

BASES DE POSTULACIÓN PARA PREMIOS CX DEC CHILE 2024

Los Premios DEC Chile Edición 2024 valoran proyectos de empresas cuya labor se haya implementado y obtenido resultados durante el período comprendido entre el **01/01/2023 y el 31/12/2023**, a excepción de la categoría de Estrategia de CX y de EX que pueden ser anteriores (desde 2021)

Podrán presentar candidaturas, solo:

- Empresas o Consultoras/Agencias/BPOs/Proveedor Tecnológico que hayan colaborado en estos proyectos durante el periodo indicado.
- En el caso de las Consultoras/Agencias/BPOs/Proveedor Tecnológico, tendrán que acreditar **la autorización del cliente final** para presentar una candidatura y, en caso de ser elegidos, el premio será para ambos.
- En el caso de BPOs podrán **postular junto a su cliente, solamente** en la categoría Mejor proyecto de Interacciones
- El ámbito de actuación de los proyectos/candidaturas a presentar es Chile.

CATEGORÍAS

Las categorías para premiar en los Premios DEC Chile son:

1. Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente

Se valorarán proyectos globales y transversales de Empresas donde se haya puesto de manifiesto que una buena **Experiencia de Cliente es el motor del negocio**. Donde la Marca muestre su impulso organizativo hacia la mejora de la Experiencia de sus Clientes y con fuerte compromiso de la Dirección.

Proyectos que incluyan procesos tales como el relevamiento sistemático de insights de los Clientes, sean estos B2C y/o B2B, desarrollos de actividades que persigan la mejora de la experiencia

de los clientes y que en su conjunto aumente la competitividad y busque los resultados de negocios o esperados por la organización.

2. **Mejor diseño e implementación del Customer Journey**

Se analizará el diseño e implementación de aquellos proyectos necesarios, así como implantaciones tecnológicas o soluciones que contribuyan a la mejora del journey del cliente con la compañía, sean B2B o B2C.

Se valorará especialmente la aplicación de metodologías y herramientas para la captación de la Voz del Cliente, y para el diseño del mapa del viaje del cliente.

Todo ello, demostrando el impacto de la mejora en la experiencia del cliente y en el resultado del negocio.

3. **Mejor Proyecto de Innovación**

Se valorarán proyectos de Innovación que sean novedosos y creativos que impulsen la mejora de la Experiencia de Cliente en los siguientes posibles planos:

- Organizativo (Procesos)
- Personas
- Tecnología

Tanto en el ecosistema remoto, digital como físico o presencial de ecosistemas B2C o B2B.

Todo ello, demostrando el impacto de la mejora en la experiencia del cliente y en el resultado del negocio.

4. **Mejor Proyecto de Interacciones**

Se valorarán Proyectos de Interacciones que destacan por su excelencia en la creación y gestión de interacciones efectivas y satisfactorias entre una empresa y sus clientes, **de manera medible (que cuenten con Kpi's)**. Se busca destacar aquellas iniciativas que han logrado mejorar significativamente la experiencia del cliente

a través de la implementación de estrategias innovadoras y exitosas en el ámbito de las **interacciones**.

Las BPO junto a su cliente (con la debida autorización) podrán presentarse en esta categoría.

5. Mejor Estrategia de Employee Experience

Se valorarán proyectos globales y transversales de Empresas donde se haya puesto de manifiesto que una buena **Experiencia de Colaborador** es el motor del negocio. Donde la Marca muestre su impulso organizativo hacia la mejora de la Experiencia de sus Colaboradores y con fuerte compromiso de la Dirección.

Proyectos que incluyan procesos tales como el relevamiento sistemático de insights de los Colaboradores de empresas B2C y/o B2B, desarrollos de actividades que persigan la mejora de la experiencia de los Colaboradores y que en su conjunto aumente la competitividad y busque los resultados de negocios o esperados por la organización.

CONSIDERACIONES

- Pueden postular empresas SOCIAS y NO SOCIAS, de cualquier tamaño, industria, de Santiago o regiones.
- Se solicitará a TODOS los postulantes tener una reunión previa con el equipo de DEC Chile para darles la orientación necesaria del proyecto a postular y en la categoría idónea.
- Con estos datos validados, DEC Chile dará autorización al pago de la postulación.
- Un mismo Proyecto no podrá ser presentado en más de una categoría, solo postulará a una categoría en particular, la que mejor se adecúe al "core" del proyecto.
- Una marca, puede postular 2 o más proyectos, pero cada uno en diferentes categorías.
- Estará permitido entrevistar/visitar al postulante para validar su proyecto y presentación (esta visita estará a cargo del jurado que

esté a cargo de evaluar el proyecto, opcional el presidente), el cual acudirá con una ficha de contenidos a considerar (check list).

