



Asociación para el  
Desarrollo de la  
Experiencia de  
Cliente

---

## **"BASES DEC Selección" 2023**

**Evaluación, publicación y actualización de Metodologías para el desarrollo de la Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado avaladas por DEC**

---

# Índice

1. Presentación DEC .....	3
2. Objeto del presente documento .....	4
3. Metodologías avaladas por DEC .....	5
3.1. Definición de Metodología avalada por DEC .....	5
3.2. Estructura y contenido de la propuesta.....	6
3.3. Beneficios de las Metodologías ganadoras .....	11
3.3.1. Publicación en DEC .....	11
3.3.2. Otras formas de divulgación .....	12
3.3.3. Dossier DEC Selección .....	12
4. Bases de la convocatoria.....	12
4.1. Estructura y contenido de la propuesta.....	12
4.2. Formato de la propuesta .....	14
4.3. Perfil de los candidatos .....	15
5. Procedimientos y costes de solicitudes .....	15
5.1. Procedimientos y plazos para la presentación de solicitudes .....	15
5.2. Coste.....	16
6. Evaluación .....	16
6.1. Resultado de la evaluación .....	16
6.2. Criterios de evaluación.....	17
6.3. Proceso de evaluación.....	17
7. Actualización/revisión de metodologías evaluadas como aptas .....	18
8. Derechos y obligaciones de las partes.....	19
8.1. Derecho de las partes .....	19
8.2. Obligaciones de las partes .....	19
8.3. Política de privacidad .....	20

# 1. Presentación DEC

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (en adelante DEC) es la primera organización sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo e implementación de las mejores prácticas en la gestión de la Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado en España e Iberoamérica.

DEC fue fundada en marzo de 2014. La integran grandes compañías líderes y evangelizadoras en esta disciplina emergente y estratégica, así como profesionales que trabajan en su diseño, gestión e implementación en todo tipo de organizaciones. También instituciones, organismos públicos, y expertos académicos. La Asociación se sufraga gracias a las aportaciones de sus asociados y al mecenazgo de empresas punteras en Experiencia de Cliente.

Sus miembros defienden unos valores y principios que conforman el ADN de la Asociación, y comparten una visión: lograr que las empresas entreguen a sus clientes una experiencia única, diferencial y rentable.

Entre las actividades principales de la Asociación se encuentran:

1. Realizar un Plan anual de iniciativas que contribuya a desarrollar la Experiencia de Cliente, y que además reporte a los socios valor añadido, oportunidades de encuentro, formación, crecimiento profesional y visibilidad.
2. Fomentar el intercambio de conocimiento y experiencias entre todos los socios a través de la organización de foros, debates, encuentros, conferencias, seminarios y otras actividades que promuevan la relación e interacción entre las empresas asociadas, y aporten nuevas perspectivas a los profesionales que las integran.
3. Divulgar, a través de acciones concretas, el conocimiento y experiencia de los socios con toda la sociedad, especialmente en los ámbitos de la enseñanza superior, redes sociales y en medios de comunicación.

4. Participar y organizar eventos internacionales para traer el mejor conocimiento y fomentar el posicionamiento de España y de las organizaciones españolas en esta materia.
5. Distinguir, difundir y valorar las mejores prácticas, iniciativas o proyectos en materia de Experiencia de Cliente.

Dentro de esta última actividad la Asociación ha desarrollado un procedimiento de evaluación, publicación y actualización de metodologías de Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado denominado "DEC Selección", destacando aquellas que hayan probado aporten valor y utilidad para la definición, desarrollo, implementación y mejora de una Experiencia de Cliente y/o Empleado homogénea, diferencial y rentable. De esta forma, las consultoras y profesionales que así lo deseen cuentan con la oportunidad de presentar metodologías propias para que formen parte de un conjunto de metodologías avaladas por DEC como ente independiente en Experiencia de Cliente y de Empleado.

El objetivo es identificar aquellas metodologías aplicables y con resultados contrastados. Las empresas cuyas metodologías sean seleccionadas por DEC podrán beneficiarse de la notoriedad y repercusión en el mercado de este sello distintivo, denominado "DEC Selección", y de sus acciones de comunicación asociadas.

