SomosEficases

Boletín Digital | Enero - Julio 2025

comunicacion
Promoviendo el valor de lo que hacemos

Secciones

1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- Planeación Estratégica 2025
- Transformación Digital

2. CERTIFICACIONES

- Aniversario SGI
- ESR
- Top Companies
- NOM-025

3. RECONOCIMIENTO

- Mejores Elementos
- Women CX Leaders

4. CONEXIONES

- Día de la Mujer
- Abraza un Corazón
- Dinámicas de Vestimenta
- Activamente con Eficasia
- Dinámicas: Trueque Literario y Torneo de Ajedrez

5. PREMIACIONES

- CX Forum

6. DESARROLLO Y CRECIMIENTO

- Programas de Desarrollo
- Buscando Talentos y Programas de Liderazgo

7. NOTA EFICAZ

- CX LATAM

8. PERSONAS

- Día de la Madre y el Padre

9. RESPONSABILIDAD

- Tapitatlón Entrega
- Croquetón

10. BIENESTAR

- Pláticas de Salud
- Eficarelax

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2025

Iniciamos el 2025 con nuestra **Junta de Planeación Estratégica** donde se presentaron las **directrices** que nos guían durante este año para alcanzar nuestras metas.

El acercamiento con **nuevas tecnologías y el desarrollo** de las y los colaboradores, serán los principales aliados para fortalecer el crecimiento durante el 2025.

#SOMOS**EFICASES**

Directrices Estratégicas 2025

Contamos con tu compromiso para alcanzar las metas planteadas a través de nuestras directrices estratégicas.

1. Satisfacción **al cliente**
2. Apalancamiento de **Nuevas Tecnologías** en las operaciones
3. Crecer en **Sector Privado** incluyendo offshore
4. **Eficientar** gastos
5. Enfoque en **las y los colaboradores** y su permanencia a través del **fortalecimiento del liderazgo**

CERTIFICACIONES

¡10 AÑOS certificados en Seguridad de la Información!

Este año obtuvimos el certificado de transición del **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** en su versión 2022.

Esta actualización representa la implementación de controles tecnológicos más sólidos, fortaleciendo así nuestro compromiso con la seguridad de la información.

Seguimos avanzando en la **protección de datos,** consolidando la **confianza de nuestras/os clientes.**

CERTIFICACIONES

¡SOMOS una Empresa Socialmente Responsable!

Compartimos que hemos sido reconocidos por el **Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI** con el distintivo **Empresa Socialmente Responsable.** Este logro refleja nuestra compromiso social, ético y ambiental.

Seguiremos fortaleciendo las buenas prácticas para lograr un impacto positivo en nuestro entorno.

Empresa Socialmente Responsable Cemefi

RECONOCIMIENTO

Mejores Elementos 2025

En el mes de abril se llevó a cabo nuestro evento de reconocimiento donde celebramos a las y los colaboradores que destacaron por sus excelentes indicadores durante el 2024.

Contamos con la presencia del equipo Directivo quienes brindaron unas palabras de felicitación y entregaron los reconocimientos motivando a las y los Eficases. También, compartimos una conferencia sobre la importancia de la resiliencia y la mentalidad de crecimiento para nuestro desarrollo profesional y personal.

¡Muchas felicidades a nuestros *Mejores Elementos!*

CONEXIONES

8M

Con motivo al **Día Internacional de la Mujer** realizamos actividades que promueven respeto e inclusión para todas:

- **Jornada Libre de Violencia:** un espacio de reflexión y aprendizaje para sensibilizar sobre la importancia de construir un entorno laboral seguro y con igualdad de oportunidades.

- **Mensajes 8M:** las y los colaboradores escribieron palabras de inspiración y reconocimiento para las Eficases.

¡Juntas fuertes, unidas imparables!

PREMIACIONES

CX
Global Forum

En marzo se celebró el Premio Nacional CX & EX, en el marco del CX Global Forum del Instituto Mexicano de Teleservicios, IMT.

Esta edición reunió a líderes de la industria para reconocer las mejores prácticas y casos de éxito.

IMT

Gracias a nuestras estrategias innovadoras fuimos reconocidos en 5 categorías:

- Mejor estrategia de transformación digital - Mejor uso de la tecnología - BPO
- Mejor iniciativa de Customer Service - BPO
- Mejor estrategia de Operación - Sector Gobierno
- Mejor uso de la Tecnología - BPO
- Mejor estrategia de servicio a clientes BPO, KPO, ITO

IMSS

¡Felicidades!