- Se dará feedback a todas las empresas postulantes no ganadoras (a cargo del presidente del jurado, jurado delegado o equipo de gestión de DEC Chile), se realizará una reunión (presencial u online) de máximo 1 hora de duración entregando el detalle y el feedback de la evaluación.

DOCUMENTACIÓN

Las candidaturas se presentarán por escrito, con la documentación adjunta y en el formato que se especifica en el formulario de inscripción.

Documentación para incluir para presentar una candidatura a los Premios DEC:

Las candidaturas se presentarán a través de una Plataforma virtual que integra:

- **Formulario de inscripción** a completar por la Empresa o Consultora/Agencia/BPO/Proveedor Tecnológico, respetando los máximos de palabras por ítems.
- **Documentación requerida:** la Plataforma da la opción de anexar documentos de respaldo que colaboren con la tarea de los Jurados al momento de evaluar las postulaciones y que cumplan con el objetivo de ampliar y completar la información volcada en el formulario de inscripción. Se **deberán anexar de manera obligatoria:**
 1. **Video de Presentación del proyecto** (pitch de 2 min, en formato mp4) Que contenga, en resumen; Contexto del proyecto (problema de negocio), solución a implementar, metodología, indicadores, resultados.
 2. **Presentación de proyecto (pdf), detalle de:**
 - a. Introducción /Contexto del negocio / Problemática
 - b. Solución a implementar: metodología, plazos,
 - c. Entregables del proyecto
 1. Categorías Estrategia de CX, Estrategia de EX, Implementación de CJ e Interacciones: entregar



al menos: journey map, clientes o colaboradores, arquetipos, blue print, mapa de empatía, entre otros)

2. Categoría Innovación se agrega al punto 1: principales hipótesis, métodos de experimentación, prototipos o MVPs.
- d. Indicadores de resultados*, impacto en el negocio y toda otra información que se considere incluir a los efectos que los jurados puedan evaluar. *Evolución de indicadores seleccionados deben tener al menos 6 meses de existencia, ideal 12 meses. Deben incluir los indicadores resultantes del cambio de proceso anterior y posterior a la implementación del proyecto postulado.
- e. Cualquier otra información que sea de valor para la evaluación del jurado.

3. **Carta al jurado:** Donde se indica al jurado de forma resumida las características del proyecto y por qué debería ser ganador en su categoría (formato word, una hoja máximo).

- **Idioma.** Toda la documentación se presentará en español.

FLUJO DE LA POSTULACIÓN:

1º Reunión previa (online) con el postulante y equipo DEC Chile

- a. Asesoría/ validación de la categoría a postular.
- b. Solicitud de información requerida para postular el proyecto.
- c. Con el Ok de DEC Chile, puede proceder a registrarse, postular y realizar el pago.

2º Registro del postulante en la plataforma

- a. Subir toda la información requerida.
- b. Revisión de la información subida (DEC Chile).

- c. De ser necesario, el jurado solicitará información adicional a la solicitud en la plataforma* (ver ítem responsabilidades del jurado)

JURADO

El jurado estará conformado por:

- 1(un) Miembro del Directorio de DEC en España.
- 3(tres) Miembros de instituciones académicas con Másteres y Programas en CX de Chile y/o la Región Latinoamérica.
- 6 (seis) Reconocidos profesionales de distintos campos relacionados con la Experiencia de Cliente procedentes de las más importantes empresas de Chile y/o de Latinoamérica.
- El Jurado será presidido por 1(un) Miembro del Directorio de la DEC Chile ó del equipo de gestión interna.

Principales responsabilidades y funciones del jurado:

- Analiza la información disponible de cada una de las compañías que compite por el Premio DEC Chile en cada categoría.
- Valida que la información presentada cumpla con los parámetros mínimos necesarios para que dicha organización pueda ser evaluada.
- Decide, según la matriz de valoración y el puntaje otorgado, a los ganadores de cada categoría.
- Otorga menciones especiales, siguiendo su propio criterio.
- Está facultado para descalificar a cualquier postulación que no cumpla con los requisitos mínimos en el proceso de validación y evaluación.
- Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.
- Mantiene confidencialidad de la información proporcionada por los participantes durante y después del periodo de evaluación y premiación.
- El Jurado se reserva el derecho de poder solicitar mayor información para garantizar la objetividad del proceso de evaluación tomando decisiones basadas en criterios sólidos y

también tiene el derecho de comprobar que la información proporcionada por el participante sea veraz. Esta revisión /solicitud de información adicional debe ser requerida con el tiempo suficiente antes del cierre del proceso, al menos con 2 semanas de anticipación.

