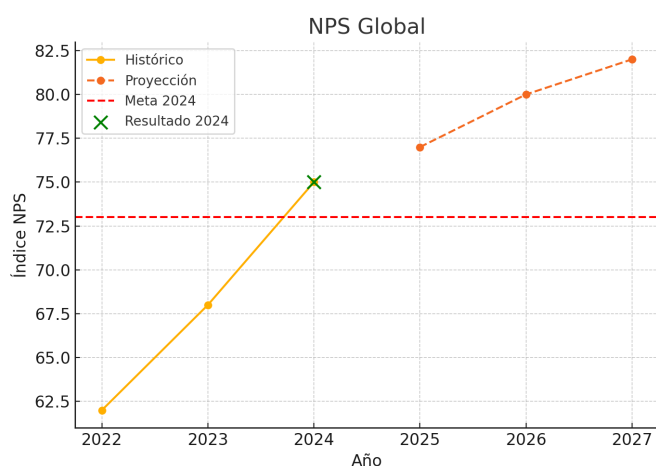
**Mapa de experiencia personalizada**



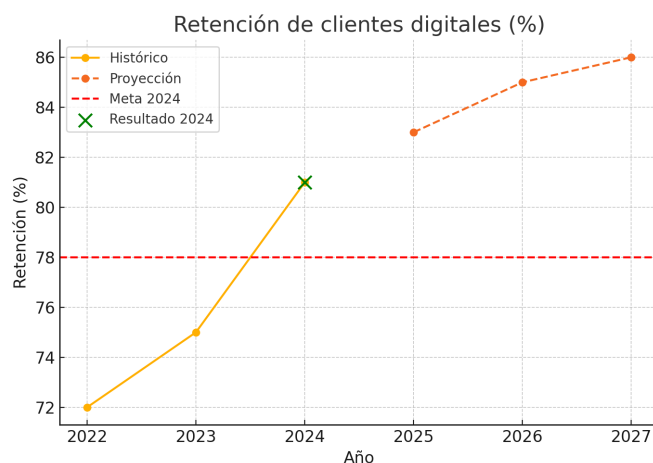
Retroalimentación en tiempo real  
para la mejora e innovación.

## Resultados alcanzados

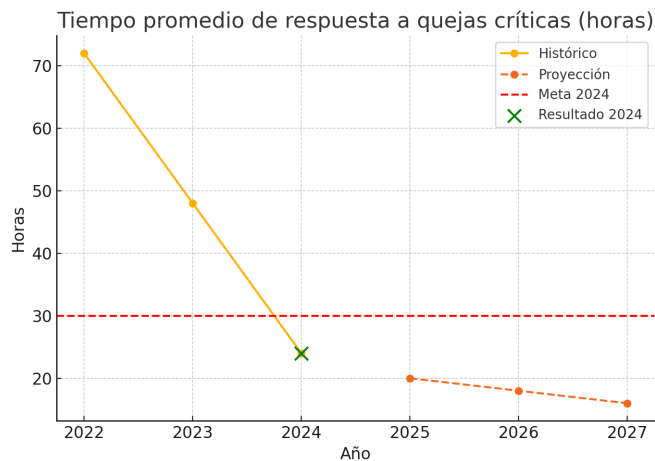
- Incremento de 18% en la retención de clientes digitales gracias a servicios personalizados basados en analítica predictiva.
- Identificación temprana de una tendencia en consumo saludable → desarrollo de una nueva línea de productos con 12% de participación en el portafolio actual.
- Reducción del tiempo de respuesta a quejas críticas de 72h a 24h.
- Índice de satisfacción global de clientes: de 84% a 91%.
- NPS global creció de 62 a 75 puntos.



La superación de la meta 2024, es resultado de la integración del sistema “Voz Activa” con Customer Journeys segmentados, lo que permitió actuar sobre retroalimentación en tiempo real, reducir puntos de fricción y lanzar una nueva línea saludable en respuesta a tendencias de clientes.



La tendencia de los últimos 3 años muestra crecimiento sostenido que se respalda por la estrategia de personalización en el canal digital, incorporación de recomendaciones basadas en analítica predictiva y un nuevo esquema de beneficios de lealtad lanzado en 2023.



Tiempo de respuesta a quejas críticas: Bajó de 72h (2022) a 24h (2024), mejor que la meta de 30h, gracias a la automatización de alertas en la plataforma Conecta 360, creación de un equipo dedicado de respuesta rápida y acuerdos de nivel de servicio revisados en 2022 para asegurar atención ágil.

En este ejemplo, la organización puede incluir la siguiente documentación soporte de la operación de la práctica.

1. Reporte de segmentación de clientes.
2. Informe de tendencias externas.
3. Tableros predictivos (capturas de pantalla).
4. Customer Journeys actualizados.
5. Reporte de NPS y encuestas.
6. Caso documentado de innovación derivado de tendencias.

*Si fuera el caso, puede omitir las secciones o párrafos de esta información que sea considerada confidencial.*



INSTITUTO PARA EL  
**FOMENTO  
A LA CALIDAD**

**[www.pnc.org.mx](http://www.pnc.org.mx)**

El Premio Nacional de Calidad y el Modelo Nacional de Transformación Organizacional son marcas registradas propiedad del Instituto para el Fomento a la Calidad.

La Guía de Participación, la Ruta estratégica de participación y el Modelo Nacional para la Transformación Organizacional son propiedad intelectual del Instituto para el Fomento a la Calidad.

Queda prohibido el uso de estas marcas, así como el uso total o parcial de los contenidos de estas obras.