

Reconocimiento al Ejecutivo Destacado en Experiencia de Cliente (CX)

Detrás de cada gran experiencia, hay líderes que creen firmemente que el cliente lo cambia todo. Este reconocimiento es para un ejecutivo cuya visión, compromiso y liderazgo han sido clave para impulsar una transformación genuina dentro de su organización.

Es un homenaje a quienes movilizan equipos, contagian propósito y convierten cada interacción con el cliente en una oportunidad para generar valor y construir confianza. Este es el reconocimiento para quienes hacen del CX, una verdadera forma de liderar.

1 Objetivo

Este reconocimiento busca destacar a líderes que han sido verdaderos agentes de cambio en sus organizaciones, demostrando visión, compromiso y resultados sobresalientes en el desarrollo de estrategias centradas en el cliente.

Se trata de un reconocimiento al liderazgo que inspira, moviliza equipos y transforma culturas organizacionales poniendo a las personas en el centro.

2 ¿Quiénes pueden ser postulados?

- Ejecutivos que lideren (o hayan liderado durante los años 2023 o 2024) áreas, programas o estrategias de experiencia de cliente dentro de una organización, sin importar su tamaño o rubro. Con operaciones en Chile.
- Pueden ser postulados por su propia empresa, por colegas, por clientes internos o externos, o por consultoras que hayan trabajado con ellos.
- No se puede auto-postular.

3 ¿Qué se evaluará?

- 1. Liderazgo transformacional:** Capacidad para inspirar y movilizar equipos hacia una cultura centrada en el cliente.
- 2. Visión estratégica:** Cómo ha definido e impulsado una visión clara y sostenible en torno al CX.
- 3. Resultados e impacto:** Logros concretos en términos de indicadores de experiencia, cultura y negocio.
- 4. Innovación y evolución:** Capacidad para generar soluciones creativas y adaptarse a los cambios del entorno.
- 5. Influencia en la organización:** Nivel de transversalidad e influencia del trabajo realizado.
- 6. Inspiración:** grado en que un líder moviliza el comportamiento de las otras personas así como sus acciones propias con foco en el servicio, aportando beneficios a personas, grupos o comunidades, de forma que despierta y libera en ellas la energía y convicción.
- 7. Integridad:** Es la manera en que un líder observa y escucha al mundo [obscura], a partir de la cual actúa de acuerdo a principios de bien común, tiene comportamiento coherente con lo que le exige a otros y demuestra una comprensión holística e interdependiente del mundo (visión sistémica), siendo consciente de sus limitaciones y fortalezas personales.
- 8. Empatía:** Es el grado en que un líder legitima, demuestra apertura y comprensión de la forma de pensar y sentir de los demás, demostrando conexión con los otros en su forma de actuar. De esta forma expresa una motivación y un actuar

4 ¿Cómo postular?

orientado a resguardar y satisfacer activamente las necesidades e intereses que tienen las otras personas.

9. Empoderamiento: Es el grado en que un líder facilita espacios de participación, entrega recursos y orientación para el desarrollo de mayor autonomía promoviendo el involucramiento y la colaboración de distintos grupos y sistemas con lo cual fortalece habilidades y trabajo en equipo.

La postulación debe incluir los siguientes elementos:

- Ficha del postulado: Nombre, cargo, empresa, contacto.
- Resumen de la trayectoria y logros destacados (máx. 1.000 palabras).
- Carta de respaldo firmada por la empresa o un líder que valide su impacto.
- Evidencia complementaria opcional: testimonios, reconocimientos, métricas, videos, etc. (máx. 3 archivos).
- Las postulaciones se recibirán a través del formulario oficial disponible.

5 Proceso de evaluación

Fase 1

Preselección, revisión de postulaciones por parte de Comité Técnico.

Selección de los 3 Ejecutivos Finalistas

Fase 2

Solicitud de Antecedentes extra, a finalistas.

Dossier ampliado de cada finalista, en caso de ser necesario.

Fase 3

Evaluación del Jurado, un jurado experto compuesto por referentes, académicos, líderes y consultores en CX evaluará a los finalistas.

Puntuación consolidada y Ejecutivo ganador definido.

Fase 4

Premiación, XI Congreso Internacional CES UAI

Anuncio oficial y entrega de reconocimiento al Ejecutivo ganador.

6 Fechas clave

- **Inicio de postulaciones:** 19 de mayo 2025.
- **Cierre de postulaciones:** 1 de septiembre 2025.
- **Comunicación a finalistas:** finales de Septiembre 2025.
- **Ceremonia de premiación:** 16 de octubre 2025, Hotel W.

7 Reconocimientos

- **Distinción oficial como “Ejecutivo Destacado en CX 2025”.**
- **Reconocimiento público** en el escenario del Congreso.
- **Difusión de su historia en medios aliados,** redes sociales y sitio web del evento.
- **Entrevista exclusiva.**

8 Consideraciones finales

- La postulación no tiene costo.
- La información enviada será confidencial y utilizada exclusivamente para fines de evaluación.
- La decisión del jurado es inapelable.
- La participación implica la aceptación de estas bases.