



REGLAMENTO

El Premio Nacional a la Excelencia en la Experiencia del Clientes y Centros de Contacto

SEPTIMA EDICIÓN – 2.022

INTRODUCCION

El premio nacional es una mención que se entrega anualmente a empresas de todos los sectores de la economía con procesos de interacción con clientes, las cuales, en la implementación de proyectos, aportan al éxito de la empresa, prestando un mejor servicio e impulsan las relaciones empresa-cliente.

El propósito de esta iniciativa es impulsar la competitividad y profesionalización de las empresas concursantes, reconocer las iniciativas y proyectos innovadores, que han impactado favorablemente los resultados en la satisfacción del cliente, en la operación, en los recursos humanos y en el negocio, que constituyen un ejemplo de gestión a nivel nacional e internacional. El Premio reconoce casos de éxito de empresas públicas y privadas, así como el Talento que tenga un desempeño sobresaliente.

MISION

Busca impulsar el reconocimiento de las mejores prácticas de Relación con Clientes a nivel País en el marco de la gestión estratégica, operacional, tecnológica y del recurso humano.

VISION

Posicionar al Premio Nacional como el mayor reconocimiento de un servicio diferenciado otorgado a los clientes, con los más altos estándares a nivel mundial. De manera a contribuir al fortalecimiento, desarrollo y profesionalización de las empresas.

OBJETIVOS

- Incentivar la profesionalización de la industria de Relación con Clientes.
- Identificar y reconocer las mejores prácticas que se convierten en referentes del País.
- Identificar a las Organizaciones Líderes en Calidad de Servicio ofrecida al Cliente.
- Reconocer la labor y esfuerzo realizado por los profesionales de la industria en la construcción de un Servicio Diferenciado.

Apoya



Audita





- Promover y difundir los logros nacionales a nivel internacional.

PARTICIPANTES

- Empresas de Tercerización de procesos
- Call y Contact Centers
- Call centers in Inhouse
- Áreas de Atención al cliente
- Empresas de Ventas
- Empresas de Cobranzas
- Empresas de todos los sectores de la economía que tengan interacción con clientes.

CATEGORIAS

Las Categorías representadas en el Premio Nacional son las siguientes:

Mejor Estrategia de Ventas

Reconoce las estrategias comerciales vinculadas con una mejor experiencia al cliente, que impactan de manera sobresaliente en la generación, conversación y ventas de los productos y/o servicios que comercializan las organizaciones participantes o sus clientes. Contribuyendo al incremento de la competitividad y al logro de los objetivos de negocio y posicionamiento de la marca.

Mejor Gestión de Cobranzas

Reconoce las estrategias de cobranza, vinculadas con una mejor experiencia al cliente y que impactan de manera sobresaliente, en los objetivos de gestión de cobranzas y/o recuperación efectiva de la cartera, que a su vez contribuyen al incremento de la competitividad y al logro de los resultados de la organización participante o de su cliente.

Mejor Estrategia de Desarrollo Humano

Reconoce los proyectos de mejora relacionados con los procesos de administración y gestión de Talento, que impactan, de manera sobresaliente, en la integración, desarrollo, motivación, satisfacción, permanencia, productividad, participación individual y grupal, y también en la satisfacción de los clientes y/o usuarios, los resultados del negocio y el incremento de la competitividad de la organización participante o de su cliente.

Mejor Contribución Tecnológica

Reconoce aquellos proyectos relacionados con el desarrollo, la optimización, incorporación y utilización de soluciones tecnológicas, que impactan, de

Apoya



Audita





manera sobresaliente, en la operación, innovación, satisfacción de los clientes/usuarios, al incremento de la competitividad y en los resultados del negocio.

Mejor Contribución en Responsabilidad Social

Reconocer las iniciativas de responsabilidad social que ha adoptado el área de interacción con clientes, a través de proyectos alineados a la cultura organizacional y encaminados a impactar favorablemente en la optimización y uso de sus recursos (sustentabilidad), así como reforzar el compromiso de la organización con el medio ambiente y el desarrollo social y de inclusión laboral.

Mejor operación de Empresa Tercerizadora

Reconoce las estrategias de mejora en la operación tercerizadora, que impactan de manera sobresaliente, en diferentes indicadores claves de gestión, la satisfacción del cliente, el incremento de la competitividad y al logro de los resultados de negocio de la organización participante o de su cliente.

Mejor estrategia en Customer Experience

Reconoce las estrategias planeadas para la mejora en la experiencia del cliente, captando comportamiento y trayendo informaciones que permita la construcción de diferentes indicadores clave para la gestión del negocio y satisfacción del cliente. Que en su conjunto aumente la competitividad y busque los resultados de negocios esperados por la organización participante o de su cliente.