SRE
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

RECONOCIMIENTO

WOMEN CX LEADERS
EMPOWERED BY IMT

Con orgullo felicitamos a **Rosy Beltrán y Carolina Pereda** por ser reconocidas dentro del **Top 50 Mujeres Líderes en CX** por el IMT. Su papel es muy importante para la construcción de un futuro más inclusivo y transformador.

#MujeresEficases dejan huella, liderando el cambio y abriendo puertas para futuras generaciones.

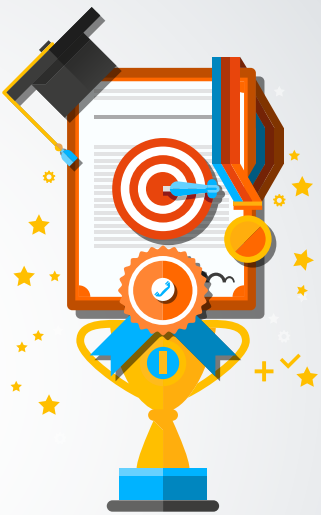
DESARROLLO Y CRECIMIENTO

¡RENOMBRAMOS NUESTROS PROGRAMAS DE DESARROLLO!

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Conócelos y acércate con la/el Especialista en Clima y Cultura Organizacional de tu Centro para saber como participar.

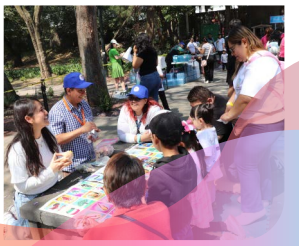
ANTES	Ahora
Líderes que forman LÍDERES Programa de Desarrollo Integral	ImpulsaT Fortaleciendo el liderazgo
Gerentes Innovadores	Gerencias Innovadoras
Directores Eficases	Direcciones Eficases



En Eficasia fomentamos el *desarrollo* de las y los colaboradores

CONEXIONES

Abraza un corazón 2025



En el marco del **Día Mundial del Autismo y del Día del Niño/a** participamos con entusiasmo en el voluntariado del programa **Abraza un Corazón**, junto a las organizaciones **Abriendo Posibilidades e Iluminemos por el Autismo.**

A través de juegos y momentos de alegría, las y los niños nos recordaron el valor de la empatía, la inclusión y el amor.

¡Gracias a las y los voluntarios que hicieron posible este día!

Comunidad Voluntaria

CERTIFICACIONES

¡Somos una Súper Empresa!

SÚPER EMPRESAS EXPANSIÓN TOP companies

Te presentamos las **fortalezas y áreas en las que debemos trabajar** para seguir impulsando nuestra cultura organizacional positiva.

NUESTRAS FORTALEZAS

- **Inclusión**
- **Ambiente laboral**
- **Flexibilidad de horarios**
- **Pago en tiempo y forma**

ÁREAS DE OPORTUNIDAD

- **Comunicación eficaz entre líderes de áreas**
- **Apoyo de las y los líderes hacia sus colaboradoras/es**
- **Mejora de equipo de cómputo**
- **Mantenimiento de instalaciones**

¡Tu participación es muy valiosa para enriquecer nuestra cultura organizacional!

NOTA EFICAZ

23 CUSTOMER EXPERIENCE SUMMIT 2025

Fuimos parte de los **Premios LATAM CX**, el **evento más grande** e importante de Experiencia del Cliente **en Latinoamérica** celebrados en Cartagena, Colombia.

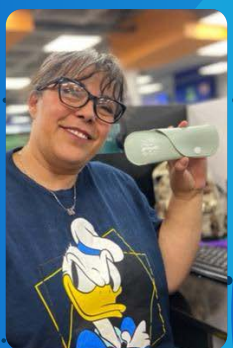
Es un orgullo haber sido reconocidos en las categorías de **Mejor Estrategia Multicanal y Mejor Estrategia en Customer Service,** SRE **y Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano,** CCIMSS Morelia.

¡Sigamos creando

EXPERIENCIAS

que *generen valor* en cada interacción!

¡Feliz día de la **Mamá** y el **Papá** Eficaz!



