



## BASES IX PREMIOS DEC

1.- **Los Premios DEC** valoran proyectos, empresas y directivos, cuya labor o parte de ella se haya desarrollado o implementado durante el año inmediatamente anterior al año vigente.

2.- Podrán presentar candidaturas, empresas o consultoras que hayan colaborado en estos proyectos durante el periodo indicado. En el caso de las consultoras, tendrán que acreditar la autorización del cliente final para presentar una candidatura y, en caso de ser elegidos, el premio será para ambos.

3.- Dado el carácter internacional de la Asociación, podrán presentarse proyectos desarrollados en cualquier país o en territorio nacional.

4.- Las **categorías** a premiar en los IX Premios DEC son:

### **4.1. Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente**

Se valorarán proyectos globales y transversales de compañía donde se haya puesto de manifiesto que una buena Experiencia de Cliente es el motor del negocio.

### **4.2. Mejor Customer Journey**

Se analizará el diseño de aquellos procesos necesarios, así como implantaciones tecnológicas o soluciones que contribuyan a la mejora del *journey* del cliente con la compañía. Se valorará especialmente metodologías o herramientas para la captación de la Voz del Cliente, así como el uso de metodologías de *Design Thinking* para el diseño del mapa del viaje del cliente.

### **4.3. Mejor Implicación de Empleados en CX**

Se valorará el plan de implantación de la cultura de Experiencia de Cliente a lo largo de toda la organización.



#### **4.4. Mejor Proyecto de Innovación**

Se valora la tecnología como factor que impulsa la Experiencia de Cliente en las organizaciones, así como la digitalización.

#### **4.5. Mejor estrategia de Experiencia de Empleado**

El framework de DEC "La Onda del Empleado" tiene cinco pilares: escucha, enfoque, extensión, entusiasmo y excelencia. Esta categoría valora la implantación de la experiencia de empleado tomando como referencia dicho framework y contrastando el número de estos pilares que cubre la estrategia de empleado en la organización, de manera demostrable.

Más información en <https://asociaciondec.org/la-onda-del-empleado/>

Para la valoración de estas cinco categorías, el jurado tendrá en cuenta únicamente los materiales (presentación en la plantilla de power point de DEC + vídeo de 1 minuto, optativo) que se presenten en las candidaturas.

Además, el jurado otorgará **tres premios especiales**:

#### **4.6. Directivo del año en Experiencia de Cliente**

Se premiará al CEO cuya visión y capacidad de liderazgo hayan sabido inspirar y alinear a la organización alrededor de una buena Experiencia de Cliente.

Para la elección del ganador, el jurado se basará en la información pública. Así mismo, los socios de DEC podrán proponer directivos para que sean valorados enviando un mail a [premios@asociaciondec.org](mailto:premios@asociaciondec.org) con su propuesta más una breve explicación de por qué debería recibir este premio.

#### **4.7. Mejor Marca en Experiencia de Cliente**

Se premiará la marca mejor valorada por sus clientes.

Para la elección del ganador, el jurado se basará en el último informe sobre experiencia de cliente elaborado conjuntamente por la Asociación DEC y Bain & Company. Así mismo, los socios de DEC podrán proponer marcas para que sean valoradas enviando un mail a [premios@asociaciondec.org](mailto:premios@asociaciondec.org) con su propuesta más una breve explicación de por qué debería recibir este premio.

#### **4.8. Mejor Labor Periodística sobre Experiencia de Cliente**

Se premiará al periodista que haya redactado un artículo o reportaje que mejor haya sabido divulgar la disciplina de la Experiencia de Cliente y su repercusión en las empresas.

Para la elección del ganador, el jurado se basará en la información mediática. Así mismo, los socios de DEC podrán proponer periodistas para que sean valorados enviando un mail a [premios@asociaciondec.org](mailto:premios@asociaciondec.org) con su propuesta más una breve explicación de por qué debería recibir este premio.

5.- Para presentar una o varias candidaturas a los IX Premios DEC la empresa tendrá que:

- Completar el **formulario de inscripción** disponible en la página de Premios 20222 de la web de la Asociación <https://asociaciondec.org/eventos/premios/premios-2022>
- Completar la plantilla Power Point DEC con el **detalle de la candidatura**. La plantilla estará disponible en la página de Premios de 20222. El diseño se podrá mantener el facilitado por DEC o utilizar un diseño corporativo de la marca, siempre respetando que el tamaño de fuente sea 12 puntos y la extensión del documento no supere las 12 páginas.

El documento que contenga la candidatura de una empresa debe recoger los siguientes **apartados**:

- Categoría a la que se presenta: (1) Estrategia CX, (2) Customer Journey (3) Iniciativa de empleados, (4) Innovación o (5) Estrategia EX
- Título de la candidatura
- Ámbito de actuación



- Nombre de la empresa y/o consultora
- Descripción de la candidatura
- Detalle de la candidatura apoyándose en imágenes gráficas, vídeos u otros materiales.
- **Material Audiovisual Opcional.** Se podrá presentar un vídeo de una duración máxima de un minuto que aporte contenido visual al jurado.
- **Idioma.** Toda la documentación se presentará en castellano.

