

Webinar informativo:
Lanzamiento IV PREMIO DEC Chile 2024



**PREMIO
DEC** CI



IV Premio a las Mejores Prácticas de
Experiencia de Cliente en Chile 2024

18 de junio 2024

ÍNDICE



1. ¿Qué es el Premio DEC Chile?
2. ¿Quiénes pueden postular?
3. ¿Cuáles son las condiciones para postular?
4. ¿A qué categorías se puede postular?
5. ¿Qué documentos se necesitan para postular?
6. ¿Cómo se evalúan las postulaciones?
7. ¿Cómo se compone el jurado?
8. ¿Cuáles son los valores para postular?
9. ¿Cuáles son los plazos para postular?
10. Políticas de confidencialidad

¿Qué es el Premio DEC Chile?

1

Es un Premio a las mejores prácticas de EXPERIENCIA.

2

En este Premio, las empresas postulan proyectos que se han desarrollado e implementado en sus organizaciones.

3

Proyectos que han logrado impactos positivos y sostenidos en el resultado del negocio, con indicadores cuantificables.

4

Estos proyectos son evaluados bajo criterios objetivos por un jurado de profesionales expertos.

¿Quiénes pueden postular?

- ✓ Pueden postular empresas SOCIAS y NO SOCIAS
- ✓ De cualquier tamaño, industria.
- ✓ Empresas radicadas en Chile, de Santiago o regiones.



**Empresas/
Marcas**



**Consultoras/
Agencias**



BPOs



**Proveedor
Tecnológico**

¿Cuáles son las condiciones para postular?



Proyectos de empresas cuya labor se haya desarrollado e implementado 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).

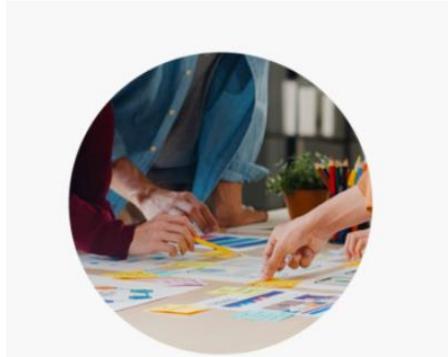


En el caso de:
Consultoras/Agencias/BPOs/Proveedor Tecnológico, tendrán que acreditar la autorización del cliente final para presentar una candidatura y, en caso de ser elegidos, el premio será para ambos.

En el caso de BPOs podrán postular junto a su cliente
*Solo en la categoría Mejor proyecto de Interacciones .

¿A qué categorías pueden postular?

5 categorías:



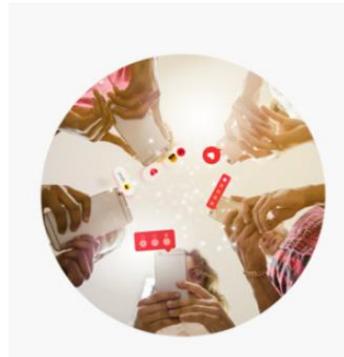
Mejor Proyecto Estrategia de clientes

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.



Mejor Proyecto Estrategia colaborador

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.



Mejor Proyecto 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).



Mejor Proyecto Innovación en CX

Se valorarán proyectos de Innovación que sean disruptivos/nuevos/novedosos 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.



Mejor Proyecto en 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.

**Los proyectos presentados pueden para el segmento B2C o B2B*

Documentos a considerar para postular

Se debe completar un Formulario de Inscripción (plataforma INNK), el que solicita:



- 1° Registrarse como usuario
- 2° Subir información de postulación



Video de Presentación del proyecto

Que explique en resumen de qué se trata el proyecto.

Que explique brevemente el contexto del proyecto (problema de negocio), solución a implementar, metodología, indicadores, resultados.

*Formato mp4 (pitch de 2min)



Presentación de proyecto

que explique en detalle toda la información solicitada.

- a. Contexto del proyecto.
- b. Solución a implementar
- c. Entregables del proyecto
- d. **Indicadores de resultados
- e. Cualquier otra información que sea de valor para la evaluación del jurado.