## 2. Objeto del presente documento

El presente documento tiene por objeto la definición de un procedimiento de evaluación de metodologías de Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado, para ser incluido en DEC Selección. Se trata de proporcionar la información necesaria sobre el proceso, los criterios de evaluación y los pasos a seguir para conseguir y mantener el reconocimiento de DEC. En este sentido, se pretende:

- Proporcionar un marco de referencia con la información necesaria para presentar la solicitud.
- Acotar la problemática que pueden cubrir las Metodologías presentadas.
- Fijar los criterios y el proceso para la evaluación de las propuestas.

- Determinar los beneficios que obtendrán los participantes que superen el proceso de evaluación, así como los derechos y obligaciones de ambas partes.

### 3. Metodologías avaladas por DEC

#### 3.1. Definición de Metodología avalada por DEC

Se considera como "Metodología de Experiencia de Cliente" o "Metodología de Experiencia de Empleado" al conjunto de procedimientos y técnicas que deben seguirse para la resolución de un reto o consecución de un objetivo referente o relacionado con la mejora de la Experiencia del Cliente o Experiencia de Empleado.

Una Metodología avalada por DEC que forme parte de DEC Selección será aquella que, tras el proceso de evaluación especificado en este documento, se determine cumple con los requisitos definidos. Esto implica que:

- Se enmarca dentro de los marcos de las disciplinas de Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado (ver punto 3.2).
- Ha sido desarrollada por una compañía o un autor de confianza.
- Cumple con unos requisitos destacables de calidad, utilidad y actualización.
- Es aplicable para la mayoría de sectores y organizaciones.
- Su practicidad y resultados han sido fielmente demostrados.
- Cuenta con casos de éxito contrastables.

Adicionalmente, la Metodología podrá disponer de un activo o acelerador para ser más eficaz o eficiente (por ejemplo, un benchmark, una herramienta de excel programada) en su puesta en marcha. Es importante destacar que en ningún caso este activo o acelerador ha de ser compartido con la Asociación DEC ni debe formar parte del proceso de evaluación; este aspecto es opcional y queda a elección exclusiva de la empresa participante.

Además, las Metodologías que superen el proceso de evaluación y se consideren como aptos, serán sometidos a un proceso de revisión y

renovación periódico descrito en el apartado 7, asegurando así su continuidad y practicidad en el tiempo.

### 3.2. Estructura y contenido de la propuesta

Las Metodologías presentadas al proceso de evaluación deben dar respuesta a alguno de los puntos contenidos en el framework, “La Onda del Cliente”, marco de la Experiencia de Cliente elaborado por DEC que incluye cinco íes o palancas para el desarrollo de la Experiencia de Cliente o en el framework “La Onda del Empleado”, marco de la Experiencia de Empleado elaborado por DEC que incluye cinco es o palancas para el desarrollo de la Experiencia de Empleado.

#### 3.2.1 Onda del Cliente

1. Identidad única
2. Impulso organizativo
3. Implicación de las personas
4. Interacciones
5. Interpretación y acción



Se especifican a continuación un listado de temas sobre los que podría tratar la Metodología a avalar:

1. **Identidad única.** Hacer sentir al cliente beneficios relevantes, y diferenciales buscando siempre la coherencia

entre lo que decimos que somos y lo que entregamos en cada momento. Esta identidad debe corresponder a una estrategia global, estar integrada en la propuesta de valor de la compañía, ser parte de su ADN y debe ser medible en términos económicos.

- Diseño de la promesa de marca única.
- Aterrizaje de la promesa de marca y sus atributos en las iteraciones con el cliente (productos, servicios, canales, procesos, etc.).
- Medición de la promesa de marca en la Experiencia de Cliente.
- Diseño de estrategia de Experiencia de Cliente.
- Priorización de proyectos, momentos clave y segmentos en base al impacto en el cliente.
- El ROI de la Experiencia de Cliente y su impacto en resultados.
- Cuadro de mando de la Experiencia de Cliente.

2. **Impulso organizativo.** Poner al cliente en el centro implica apostar por la rentabilidad a medio plazo, es una nueva forma de pensar y actuar, empezando por los líderes, es hacer que toda la compañía actúe transmitiendo al cliente la promesa de marca en cada proyecto, en cada decisión.