Mejor Estrategia Multicanal

Reconoce las estrategias de mejora que demuestren una contribución clara al negocio en temas de ventas, servicio, cobranza, retención, lealtad, rentabilidad, calidad, productividad y/o satisfacción del cliente, vía Organización y Áreas para interacción con Clientes (OIC) tanto internas como tercerizadas en donde la interacción sea a través del aprovechamiento de diferentes canales de interacción como redes sociales, whatsapp, e-mail, chat, web; entre otras.

Mejor Talento del Año

Reconoce a Mandos medios que desde su posición y área respectiva hayan contribuido de forma positiva a la relación empresa – cliente y empresa capital – humano, logrando lealtad, satisfacción y estabilidad dentro y fuera de la empresa.

Apoya



Audita





Mejor Ejecutivo del Año

Reconoce a Gerentes, directivos que por su forma de actuar y liderar hayan contribuido de forma positiva a la relación empresa – cliente y/o empresa - capital humano, logrando lealtad, satisfacción y estabilidad dentro y fuera de la empresa.

ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN

Cada empresa puede inscribirse en hasta 10 casos (1 por categoría). Y un caso puede participar en hasta en 3 categorías.

La vigencia de todos los casos debe considerar el desarrollo e implementación de estos, durante el periodo de enero a diciembre del año 2021, y dando continuidad en el 2022.

Se puede declarar desierta una categoría, en el supuesto de no tener la participación mínima de dos casos por categoría. A excepción de Talento y ejecutivo del año.

INSCRIPCIÓN DE LOS CASOS -FORMALIDADES

• PROCESO DE INSCRIPCIÓN

El registro para la participación deberá realizarse a través de la ficha de inscripción que deberá ser remitida por email a la organización, en la que podrá registrarse el o los casos con lo que participara la organización, haciendo previamente el registro de su participación, posterior a la facturación se le habilitara el acceso a la ficha técnica en la plataforma para que puedan ingresar y proceder a realizar la carga de los casos en el que participara a través de la plataforma.

1. Registro de la empresa en la ficha técnica

Cada empresa/persona que desee postular casos al premio debe postularse completando el formulario de la ficha técnica a cada categoría en la que se postula en la plataforma, para ello el organizador les indicara donde deben registrarse para contar con un usuario y contraseña.

2. Diligenciamiento de ficha técnica:

Una vez que se haya realizado la factura de los casos inscriptos, se le habilitara en la plataforma el usuario y la ficha técnica para que complete los casos.

- ✓ **Recomendación:** La información contenida en la ficha técnica será la fuente primaria de los jurados para evaluación. Los anexos servirán sólo como soporte al caso y deberán estar referenciados específicamente en la ficha técnica para ser tenidos en cuenta

Apoya

Audita



por el jurado. No serán tomados en cuenta las empresas que incumplan con el llenado total de la información solicitada en la plataforma. El llenado incorrecto o incompleto, así como la ausencia de material solicitado, podrá perjudicar el análisis del caso por parte de los Jurados y, consecuentemente, afectar su evaluación.

3. Ingreso de Caso:

Los participantes deben ingresar sus casos en el link <https://cxcongress.evoltis.com/sistema/inscripcion.php>

El plazo límite para cargar sus casos esta especificado en el cronograma, se tomará en cuenta la última versión de la misma. Las propuestas recibidas después de esta fecha NO serán evaluadas.

En todas las categorías se premiará con Tres (3) lugares: Oro, Plata y Bronce. Y en el caso que se cuente con solo dos casos las dos primeras categorías.

A excepción de la categoría Mejor Talento del año y Ejecutivo del Año, en donde solo habrá un ganador Oro.

Valor

El valor de inscripción y el pago de cada caso serán informados y cobrados por la organización.

JURADO

El jurado estará conformado por los representantes de cada país miembro de ALOIC - **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes.** <http://www.aloic.org>

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL JURADO

1. Analiza la información disponible de cada una de las compañías que compete por el Premio Nacional en cada categoría.
2. Valida que la información presentada cumpla con los parámetros mínimos necesarios para que dicha organización pueda ser evaluada.
3. Decide, por votación, los ganadores de cada categoría.
4. Otorga menciones especiales, siguiendo su propio criterio.