6.- El plazo para presentar candidatura **finalizará el 20 de mayo de 2022.**

7.- El jurado estará conformado por:

- Socios pertenecientes a los Órganos de Gobierno de la Asociación.
- Miembros de instituciones académicas con Másteres y Programas en CX
- Periodistas de medios de comunicación con interés en CX.
- Reconocidos profesionales de distintos campos relacionados con la Experiencia de Cliente procedentes de las más importantes empresas españolas.

8.- Para la valoración de las 4 primeras categorías (**Estrategia CX, Customer Journey, Implicación de Empleados e Innovación**), se tendrán en cuenta los siguientes **criterios**:

- **Valor estratégico:** Proyectos o candidaturas que se distingan por haber ayudado a la compañía a posicionarse como referente en el mercado.
- **Originalidad:** Candidaturas que destaquen por ser diferentes y creativas.
- **Impacto:** Candidaturas que resalten por los resultados obtenidos, en ROI, en valoración del cliente y en valoración de los empleados.



En el caso de la categoría **Mejor Estrategia de Experiencia de Empleado**, el jurado analizará la correcta implementación de la estrategia de empleado y, considerará para una mejor valoración, el número de pilares del framework “La Onda del Empleado” (escucha, enfoque, extensión, entusiasmo y excelencia) integrados por la organización que presenta la candidatura.

Más información en <https://asociaciondec.org/la-onda-del-empleado>

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

9.1. Una vez finalizado el plazo de recepción de candidaturas, DEC enviará a los miembros del jurado la lista completa de candidaturas correspondientes a las categorías 1, 2, 3, 4 y 5. Así mismo, se les facilitará la lista de directivos, marcas y periodistas para los tres premios especiales.

9.2. Los miembros del jurado valorarán las candidaturas de las categorías 1, 2, 3, 4 y 5 a partir de los materiales y archivos entregados. Respecto a los premios especiales (directivo, marca y labor periodística) deberán tener en cuenta la lista proporcionada por DEC.

9.3. Se organizará una reunión a la que asistirán todos los miembros del jurado para determinar qué candidaturas de las categorías 1, 2, 3, 4 y 5 merecen ser premiadas. Así mismo, se debatirá sobre el directivo, marca y periodista a quienes otorgar el galardón.

10.- En el caso de los premios a (1) Estrategia CX, (2) Customer Journey (3) Iniciativa de empleados, (4) Innovación (5) Estrategia EX, se necesita un mínimo de tres proyectos por categoría para escoger un ganador. En caso contrario el jurado puede declarar desierta la categoría.



11.- El jurado se reserva el derecho de declarar desierta una categoría por cualquier otra circunstancia.

12.- Habrá un único ganador por categoría. Además, se comunicará el nombre de los proyectos clasificados en segunda y tercera posición.

13.- Los candidatos (empresa o consultora) podrán presentar proyectos en varias categorías, con un límite de tres candidaturas por categoría.

14.- El jurado y los organizadores de los **Premios DEC** 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 las bases.

15.- El coste de cada candidatura será 300 € + IVA para socios DEC y 450 € + IVA para no socios, que deberán abonar en concepto de gastos administrativos, siguiendo las instrucciones que se indican en el formulario de inscripción.

16.- Los ganadores se darán a conocer durante la ceremonia de entrega de Premios.

17.- Los candidatos autorizan a DEC a utilizar el material presentado para su publicación en la web, redes sociales, medios o cualquier otro soporte a disposición de la Asociación.

18.- La Ceremonia de los IX Premios DEC tendrá lugar **el 23 de junio de 2022.**

19. – Los premiados recibirán:

- Trofeo que les acredita como ganador del premio.
- Opción a una beca en el Programa DEC o en uno de los masters o programas de Experiencia de Cliente impartidos por las prestigiosas escuelas asociadas. Las becas se otorgarán por orden de solicitud en el mail [premios@asociaciondec.org](mailto:premios@asociaciondec.org).



Asociación para el  
Desarrollo de la  
Experiencia de Cliente

- Derecho a presentar un candidato a la Certificación DEC durante los 12 meses siguientes desde la fecha en la que se otorga el premio.
- Dos entradas al evento en exclusiva de entrega de los Premios DEC.
- Intervenir en un medio colaborador de DEC interesado por su iniciativa.
- Proyectar un vídeo sobre su proyecto durante la gala.
- Publicar un post en el Blog DEC sobre su caso de éxito.

**Para cualquier duda a la hora de presentar tu candidatura o estás interesado en patrocinar el evento ponte en contacto con nosotros en [premios@asociaciondec.org](mailto:premios@asociaciondec.org)**