

Bases

Reconocimiento a la Mejor Estrategia de CX B2B y B2C (Organizaciones)

Transformar experiencias, marcar la diferencia y construir relaciones memorables: eso es lo que celebramos con este reconocimiento. Reconocemos a aquella organización que ha llevado la experiencia de cliente a otro nivel, convirtiéndola en el corazón de su estrategia y en un verdadero motor de cambio.

Este galardón destaca a organizaciones que, con visión, pasión y foco en las personas, han logrado generar un impacto real en la vida de sus clientes. Ya sea que trabajen de manera independiente o con el apoyo de consultoras, lo que importa es el resultado: iniciativas que inspiran, conectan y elevan el estándar de servicio en su industria.

1 Objetivo

Reconocer a la organización que haya desarrollado e implementado la estrategia más destacada de Experiencia de Cliente (CX) durante los años 2023 o 2024, logrando generar un impacto positivo y medible tanto en su organización como en la vida de las personas. Buscamos visibilizar proyectos que inspiren, transformen y eleven los estándares del servicio en su industria.

2 ¿Quiénes pueden postular?

- Organizaciones de cualquier tamaño, industria o sector, con operaciones en Chile.
- La postulación puede ser realizada directamente por la organización o en conjunto con una consultora. Sin embargo, el reconocimiento se otorga exclusivamente a la organización que ejecuta la estrategia.
- Cada organización podrá presentar una sola estrategia al concurso.

3 ¿Qué se evaluará?

El jurado valorará estrategias integrales, innovadoras y centradas en el cliente, que se hayan desarrollado durante los años 2023 o 2024, considerando los siguientes criterios:

1. Propósito y enfoque en el cliente: Claridad en la visión y alineación con las necesidades y expectativas del cliente.
2. Diseño e implementación: Uso de metodologías, herramientas y procesos para llevar a cabo la estrategia.
3. Impacto medible: Resultados concretos tanto en indicadores de negocio como en métricas de experiencia.
4. Innovación: Aplicación de soluciones creativas o diferenciadoras.
5. Transformación organizacional: Cambios culturales y estructurales derivados de la estrategia.

4 ¿Cómo postular?

Las postulaciones deberán realizarse a través del formulario oficial, incluyendo:

- Nombre y antecedentes de la empresa.
- Descripción general de la estrategia.
- Evidencia de impacto.
- Elementos visuales opcionales: videos, gráficos, presentaciones.
- Carta firmada por un representante de la empresa que valide la autenticidad de la postulación.
*Considerar que la carta de respaldo debe ser de nivel jerárquico igual o superior dentro de la organización.

5 Proceso de evaluación

Fase 1

Preselección, revisión de postulaciones por parte de Comité Técnico.

Selección de las 3 Estrategias Finalistas.



Fase 2

Solicitud de Antecedentes extra, a finalistas.

Dossier ampliado de cada estrategia finalista.



Fase 3

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

Puntuación consolidada y Estrategia ganadora definida.



Fase 4

Premiación, XI Congreso Internacional CES UAI

Anuncio oficial y entrega de reconocimiento a las Estrategias Ganadoras por categoría.

6 Fechas clave

- **Inicio de postulaciones:** 19 de mayo 2025
- **Cierre de postulaciones:** 1 de septiembre 2025.
- **Evaluación Comité:** 2 semanas y se define a los pre-seleccionados.
- **Solicitud de antecedentes extras a finalistas:** septiembre.
- **Comunicación a finalistas:** finales de Septiembre 2025.
- **Ceremonia de premiación:** 16 de octubre 2025, Hotel W.

7 Reconocimientos

- **Reconocimiento oficial** en el escenario principal del Congreso (2 invitados representantes de la organización).
- **Difusión en medios asociados**, redes sociales y sitio web del evento.
- **Entrevista exclusiva** con los responsables de la estrategia.
- **Distinción física** para uso corporativo.
- **Sello** para reconocimiento de organización.

8 Consideraciones finales

- Las postulaciones no tienen costo.
- La información será tratada con estricta confidencialidad.
- La decisión del jurado es final e inapelable.
- La participación implica aceptación de estas bases.