Apoya



Audita





5. Está facultado para descalificar a cualquier organización que no cumpla con los mínimos requeridos en el proceso de validación. (A través de un correo electrónico a la entidad administradora, justificando su decisión).
6. Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.
7. Mantiene confidencialidad de la información proporcionada por los participantes durante y después del periodo de evaluación y premiación.
8. El jurado se reserva el derecho de poder solicitar mayor información para garantizar la objetividad del proceso de evaluación tomando decisiones basadas en criterios sólidos y también tiene el derecho de comprobar que la información proporcionada por la compañía sea veraz.
9. En ningún caso el Jurado podrá emitir juicios, revisar, validar información y/o calificar cualquier categoría del premio cuando se trate de la empresa donde éste colabora y/o exista cualquier conflicto de intereses particulares, profesionales y corporativos.
10. El jurado no podrá difundir ni hacer uso de la información a la que tendrá acceso con el objetivo de realizar la evaluación de este premio.
11. El proceso de evaluación será Validado por la entidad internacional auditora.

RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ ORGANIZADOR DE LOS PREMIOS

El comité organizador del Premio es Evoltispy; es el responsable de coordinar todos los aspectos relativos al proceso de evaluación e identificación de las empresas ganadoras:

- Actúa como rector y promotor general del proceso del premio.
- Convoca y conforma el Jurado evaluador.
- Convoca, organiza y coordina las sesiones de trabajo con los miembros del jurado.
- Es el medio oficial de comunicación entre las empresas, jurados y empresa auditora.
- Analiza, propone, aprueba y ejecuta los cambios y/o modificaciones al proceso general.
- Es encargado del resguardo de la información de las empresas y las personas participantes en el premio, así mismo se compromete a no usar esta información con fines comerciales o en beneficio propio o de las organizaciones que representan.

Apoya



Audita





PROCESO DE EVALUACIÓN

La información necesaria para iniciar el proceso de evaluación y poder tomar las decisiones sobre los ganadores, atiende a la siguiente estructura:

1. Registro de Inscripción al Premio de los casos a participar.

2-Ficha técnica: La empresa/postulado debe cargar la ficha técnica en la web del congreso sesión Premio Nacional, dentro de las fechas señaladas para tal propósito dentro del cronograma general del evento. (Ver cronograma del evento).

3. Se pueden presentar hasta 10 casos por compañía (1 caso por categoría). Un mismo caso puede participar en hasta en tres categorías.

4. La ficha técnica es revisada y verificada para comprobar que cumple con los requisitos especificados.

Cada miembro del Jurado dispone de un voto individual de igual valor para la toma de decisiones sobre la compañía vencedora. El derecho a voto se ejercerá de manera individual y pública dentro del Comité del Jurado.

Resultará elegida como compañía ganadora en cada categoría aquella que obtenga en una primera ronda un número de votos igual a la mitad más uno del quórum de miembros del jurado presentes en dicha votación.

Si no se alcanza esa mayoría, se decidirá por mayoría simple en una segunda ronda de votaciones.

CRITERIOS DE EVALUACION

Cada caso participante deberá ser evaluado por 3 miembros del jurado y las 3 calificaciones serán promediadas para obtener la evaluación final.

La suma de las tres secciones que conforman cada caso es de 100 puntos, como se muestra en la tabla siguiente:

Casos de Éxito Organizacional

Secciones	Valor
Contribución del caso - Resultados	60 %
Estrategia - Indicadores	30 %
Mejora continua e Innovación	10%
Total	100%

Talento

Apoya



Audita





Secciones	Valor
Trayectoria del Talento	30 %
Indicadores de Gestión	30 %
Entrevista	40%
Total	100%

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	FECHA	INFORMACION
Registro e Inscripción	Hasta el 30/09/2022	La ficha de inscripción deberá ser remitida al email infopy@evoltis.com
Carga del caso/s ficha técnica	Hasta el 12/10/2022	Carga en la ficha técnica de cada categoría a participar.
Proceso de evaluación Jurado Internacional ALOIC	Del 12/10/2022 al 22/10/2022	Revisión y calificación de fichas técnicas por parte del jurado de los nominados y sus casos a través de la plataforma virtual
Revisión firma auditora	Del 24/10/2022 al 28/10/2022	Proceso de observación de todo el proceso llevado a cabo por la Firma Auditora.
Ceremonia de Premiación	03/11/2022	Entrega de premios a los ganadores en cada categoría.

Compromiso de Confidencialidad de la información

Toda la información proporcionada por los participantes, así como, la información que en el proceso de evaluación se genere, está bajo la responsabilidad de Evoltispy a través de su Comité Coordinador; quien mantendrá sobre lo anterior una estricta y total confidencialidad.

Evoltispy tomará todas las acciones que sean necesarias para garantizar que la información proporcionada sea tratada con la más estricta confidencialidad.

Las empresas ganadoras recibirán sus galardones en el acto de entrega a ser realizado el 3 de Noviembre del presente año.

Apoya



Audita