- Posicionamiento de la Experiencia de Cliente como elemento estratégico en la organización en la empresa
- El papel del Client Chief Officer y sus 100 primeros días
- El área de Experiencia de Cliente, perfiles, funciones y su funcionamiento

3. **Implicación de las personas.** Los empleados son embajadores de la marca. Para implicarles la clave es conseguir que vivan la experiencia, que sean parte de su mejora continua y que las políticas que reciban sean coherentes e incentivadoras de la misma.

- Diseño y desarrollo de una cultura de empresa centrada en el cliente
- El diseño de la Experiencia de Empleado y el Employee Journey Map
- Alineación de las políticas de RRHH para transmitir nuestra Experiencia de Cliente

- Aceleradores en la transformación a una organización orientada al cliente
    - Desarrollo de nuevas capacidades para la mejora continua de la Experiencia de Cliente (cultura de innovación, colaboración, ...)
    - Nuevas formas de trabajar con participación activa del cliente
    - Co-creación e involucración a distintos stakeholders en el proceso de innovación y diseño
    - Desarrollo de proyectos bajo metodología agile
    - Prototyping
    - Mecanismos de refuerzo de la transformación
  - Implicación de los empleados en el diseño y entrega de una Experiencia de Cliente diferencial
  - Medición Experiencia de Empleado
  - Implicación de proveedores en la entrega de la Experiencia de Cliente
4. **Interacciones.** Asegurar la entrega de la Experiencia de Cliente diferencial y homogénea en los diferentes productos, servicios, canales, etc.
- Segmentación de clientes en base a arquetipos / comportamientos y aplicación en productos, servicios, campañas, etc.
  - Customer Journey, emocional y transmisor de la marca, como herramienta de gestión
  - Detección de los momentos de la Verdad y los momentos de diferenciación.
  - Diseño de Experiencia de Cliente en canales digitales
  - Como explotar el Big Data en la mejora de la Experiencia de Cliente
  - Diseño de Experiencia de Cliente en el contact center
  - La visión única del cliente
  - La personalización
  - Experiencia homogénea omnicanal
5. **Interpretación y acción.** Si observamos bien, hacemos las preguntas adecuadas, medimos determinados aspectos y establecemos un flujo de decisión ágil y flexible podremos aprender y transformar nuestra organización hacia el cliente.

- Métricas para la medición de CX, tipología, indicadores y casuística de utilización
- La medición de las emociones para la toma de decisiones
- Cuadro de mando de la voz del cliente
- El loop de la voz del cliente
- La medición de los antiguos clientes

### 3.2.2 Onda del Empleado

1. Escucha
2. Enfoque
3. Extensión
4. Entusiasmo
5. Excelencia



Se especifican a continuación un listado de temas sobre los que podría tratar la Metodología a avalar:

1. **Escucha.** Conocer y entender las necesidades y expectativas de los empleados.
  - Comprender al empleado para establecer sus necesidades y expectativas a fin de elaborar el Employee Journey.
  - Identificar y analizar en profundidad los arquetipos de empleado para personalizar la experiencia en la empresa.
  - Diseñar el programa de Voz del Empleado para medir la experiencia e identificar los momentos de la verdad y las

interacciones con mejores y peores valoraciones a fin de actuar sobre ellas.

2. **Enfoque.** Otorgar la prioridad adecuada a la Experiencia de Empleado y definir la estrategia para el desarrollo de la misma.

- Definir los objetivos a conseguir con la Experiencia de Empleado.
- Diseñar la experiencia deseada basándose en el Employee Journey.
- Diseñar la estrategia de Experiencia de Empleado
- Cuantificar el impacto de la mejora de la Experiencia de Empleado (ROI).

3. **Extensión.** Alinear a toda la compañía bajo una visión compartida.

- Alinear la Experiencia del Empleado con el propósito de la organización.
- Divulgar la visión y valores de la empresa a toda la organización.
- Compartir y extender las expectativas de la organización de forma transversal, clara y transparente.
- Evaluar si los mecanismos actuales son los adecuados para hacer llegar los mensajes relevantes a toda la organización.
- Asegurar los foros necesarios para la toma de decisiones.
- Crear un departamento de Employee Experience o la figura de Employee Experience Officer para promover la cultura de Experiencia de Empleado. Definición y funcionamiento del departamento de Employee Experience

4. **Entusiasmo.** Motivar a las personas en su día a día.

