



CREEMOS
EN LAS
EXPERIENCIAS

BASES XII 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 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.
- 4.- Las **categorías** a premiar en los XII 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 estrategia de Experiencia de Empleado

Se valorarán proyectos globales y transversales de compañía donde se sitúe la Experiencia de Empleado y la cultura *Customer Centric* como funciones estratégicas de negocio. En esta categoría se incluyen tanto proyectos enfocados en mejorar la experiencia de los empleados como aquellos en los que se promueva la implicación del empleado en la entrega de una excelente experiencia al cliente.

4.3. 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 para el diseño del mapa del viaje del cliente.

Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente

www.asociaciondec.org

Camino Cerro de los Gamos, 1. 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

4.4. Mejor Proyecto de Innovación IA

Se valorarán proyectos que, a través del uso innovador de la Inteligencia Artificial (IA), hayan impulsado la Experiencia de Cliente (CX) y la transformación de la organización. Iniciativas que destaquen por su capacidad para generar impacto en el negocio a través de la personalización, la automatización de procesos, la optimización de la gestión y el análisis de datos o la introducción de nuevos modelos de interacción con los clientes, entre otras.

Para la valoración de estas cuatro 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**:

4.5. Directivo del año en Experiencia de Cliente

Se premiará al alto directivo (Presidente o 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 con su propuesta más una breve explicación de por qué debería recibir este premio.

4.6. 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 los últimos informes sobre Experiencia de Cliente desarrollados por DEC así como en los Indicadores CX publicados por la Asociación. Adicionalmente, los socios de DEC podrán proponer marcas para que sean valoradas enviando un mail a premios@asociaciondec.org con su propuesta más una breve explicación de por qué debería recibir este premio.

4.7. 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 con su propuesta más una breve explicación de por qué debería recibir este premio.

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

- Completar el **formulario de inscripción** disponible en la página de Premios 2025 de la web de la Asociación <https://asociaciondec.org/eventos/premios/premios-2025/>
- Completar la plantilla Power Point DEC con el **detalle de la candidatura**. La plantilla estará disponible en la página de Premios de 2025. Se podrá mantener el diseño 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**:

- o Categoría a la que se presenta: (1) Estrategia CX, (2) Estrategia EX, (3) Customer Journey o (4) Innovación IA
- o Título de la candidatura
- o Ámbito de actuación
- o Nombre de la empresa y/o consultora
- o Sector
- o Descripción del proyecto
- o Objetivos del proyecto
- o Desarrollo
- o Resultados



CREEMOS
EN LAS
EXPERIENCIAS

- **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 8 de mayo de 2025.**

7.- El jurado estará conformado por:

- Socios pertenecientes a los órganos de Gobierno de la Asociación.
- 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, asociadas y no asociadas a DEC.

8.- Para la valoración de las 4 primeras categorías (**Estrategia CX, Estrategia EX, Customer Journey e Innovación IA**), 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.

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 y 4. Así mismo, se les facilitará la lista de directivos, marcas y periodistas para los tres premios especiales.



CREEMOS
EN LAS
EXPERIENCIAS

- 9.2. Los miembros del jurado valorarán individualmente las candidaturas de las categorías 1, 2, 3 y 4 a partir de los materiales y archivos entregados para elaborar una lista corta. 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 para el fallo del jurado a la que asistirán todos los miembros para determinar qué candidaturas de la lista corta de las categorías 1, 2, 3 y 4 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) Estrategia EX, (3) Customer Journey (4) Innovación IA, 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. Se comunicará también 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 cambiarlas 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.



CREEMOS
EN LAS
EXPERIENCIAS

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 XI Premios DEC tendrá lugar el **19 de junio de 2025**.

19.- Los premiados recibirán:

- Trofeo que les acredita como ganador del premio.
- Opción a una beca en uno de los dos Programas formativos que ofrece DEC. Las becas se otorgarán por orden de solicitud en el mail premios@asociaciondec.org.
- 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 mayor información sobre patrocinios o presentar candidatura, ponte en contacto con nosotros en premios@asociaciondec.org