*Formato ppt (entre 10 a 20 láminas)



Carta al jurado:

Que explique en resumen las competencias del proyecto .

Que explique en resumen las competencias del proyecto y lo hacen merecedor de un premio ganador (“Por qué debería ganar”)

*Formato Word (1 plana)

**Evolución de indicadores seleccionados deben tener al menos 6 meses de existencia, ideal 12 meses.

Consideraciones para postular:

1. 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.
2. Con estos datos validados, DEC Chile dará autorización al pago de la postulación.
3. 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.
4. Una marca, puede postular 2 o más proyectos, pero cada uno en diferentes categorías.
5. Estará permitido entrevistar/visitar al postulante para validar su proyecto y presentación (esta reunión 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).
6. 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.

¿Cómo se evalúan las postulaciones?

Criterios de evaluación:



Impacto:

Candidaturas que resalten por los resultados obtenidos, en ROI, en valoración del cliente, en valoración de los colaboradores y en el impacto Total a Negocio (50%)



Metodología:

Se evalúa metodología con que se realizó el proyecto, el “cómo” (40%)



Originalidad:

Candidaturas que destaquen por ser diferentes y creativas (10%)

IMPACTO (50%)

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.

Selección de ganadores



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.**



¿Cómo se compone el jurado?

El jurado estará conformado por 11 profesionales expertos en los ámbitos relacionados:

1 Miembro del Directorio de DEC en España.

3 Miembros de instituciones académicas con Másteres y Programas en CX de Chile.

6 Reconocidos profesionales de distintos campos relacionados con la Experiencia de Cliente procedentes de las más importantes empresas de Chile.

1 Presidente del jurado. Presidido por un Miembro de DEC Chile (o representante del Directorio o equipo DEC Chile)

Jurado 2023

 Mario Taguas Subdirector Gral Adjunto de Desarrollo de Negocio y Clientes en Mulus Machiñe / Presidente de DEC	 Alejandra Pereira Head of Billing & Supply y Vicaria en Enef Distribución y Presidenta en DEC Chile	 Agustin Villaseca Director de Postgrados Escuela de Administración de Servicios Universidad de los Andes	 Guillermo Armelini Profesor de Marketing en ESE Business School - Univ de los Andes
 Claudia San Martin Henriquez Subdirectora de Desarrollo Online en Enef UC	 Diana Andrea Carvajal Directora fundadora en Enef Place CX y profesora en Universidad de los Andes ECL	 Denisse Goldfarb Chief People Officer y profesora en Universidad Católica de Chile	 Sergio Bijman Director de Transformación Digital en Take Up y Director Académico Diplomado en Gestión para la Transformación Digital en la Universidad de Chile
 Soledad Onetto Periodista	 Laura Chicurel Founder & CEO INNOVABO	 Gonzalo Castillo Director Ejecutivo en Protop	

*Cada jurado evalúa por separado el proyecto asignado y evalúa al menos 2 categorías.

¿Cuáles son los valores para postular?