- Alinear las políticas de RRHH con la Experiencia de Empleado.
- Identificar los procesos clave para el desarrollo de la estrategia y priorizar su puesta en marcha.
- Empoderar a los empleados.
- Nombrar embajadores de la Experiencia de Empleado, que faciliten la comunicación transversal, la formación de los líderes y la implantación de la guía de la experiencia.
- Establecer mecanismos para la co-creación y la participación activa.

5. **Excelencia.** Gestionar el reconocimiento de los empleados.
- Establecer un modelo de liderazgo con el reconocimiento del empleado como eje fundamental de actuación.
  - Desarrollar un modelo de gestión del desempeño que incorpore reconocimientos e incentivos con carácter inmediato, alto impacto emocional y relevantes para el empleado, en un entorno de aprendizaje, desarrollo y crecimiento.
  - Ser transparentes en la metodología de evaluación, objetivos y resultados.
  - Posibilitar que los empleados conozcan cómo su trabajo impacta en la organización, clientes y compañeros.
  - Generar mecanismos y canales que faciliten el reconocimiento público.

Se pretende que la mayoría de las Metodologías seleccionadas recojan uno o varios de los temas presentados, no obstante, se valorarán otros siempre que se consideren de interés general en la gestión de la Experiencia de Cliente o de Empleado al mismo nivel que los expuestos en la lista anterior.

Las empresas participantes podrán presentar hasta un máximo de 4 Metodologías, siendo obligatorio que al menos dos de ellas cubran alguno de los temas listados anteriormente.

### 3.3. Beneficios de las Metodologías ganadoras

Una Metodología avalada por DEC proporciona un medio de acreditación ante terceros a la compañía o autor de la misma que les ayuda a ser una referencia en el mercado. El rigor y la objetividad de la Asociación aportan seguridad a las compañías a la hora de contratar proveedores con conocimiento y experiencia en la materia.

Les otorgará visibilidad y notoriedad, ya que las Metodologías avaladas por DEC Selección serán publicadas en los diferentes soportes de DEC, adicionalmente la empresa seleccionada podrá utilizar el sello de DEC Selección en la publicación de su Metodología en todos aquellos canales propios o de terceros que la empresa autora quiera gestionar.

#### 3.3.1. Publicación en DEC

Una vez una Metodología pase a formar parte de DEC Selección, DEC se compromete a publicarlo con el fin de que la misma pueda ser reconocida en el mercado. Se utilizarán como mínimo los siguientes canales y soportes:

- Publicación en página web de DEC dentro del apartado DEC Selección.
- Comunicación en cuentas de RRSS de DEC, en concreto en LinkedIn, Twitter y Facebook.
- Las empresas podrán difundir su Metodología a través de un vídeo elaborado por dichas empresas en el canal de Youtube de DEC.
- DEC realizará una entrevista a cada ganador que incluirá en su canal de Youtube y en el apartado DEC Selección de su web.
- Publicación individual en el blog DEC.
- Publicación de las ganadoras en la Newsletter de DEC (más de 3.000 suscriptores).
- Espacio dedicado en la revista "The Journey by DEC" (más de 4.500 suscriptores).

Siempre que se realice una comunicación se hará referencia al nombre de la Metodología y la empresa autora.

### 3.3.2. Otras formas de divulgación

Toda empresa con una Metodología avalada por DEC podrá presentarla en un evento dedicado expresamente a DEC Selección.

### 3.3.3. Dossier DEC Selección

Adicionalmente se elaborará un dossier con todas las Metodologías (cada una será un capítulo firmado por el profesional / empresa autora de la metodología avalado por DEC), siempre bajo la edición y coordinación de DEC, que se entregará en el evento DEC Selección.

## 4. Bases de la convocatoria

### 4.1. Estructura y contenido de la propuesta

Las propuestas deberán ajustarse a la estructura y contenidos definidos en este punto para facilitar la valoración homogénea por parte del jurado.

