

DEC Chile premia a las mejores prácticas en experiencia de cliente 2025

www.poderyliderazgo.cl/dec-chile-premia-a-las-mejores-practicas-en-experiencia-de-cliente-2025/

By Poder y Liderazgo

12 de noviembre de 2025



La **Asociación DEC Chile** realizó la entrega de los **Premios DEC 2025**, evento que reconoce las **mejores prácticas y casos de éxito en experiencia de cliente (CX)** desarrollados por empresas en el país. En su quinta edición, la organización distinguió **15 proyectos en cinco categorías**, consolidando a este certamen como el principal referente del sector.

La presidenta de DEC Chile, **Mariana Alcérreca**, explicó que las distinciones buscan visibilizar estrategias que han transformado la relación entre empresas y consumidores. **“Estos premios celebran el compromiso con la mejora continua y la innovación en la experiencia de cliente**, destacando a organizaciones que elevan los estándares del mercado y promueven una gestión centrada en las personas”, sostuvo.

Este año, se recibieron **más de 30 postulaciones**, valoradas por su visión innovadora y por integrar a clientes, colaboradores, proveedores y aliados estratégicos en la generación de valor organizacional.

Empresas premiadas en cinco categorías clave

En la categoría **Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente**, el **premio Oro fue para Prestadores BUPA**, mientras que **Parque Arauco** obtuvo la plata y **Claro** el bronce.

En **Mejor Diseño e Implementación del Customer Journey**, **GTD** se adjudicó el oro, **Scotiabank** la plata y **Vida Cámara** el bronce. En tanto, en **Mejor Proyecto de Innovación**, **Santander** alcanzó el oro, seguido de **Entel** y **Movistar**.

En la categoría **Mejor Proyecto de Interacciones**, el **Banco BCI** obtuvo el máximo reconocimiento, seguido por **Parque Arauco** y **Seguros SURA**. Finalmente, en **Mejor Estrategia de Employee Experience**, **Integramédica** se alzó con el oro, **Konecta** con la plata y **Salcobrand** con el bronce.

Según Alcérreca, los proyectos premiados “**demuestran que la experiencia de cliente y la experiencia del colaborador son dimensiones interdependientes**, que fortalecen la sostenibilidad y competitividad de las organizaciones”.

Transformación cultural y valor para los territorios

El **Premio DEC Chile** reconoce no solo la innovación tecnológica, sino también **la capacidad de generar impacto interno y externo** en los territorios donde operan las empresas. En regiones, varios proyectos impulsaron modelos de atención y servicios adaptados a las realidades locales, fortaleciendo la **descentralización de la gestión de experiencia de cliente**.

La presidenta del jurado, **Alejandra Pereira**, Head of Customer Care en Enel Distribución, subrayó la relevancia de la mirada territorial: “**Evaluamos iniciativas que no solo transforman la experiencia del cliente, sino que también promueven prácticas sostenibles, inclusivas y con sentido de comunidad**”.

El jurado, compuesto por especialistas del ámbito empresarial y académico, evaluó los proyectos en base a **criterios de originalidad, impacto medible y coherencia estratégica**, reflejando la madurez del ecosistema CX en Chile.

De esta manera, los **Premios DEC Chile 2025** confirman el avance de una cultura organizacional orientada a las personas, donde la innovación y la empatía se consolidan como ejes de competitividad en un entorno económico y social cada vez más exigente.