- En ningún caso el Jurado podrá emitir juicios, revisar, validar información y/o calificar cualquier categoría del premio cuando se trate de la empresa donde éste colabora y/o exista cualquier conflicto de intereses particulares, profesionales o corporativos. En esos casos deberá informar a priori al Presidente del jurado, antes de ser asignado el proyecto.
- El jurado no podrá difundir ni hacer uso de la información a la que tendrá acceso con el objetivo de realizar la evaluación de este premio.

Principales responsabilidades y funciones del presidente del jurado:

- Asegurar el cumplimiento del Reglamento del Premio DEC Chile.
- Liderar el trabajo de los Jurados, realizando reuniones previas para calibrar la evaluación y hacer el respectivo seguimiento de la evaluación.
- Citar a reunión extraordinaria si la evaluación lo amerita.
- Resolver el posible empate en puntos luego de la ronda de evaluación y calificación de los Jurados
- El jurado y los organizadores de los Premios DEC CHILE dentro de la Asociación, revisarán toda la información recibida y estarán en su derecho de anular candidaturas o moverlas de categoría si no se ajustan fielmente a lo requerido en este Reglamento.
- La información presentada podrá utilizarse en forma anónima (sin mencionar empresa) a efectos de estudios de investigación con permiso de la empresa.

EVALUACIÓN:

La información necesaria para iniciar el proceso de evaluación y poder tomar las decisiones sobre los ganadores, atiende a la siguiente estructura:

- 1.Registro de inscripción al Premio DEC Chile de los casos a participar por Categoría.
- 2.Comprobante de pago de participación.
- 3.Ficha Técnica referente a la categoría bajo la cual participa.

CRITERIO DE EVALUACIÓN

Para la valoración de las candidaturas, se tendrán en cuenta los siguientes **criterios**:

- **Metodología:** Se **evalúa la metodología con que se realizó el proyecto**, el cómo se realizó.
- **Originalidad:** Candidaturas que destaquen por **ser diferentes y creativas**.
- **Impacto:** Candidaturas que resalten **por los resultados obtenidos**, en ROI, en valoración del cliente, en valoración de los colaboradores y en el impacto Total al Negocio.

Criterios de Evaluación categorías:

EstrategiaCX, Estrategia EX, Customer Journey e Interacciones:

Criterios	Ponderaciones
Impacto	50
Metodología	40
Originalidad/Diferenciación	10

En anexo 1 se detalla la escala de evaluación de 1 a 5 para cada criterio definido.

- Se asigna mayor ponderación a Impacto, entendiendo que la condición de éxito es la de aportar mejoras y resultados al negocio de la Empresa o Marca postulada.
- Se asigna alta ponderación a Metodología, entendiendo que es muy importante el "Cómo"
- Se asigna relativa importancia a la Originalidad, que permita reconocer a proyectos diferentes, creativos.

Criterios de Evaluación categoría:

Innovación

Criterios	Ponderaciones
Impacto	50
Metodología	25
Originalidad/Diferenciación	25

- Se asigna mayor ponderación a Impacto, entendiendo que la condición de éxito es la de aportar mejoras y resultados al negocio de la Empresa o Marca postulada.
- Se asigna la ponderación a Metodología, entendiendo que es muy importante el "Cómo" tanto en herramientas de innovación como en CX/EX
- Se asigna la ponderación a la Originalidad, que permita reconocer a proyectos diferentes y creativos.

SELECCIÓN GANADORES:

Para la **selección de los ganadores** se define el siguiente procedimiento:

- Una vez finalizado el plazo de recepción de candidaturas, DEC Chile, enviará a los miembros del jurado el Acceso a la Plataforma para su evaluación y juzgamiento. A través de la Plataforma accederán a los Formularios de Inscripción y los Documentos y Videos Anexos.