Se establecen tres tipos de contenidos, por un lado, los datos generales de la empresa (a), por otro la propuesta de Metodología de Experiencia de Cliente o Experiencia de Empleado y Credenciales (b) y, por último, el feedback de al menos dos clientes que hayan utilizado la metodología presentada, en base a un cuestionario que enviará DEC una vez proporcionados las personas y datos de contacto (c):

**a) Datos generales de la empresa.** Plantilla PowerPoint proporcionada por DEC (con posibilidad de inclusión de gráficos, imágenes, infografías, etc.) con letra "Verdana" tamaño mínimo 12:

- Presentación y breve historia de la compañía
- Cobertura geográfica, con especial interés en España y Latam
- Líneas de negocio
- Principales magnitudes de negocio por actividad en los últimos años
- Capacidades y recursos en Experiencia de Cliente y de Empleado
- Profesionales con certificación DEC
- Persona de contacto

**b) Propuesta de metodología y credenciales.** Se debe definir la Metodología, su aplicación, resultados que se obtienen, casos de éxito y referencias. Plantilla PowerPoint proporcionada por DEC, máximo 21 páginas (con posibilidad de inclusión de gráficos, fotos, infografías, etc.) con letra "Verdana" tamaño mínimo 12.

- "i" de la Onda del Cliente y apartado de la "i" al que corresponde o "e" de la Onda del Empleado y apartado de la "e" al que corresponde
- Resumen de la metodología
- Definición y conceptos claves
- Necesidades a las que responde la metodología
- Objetivos y resultados
- Alcance (descripción del trabajo a realizar para alcanzar los objetivos)
- Pasos a seguir para su implementación

- Herramientas o tecnologías para impulsar la metodología, aquellas en las que se soporta la metodología o que pueden acelerar sus resultados si existiesen. Es importante destacar que en ningún caso este activo o acelerador ha de ser compartido con DEC, queda exclusivamente a elección de la empresa participante
- Aspectos diferenciales frente a otras herramientas “sustitutivas” comunes disponibles en el mercado
- Principales casos de éxito en organizaciones en las que la Metodología se haya implementado exitosamente. Será necesario aportar un resumen ejecutivo del proyecto (introducción, fecha, enfoque, alcance, partes del framework desarrolladas, timing, impacto...)

**c) Feedback de al menos dos empresas donde haya sido implantada la metodología.**

Pedimos referencias de al menos dos empresas donde haya sido implantada la metodología para que desde DEC podamos hacerles un cuestionario que recogerá su feedback para completar la información facilitada al Jurado. Necesitaremos nombre, apellidos, mail y teléfono del contacto al que enviaremos el cuestionario. El envío se realizará por mail y sólo en el caso de que no haya respuesta se les contactará por teléfono.

#### 4.2. Formato de la propuesta

Las propuestas se enviarán por correo electrónico a [decseleccion@asociaciondec.org](mailto:decseleccion@asociaciondec.org). La información deberá enviarse en tres archivos separados y respetando las siguientes fechas de entrega:

- **Datos de contacto de al menos dos empresas donde haya sido implantada la metodología.** Deberá enviarse en Word. Este archivo contendrá los datos de contacto de las personas que proporcionarán el feedback sobre la metodología y se enviará **antes del 31 de enero de 2023.** En el caso de que se presenten varias propuestas, se enviarán archivos individuales para cada una de las metodologías.
- **Datos Generales de la Empresa.** El archivo deberá enviarse en PowerPoint antes del **27 de febrero de 2023** y contener la

información de la empresa, el contacto, el nombre de las metodologías presentadas y un pseudónimo con el que se identificará a la empresa con el fin de asegurar una valoración transparente y objetiva de las metodologías. Por ejemplo "MICKEY MOUSE"

- **Propuesta de Metodología y Credenciales.** El archivo deberá enviarse en PowerPoint antes del **27 de febrero de 2023** e incluirá toda la información de la propuesta para su valoración así como el pseudónimo de la empresa autora. No incluirá ningún tipo de branding o color que pueda inducir a identificar a la compañía autora. En el caso de que se presenten varias propuestas, se enviarán en archivos individuales, cada uno de ellos nombrado con el pseudónimo + el nombre de la metodología que se presenta. Por ejemplo, "MICKEY MOUSE- Diseñando Customer Journeys" Si bien el contenido se presentará en español, todas aquellas metodologías seleccionadas podrán aportar adicionalmente la versión en inglés en la siguiente semana a la comunicación de aprobación.