CERTIFICACIONES

Mantenemos nuestra certificación en la **Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad y No Discriminación**

Con orgullo compartimos que gracias a los buenos resultados obtenidos en la reciente evaluación realizada para Centro Moras, alcanzamos el nivel de certificado bronce. Este logro es posible gracias a la implementación y evaluación constante de procesos clave como:

- Políticas de inclusión
- Uso del lenguaje incluyente
- Acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de las y los colaboradores
- Mecanismos para prevenir, atender y sancionar prácticas de discriminación y violencia laboral
- Existencia y funcionamiento del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación

Una cultura incluyente es una cultura que avanza

DESARROLLO Y CRECIMIENTO

Buscando Talentos | 2025

A las y los participantes de este programa, les deseamos que aprovechen al máximo el aprendizaje en aula.

¡Mucho éxito!

¡Lo que *POTENCIA* **tu talento, ESTÁ POR VOLVER!**

ImpûlsaT Fortaleciendo el liderazgo | Gerencias Innovadoras | Direcciones Eficases

RESPONSABILIDAD

Entrega TAPITATLÓN

Gracias a tu donación recolectamos **175.65 kg** de tapitas.

Este esfuerzo no solo representa un valioso aporte al **cuidado del medio ambiente**, sino que también se traduce en esperanza y **apoyo para niñas, niños y adolescentes** que luchan **contra el cáncer.**

¡Sigamos haciendo la diferencia!

BIENESTAR

Pláticas de Salud

¡Participa en las Pláticas de Salud presenciales o virtuales!

Cada mes se abordan temas distintos para informar, orientar y brindar herramientas que favorecen tu bienestar físico y emocional.

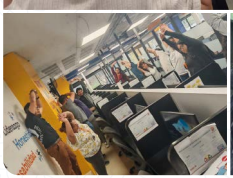
Para más información acércate al Servicio Médico de tu Centro.

¡Sigue participando!

Recuerda que contamos con nuestras pausas activas dos veces al mes que te ayudan a relajar cuerpo, mente y recargar energía.

EFICA RELAX · EFICA RELAX

#PromoviendoElBienestarDeLosEficases



Dinámicas De Vestimenta

Así las vivimos...

¡Dibujos animados, Super Bowl, Día del Amor y la Amistad, Hola Primavera, Hawaian Day, Friki Day, Pride Day y Día del Rock!

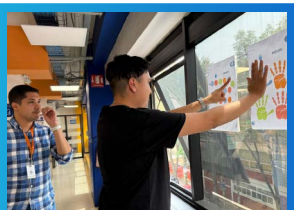
¡GRACIAS POR PARTICIPAR! **Si tienes alguna propuesta envíala a comunicacion.interna@eficasia.com**

ACTIVAMENTE

En Eficasia creamos **espacios para impulsar** el **bienestar emocional** de las y los Eficases.

Implementamos una serie de actividades pensadas para **fomentar la concentración, la creatividad y la conexión** entre equipos como:

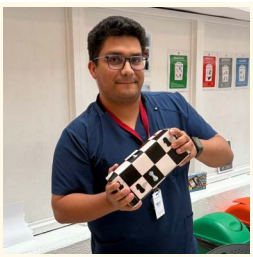
- Cazapalabras
- Ruleta
- Memoria
- Manos a la obra



Así vivimos nuestras **dinámicas** del mes de julio

Trueque *Literario*

Torneo Ajedrez



Croquetón 2025

Comunidad Voluntaria

Gracias a ti **donamos 400kg de alimento y 193 artículos** para peluditos del **Centro de Transferencia Canina del Metro de la Ciudad de México** y tuvimos la oportunidad de compartir momentos de amor y felicidad. Cada aportación fue una muestra del corazón que ponemos en lo que hacemos, recordándonos que nuestras acciones transforman realidades.

¡Beneficiamos a más de 100 perritos!

EDITORIAL

Dirección de Proyecto
Directora de Capital Humano / Rosy Beltrán

Dirección Editorial
Gerente de Comunicación Corporativa / Mariana Talavera

Editora
Especialista de Comunicación / Isabel Escobar

Diseño Gráfico y Producción
Diseñador Gráfico / Hugo Pimentel

Colaboradores
Carolina Cervantes, Berenice Bautista