- Los miembros del jurado valorarán las candidaturas de las categorías 1, 2 y 3 a partir de dichos contenidos, según los criterios propuestos y sus ponderaciones.
- Según la cantidad de proyectos presentados en cada categoría se declararán sus Ganadores, según:
- **Menos de tres proyectos** presentados: Se evaluará el lugar ganador en función de un mínimo de puntaje (mínimo 3). Pudiendo obtener oro, plata o bronce según puntaje.
- **De tres a más proyectos** presentados: **Ganador Oro, Plata y Bronce.**

VALOR DE LA POSTULACIÓN: (directorío)

- El valor por caso/categoría para **público general** es de CLP \$480.000 + IVA
- El valor por caso/categoría para **socios DEC Chile** es de CLP \$290.000 + IVA

Según la fecha y tipo de postulación, se ofrecerán los siguientes descuentos:

- **Earlybird:** Postulaciones inscritas (público general o socios DEC Chile) desde el 01/07/24 hasta el **31/07/24** contarán con un **20% de descuento.**
- **Más de una postulación:** Si la marca postula con más de 1
- proyecto en distintas categorías, se aplicará descuento del 10% (a partir de la segunda postulación) por cada nuevo proyecto postulado.
- **Alianzas:** Empresas de otras Comunidades/alianzas, tienen un **10% descuento** (no acumulable con otro descuento).

	Socios	No socios
Valor general	290.000 + IVA	480.000 + IVA
Valor early bird	232.000 + IVA	384.000 + IVA
Valor Alianza	---	432.000 + IVA

FORMA DE PAGO:

- Transferencia bancaria a cuenta corriente DEC Chile.
- Botón de pago en plataforma de inscripción **(Getnet)**

-

✓ **Consideraciones:**

- ✓ No serán tomadas en cuenta las candidaturas que incumplan con el llenado total de la solicitud de inscripción y realizado el pago por derechos y documentación requerida, antes de la fecha de cierre de la convocatoria prevista en el presente Reglamento.
- ✓ Deberán ser respetadas todas las orientaciones instrucciones para que se procese la inscripción.
- ✓ El llenado incorrecto o incompleto, así como también la ausencia de material solicitado, podrá perjudicar el análisis del caso por parte de los Jurados y, consecuentemente, afectar su evaluación. El límite de líneas reservado para las respuestas descriptivas debe ser respetado.
- ✓ Los casos presentados para las diversas categorías que incumplan con los requisitos previstos y especificados en el presente reglamento podrán ser descalificados, en cuyo caso no existirá el reembolso de los derechos pagados.

Quienes resulten ganadores, autorizan a DEC Chile a utilizar el material presentado para su publicación en la web, redes sociales, medios o cualquier otro soporte a disposición de la Asociación.

PREMIOS

Los premiados recibirán:

Premio	Oro	Plata	Bronce
1 trofeo/estatuilla al ganador de la categoría	✓	✓	✓
Presentación del proyecto ganador en webinar organizado por DEC Chile	✓	✓	✓
Publicación de resultados del ganador en RRSS DEC Chile (sitio web, linkedin, Instagram)	✓	✓	✓
Invitaciones adicionales para la ceremonia de Premiación	2	2	2

Cronograma de Actividades

Actividad	Fechas	Nota
Lanzamiento de la Edición 2024 del Premio DEC Chile	28 de junio	Acción de Prensa y Comunicación
Inscripción de empresas y casos	1 de julio al 30 de agosto	A través de la plataforma virtual
Pago de las inscripciones	Hasta el 31 de Julio	Vía depósito bancario o TCB
Consolidación del total de casos participantes por parte de la Organización	Del 2 de septiembre al 6 de septiembre	Verificación de cada caso
Distribución de casos a los jurados para su evaluación	El 9 de septiembre	A través de la plataforma virtual
Período de Evaluación por los jurados	Del 9 septiembre al 14 de octubre	A través de la plataforma virtual
Validación de calificaciones por parte del presidente del Jurado	Del 15 al 25 de octubre	A través de la plataforma virtual
Anuncio a participantes de las ternas ganadoras	El 28 de octubre	Campaña de Comunicación
Entrega de Premios	7 de noviembre	Evento de Entrega de Premios

Compromiso de Confidencialidad de la información

Toda la información proporcionada por los participantes, así como, la información que en el proceso de evaluación se genere, está bajo la responsabilidad de la Organización del Premio la cual tomará todas las acciones que sean necesarias para garantizar que la información proporcionada sea tratada con la más estricta confidencialidad.

Anunciado los Ganadores, estos podrán ser presentados en la web, publicaciones y eventos de DEC Chile.

La información presentada podrá utilizarse en forma anónima (sin mencionar empresa) a efectos de estudios de investigación con permiso de la empresa.