#### 4.3. Perfil de los candidatos

Los interesados en presentarse al proceso de evaluación de Metodologías deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Ser una empresa consultora, de investigación de mercados, vendor o agencia de referencia que cuente con un área o equipo de Experiencia de Cliente y/o Experiencia de Empleado en su organización

### 5. Procedimientos y costes de solicitudes

#### 5.1. Procedimientos y plazos para la presentación de solicitudes

- Solicitud. **Antes del 31 de enero de 2023.** Las empresas participantes deberán enviar por correo electrónico a DEC la relación nominal de Metodologías que desean presentar, o inscribirse en el formulario de inscripción que habrá en la web [asociaciondec.org](http://asociaciondec.org)

Datos de contacto:

[decseleccion@asociaciondec.org](mailto:decseleccion@asociaciondec.org)

605 122 992

- Datos de contacto de clientes. **Antes del 31 de enero de 2023** los participantes deberán enviar por correo electrónico a DEC los datos de contacto de dos empresas donde se haya implantado la Metodología para que DEC puede enviarles un cuestionario y recoger su feedback.
- Confirmación de temas. Una vez revisadas todas las solicitudes se gestionarán, de acuerdo con los criterios establecidos, con los participantes los posibles conflictos de los temas solicitados y DEC les confirmará por escrito, tanto las Metodologías aceptadas para su evaluación como otras posibles alternativas para los no aceptados.
- Presentación. **Antes del 27 de febrero de 2023** toda la documentación de los participantes deberá haber sido enviada al correo electrónico [decseleccion@asociaciondec.org](mailto:decseleccion@asociaciondec.org), para su valoración y haber realizado el ingreso correspondiente en la c/c 0049 5101 89 2516138134 de la Asociación, con el concepto DEC Selección y el nombre de la empresa. Se enviará un correo de confirmación de la recepción de la documentación.
- Evaluación. **Antes del 29 de marzo de 2023** DEC comunicará las Metodologías que pasarán a ser parte de DEC Selección 2023.

## 5.2. Coste

Se requiere un ingreso de 450€ + IVA por Metodología presentada para los socios de DEC y 600€ + IVA para los no socios. Con estas aportaciones se cubrirán los gastos asociados al proceso de valoración de las candidaturas y así como al plan de difusión de DEC Selección.

## 6. Evaluación

### 6.1. Resultado de la evaluación

Únicamente existirán dos posibles resultados derivados de la evaluación, seleccionado o no seleccionado.

## 6.2. Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación son los siguientes:

- **Calidad y aplicabilidad de la metodología**
  - **Resuelve una problemática concreta:** capacidad para resolución de un importante problema que esté en las preocupaciones de las empresas y sea clave para la Experiencia de Cliente o la Experiencia de Empleado
  - Es **autoexplicativo**
  - Presenta claros **pasos o procedimientos a realizar**
  - **Fácil de entender y de aplicar**
  - **Aporta una mejora sustancial sobre la forma "tradicional" o de "sentido común" de hacer las cosas.** La puntuación será mayor si aporta toda una visión "innovadora" respecto a la tradicional o a otras metodologías de uso común en el mercado.
  - **Resultados demostrados:** la puntuación será mayor cuanto más tangibles los resultados e impactantes. Requiere referencias y testimonios sobre proyectos llevados a cabo dónde se haya utilizado específicamente. El jurado podrá contrastar los testimonios de la empresa sobre la que se presente el caso de éxito
  
- **Presentación y comunicación.**
  - Lenguaje claro, directo, la utilización de ejemplos, destacar los mensajes clave,
  - Inclusión de gráficos e infografías que faciliten la comprensión
  - Inclusión de material digital adicional específico (ej. vídeos, selft test) que complemente el contenido.

## 6.3. Proceso de evaluación

Inicialmente se realizará una revisión de las propuestas por DEC como primera comprobación para asegurarse que todas las propuestas cumplen con los requisitos establecidos. Una vez filtradas, el proceso de evaluación será llevado a cabo por un jurado compuesto por directivos y expertos de Experiencia de Cliente y/o Experiencia de Empleado en el mundo de la empresa y de la docencia. No se incluirá

en el jurado ningún profesional del mundo de la consultoría o los servicios que pueda ser competidor o colaborador de cualquiera de los participantes.