Valor por postulación

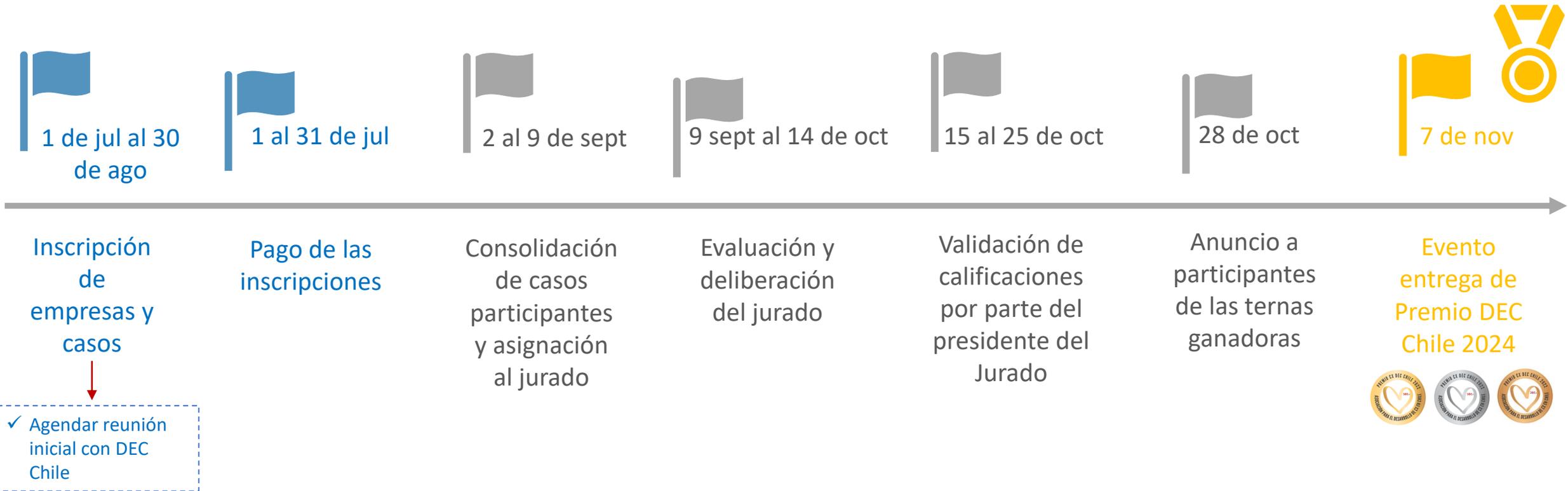
	Socios	No socios
Valor general	290.000 + IVA	480.000 + IVA
Valor early bird	232.000 + IVA	384.000 + IVA
Valor Alianza	----	432.000 + IVA

*Valor early bird, descuento del 20%: [1 al 31 de julio](#).

**Descuento del 10%: A partir de la segunda postulación, por cada nuevo proyecto postulado.

***Pagos a través de transferencias bancaria y botón de pago.

¿Cuáles son los plazos para postular?





La **información** de los Formularios de Postulación es **confidencial**, así como las **Marcas** de las Empresas postuladas.

La única información que se comparte externamente es el dato de los **Ganadores** de ediciones pasadas y vigentes, a partir del día del anuncio público de los Ganadores por Categoría.

PREMIACIÓN



Es un concurso de proyectos de experiencia, con diferentes categorías, que se deben postular respondiendo a los requisitos de las bases de premiación.

DEC Chile se encarga de realizar la convocatoria, e invita a un panel de expertos para el jurado.

PERIODICIDAD	FECHA	FORMATO	INVITADOS
1 vez al año	Inicio postulación Julio Entrega de Premios Oct-Nov	Presencial	2 a 3 cupos por socios, postulantes y ganadores



2022

¡Felicitaciones a los ganadores!

 1º lugar Oro	 2º lugar Plata	 3º lugar Bronce
Premio Innovación en CX 	Boston Scientific Advancing science for life™	
Premio Diseño e Implementación CX 	intelcia NESPRESSO	BANCO BICE
Premio Estrategia de clientes 		



2023

¡Felicitaciones a los ganadores!

 1º lugar Oro	 2º lugar Plata	 3º lugar Bronce
Mejor Diseño e Implementación del Customer Journey 	REDSALUD IZO	BANCO BICE e-contact
Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente 	LATAM	movistar
Mejor Proyecto de Innovación en Experiencia de Cliente 	ParqueArauco	SODIMAC
Mejor proyecto de interacciones Liberty Seguros	ZURICH	Teleperformance
Mejor Estrategia en Employee Experience 		entel



¡GRACIAS!

Escríbenos:

alejandra.nunez@asociaciondec-cl.org

marisa.cozak@asociaciondec-cl.org

Webinar informativo:
Lanzamiento IV PREMIO DEC Chile 2024



**PREMIO
DEC** CI



IV Premio a las Mejores Prácticas de
Experiencia de Cliente en Chile 2024

18 de junio 2024