Políticas y condiciones

1. El pre-registro para la participación en el Premio DEC CHILE será a través del llenado de la solicitud de inscripción, y efectuando el pago de derechos correspondiente de acuerdo con las categorías seleccionadas.
2. No serán tomadas en cuenta las empresas que incumplan con el llenado total de la solicitud de inscripción y realizado el pago por derechos y documentación requerida, antes de la fecha prevista en el presente Reglamento.
3. Deberán ser respetadas todas las orientaciones e instrucciones para que se procese la inscripción.
4. El llenado incorrecto o incompleto, así como también la ausencia de material solicitado, podrá perjudicar el análisis del caso por parte de los Jurados y, consecuentemente, afectar su evaluación. El límite de líneas reservado para las respuestas descriptivas debe ser respetado.
5. Los casos presentados para las diversas categorías que incumplan con los requisitos previstos y especificados en el presente reglamento podrán ser descalificados, en cuyo caso no existirá el reembolso de los derechos pagados.

ANEXO 1

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Impacto

1. Muy bajo: El proyecto tiene un impacto mínimo o insignificante en los indicadores presentados criterios evaluados. No cumple con los objetivos establecidos y no genera beneficios significativos
2. Bajo: El proyecto tiene un impacto limitado en los criterios evaluados. Cumple parcialmente con los objetivos establecidos y genera algunos beneficios, pero su impacto es limitado o poco significativo.
3. Moderado: El proyecto tiene un impacto moderado en los criterios evaluados. Cumple en gran medida con los objetivos establecidos y genera beneficios tangibles y medibles. Sin embargo, existen áreas de mejora que podrían aumentar su impacto.
4. Alto: El proyecto tiene un impacto significativo en los criterios evaluados. Cumple plenamente con los objetivos establecidos y genera beneficios notables y medibles. Es un proyecto exitoso en términos de impacto y logro de resultados.
5. Muy alto: El proyecto tiene un impacto excepcional en los criterios evaluados. Supera los objetivos establecidos y genera beneficios sustanciales y transformadores. Es un proyecto altamente exitoso que marca una diferencia significativa en su ámbito de aplicación.

Metodología

1. Muy bajo: El proyecto de experiencia de clientes/colaborador no aplica adecuadamente la metodología existente. No se evidencia una comprensión ni aplicación correcta de los pasos y procesos recomendados. El proyecto no logra generar mejoras significativas en la experiencia del cliente/colaborador
2. Bajo: El proyecto de experiencia de clientes/colaborador utiliza parcialmente la metodología existente, pero hay aspectos clave que no se aplican o se aplican de manera inadecuada. Aunque se siguen algunos pasos de la metodología, la efectividad del proyecto para mejorar la experiencia del cliente es limitada.
3. Moderado: El proyecto de experiencia de clientes/colaborador aplica con cumplimiento básico (el desde) la metodología existente en la mayoría de los aspectos relevantes. Se siguen los pasos y procesos recomendados de manera adecuada, aunque puede haber áreas donde se podría mejorar la

implementación de la metodología para obtener una experiencia del cliente/colaborador más impactante

4. Alto: El proyecto de experiencia de clientes/Colaborador aplica de manera sostenida la metodología existente en todas las áreas relevantes. Se sigue la metodología de manera rigurosa y se implementan los pasos y procesos recomendados de manera consistente. El proyecto logra mejoras significativas en la experiencia del cliente/colaborador
5. Muy alto: El proyecto de experiencia de clientes/Colaborador destaca de manera sobresaliente en la aplicación de la metodología existente. Se utiliza de manera innovadora y creativa, demostrando una comprensión profunda de los pasos y procesos recomendados. El proyecto se considera un referente en su campo, logrando una experiencia del cliente excepcional, basada en la metodología existente.

Originalidad/diferenciación

1. Muy bajo: El proyecto de innovación presenta poca originalidad y aporta escasas novedades al mercado o industria. No se evidencian elementos innovadores o mejoras significativas en comparación con soluciones o productos existentes.
2. Bajo: El proyecto de innovación tiene algunas características novedosas, pero su impacto en el mercado o industria es limitado. Aporta mejoras menores o incrementales en comparación con soluciones o productos existentes, sin generar un cambio significativo.
3. Moderado: El proyecto de innovación presenta un nivel aceptable de originalidad y aporta mejoras tangibles al mercado o industria. Introduce cambios o características distintivas que tienen un impacto perceptible, aunque no se consideran transformadores.
4. Alto: El proyecto de innovación es notablemente original y aporta cambios significativos al mercado o industria. Presenta características distintivas que generan un impacto sustancial y demuestran una clara ventaja competitiva en comparación con soluciones o productos existentes.
5. Muy alto: El proyecto de innovación es altamente original y disruptivo, introduciendo cambios transformadores en el mercado o industria. Representa una ruptura significativa con soluciones o productos existentes y tiene un potencial disruptivo y revolucionario.