El jurado estará compuesto por directivos de referencia en CX y EX. En concreto:

1. **Mario Taguas.** Presidente de DEC y Subdirector Gral Adjunto de Desarrollo de Negocio y Clientes en Mutua Madrileña.
2. **Laura Gonzalvo.** Vocal de DEC y Directora de Comunicación y PR en Securitas Direct.
3. **César Luengo.** Subdirector General Clientes y CX en Mapfre.
4. **Vicente de los Ríos.** Director del Programa Ejecutivo en Transformación Digital de la EOI.
5. **Gerardo Laíno.** Head of Customer Experience en Parques Reunidos.
6. **Karen Thouret.** Head of Digital, eCommerce & Customer Experience en Seur.
7. **Borja Díaz.** CEO Spain & Iberia en Allianz Partners.
8. **Myrka Borachok.** Directora de CX en Transports de Barcelona.
9. **Carlos Sánchez.** Responsable de Experiencia de Cliente en KIA.
10. **María González.** Subdirectora de Desarrollo de Negocio en Canal de Isabel II.
11. **Carolina Hernández.** Directora de Experiencia de Cliente en Caixabank.

Todos los miembros del jurado firmarán un acuerdo de confidencialidad, conflicto de interés, transparencia y objetividad.

## 7. Actualización/revisión de metodologías evaluadas como aptas

Las metodologías certificadas por la Asociación DEC tienen una validez de tres años a partir de la fecha en que fue considerada como apta.

La metodología certificada requiere para su mantenimiento que la compañía poseedora de dicha acreditación la mantenga en activo y la actualice cuando lo considere conveniente.

A los tres años la empresa con la metodología certificada habrá de enviar un documento a la Asociación DEC que contemple aspectos como:

- Compañías que hayan aplicado la metodología.
- Actualizaciones que quiera realizar o haya realizado durante dicho periodo de la metodología.
- Conjunto de actividades que haya realizado relacionadas con la metodología certificada.
- Cualquier otra información que considere de interés

El coste de la renovación será de 250€ + IVA por cada Metodología para los socios y 850€ + IVA para los no socios. Una vez se renueve, la Asociación comunicará dicha renovación y actualización de la metodología en los soportes DEC que entienda adecuados.

## 8. Derechos y obligaciones de las partes

### 8.1. Derecho de las partes

Toda empresa participante cuenta con los siguientes derechos:

- Rehusar un miembro del jurado, siempre y cuando tenga justificación demostrable.

Por su parte la Asociación DEC se reserva los siguientes derechos:

- Suspender o revocar el aval otorgado por causa justificada. Las causas de suspensión o revocación incluyen alguno de los siguientes puntos, aunque no solo se limitan a los mismos:
  - o La falsificación o engaño en la justificación de los requisitos para la solicitud o renovación.
  - o La negligencia grave, incompetencia, fraude o engaño o conducta poco profesional en la aplicación de la metodología en alguna compañía.

### 8.2. Obligaciones de las partes

Toda empresa que presente una solicitud de evaluación de metodología cuenta con las siguientes obligaciones:

- Ser veraz con toda la documentación presentada para la evaluación.
- Presentar exclusivamente contenido de elaboración propia y si es de otras fuentes siempre citarlas.
- Actualizar/revisar la metodología al menos una vez cada tres años.

Por su parte la Asociación DEC tiene las siguientes obligaciones:

- Ser totalmente independiente en toda evaluación dada, haciendo la misma con el máximo rigor y profesionalidad posible.
- Apoyar y publicitar de la manera establecida en este documento la Metodología certificada.
- Colaborar con los participantes para obtener la máxima calidad de las candidaturas.
- Garantizar la confidencialidad de los documentos proporcionados a la Asociación DEC relacionados con este proceso de valoración.

### 8.3. Política de privacidad

Las partes se obligan mutuamente a respetar y tomar todas las medidas necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente sobre Protección de Datos de Carácter Personal - Reglamento General de Protección de Datos de 25 de mayo de 2018 y demás normas concordantes. Las solicitudes y resultados serán tratadas de modo confidencial hasta la fecha de publicación de las Metodologías avaladas.

Toda la información sobre Metodologías que no sean seleccionadas será destruida al final del proceso de valoración.