



**PREMIO**  
NACIONAL CX & EX   
**REGLAMENTO**

 **IMT**

**20<sup>a</sup>** EDICIÓN

## PREMIO NACIONAL CUSTOMER EXPERIENCE

Premio Nacional CX es el máximo reconocimiento al trabajo realizado por los profesionales de *Customer Experience* en México, que demuestran sus últimos desarrollos para aprovechar sus oportunidades y mejorar la experiencia al cliente.

A través del **Premio Nacional CX** reconocemos estrategias, iniciativas y esfuerzos, encaminados a impactar de manera favorable en los resultados de las organizaciones que participan, en aspectos financieros, operativos, y tecnológicos, contribuyendo al posicionamiento de su marca ya que son un ejemplo de gestión a nivel nacional e internacional.

Los aspirantes a este reconocimiento son **empresas públicas y privadas** con operaciones en México, así como **personas** verdaderamente ejemplares, con una gran trayectoria profesional, que inscriben sus casos de éxito, para ser reconocidos en la industria, a través de sus resultados.

A lo largo de estos **19 años** en el Premio Nacional de Excelencia, han participado **623 empresas**, con más de **2,714 casos** y **963 ganadores**; todo esto como resultado de un proceso de evaluación confiable desarrollado por el IMT, el cual es auditado para garantizar transparencia y objetividad.

Asimismo, el Premio es auspiciado por la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (**ALOIC**); la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (**CANIETI**), el Consejo para la Competitividad de la Industria de Centros de Contacto y Relacionamiento (**CompetiCER**), el Instituto del Fomento a la Calidad Total (**IFC**), y el Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes (**MGCIC**), a través de quienes, el **Premio Nacional CX** sustenta su valor, prestigio y máximo reconocimiento del sector.

## Misión Premio Nacional CX

Impulsar la competitividad y la profesionalización de la Industria mexicana de *Call Centers*, *Contact Centers*, *Business Process Outsourcing*, *Knowledge Process Outsourcing*, *Information Technologies Outsourcing*, *Help Desk*, y áreas de interacción con clientes, internas o subcontratadas, a través del reconocimiento de su talento y casos de éxito implementados para mejorar la experiencia del cliente y ciudadano.

## Visión Premio Nacional CX

Posicionar a México como un país líder a nivel internacional en cuanto al desarrollo de estrategias y gestión de proyectos de mejora, contribuyendo a dar forma a una cultura de alto desempeño.

## Objetivos Premio Nacional CX

- Identificar y reconocer los esfuerzos y estrategias de aquellas personas y organizaciones que destacan por sus resultados.
- Distinguir públicamente a las personas y organizaciones que merecen ser referente de la industria de *Customer Experience* en alguna de las categorías que promovemos.
- Impulsar e incentivar el desarrollo y la profesionalización de nuestra industria en México y Latinoamérica.

## BASES DE PARTICIPACIÓN PREMIO NACIONAL CX

### Perfil de los participantes Premio Nacional CX

*Call Centers*, *Contact Centers*, BPO's, KPO's, ITO's, *Help Desk*, y demás áreas de interacción y relacionamiento con Clientes – Ciudadanos, públicos o privados, internos o subcontratados, nacionales y/o extranjeros, que tengan sus operaciones en México y que sean responsables del contacto, gestión y administración, o mantenimiento de las interacciones con clientes o ciudadanos, así como los profesionales vinculados a estas áreas de interacción (ejecutivos, coordinadores, supervisores, gerentes y directores).

## ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN PREMIO NACIONAL CX

### Casos de éxito organizacional:

- 🏆 Participan solamente casos desarrollados y operados en México.
- 🏆 La vigencia de todos los casos inscritos debe considerar el desarrollo e implementación de estos durante el periodo de enero a diciembre del año 2024.
- 🏆 Las organizaciones participantes pueden inscribir casos en todas las categorías registradas.
- 🏆 Las organizaciones participantes pueden inscribir hasta dos casos por categoría, excepto aquellas que tercerizan servicios, en estos casos podrán inscribir más de dos casos por categoría, siempre que los casos no correspondan a un mismo cliente y/o campaña y deberá notificar al Comité Organizador previo a la inscripción.
- 🏆 Un mismo caso de éxito puede participar hasta en tres categorías diferentes.

### Casos de Talento Premio Nacional CX:

Pueden participar todos los profesionales vinculados a la definición de estrategias y/o ejecución operativa que colaboren en los *Call Centers*, *Contact Centers*, *BPO's*, *KPO's*, *ITO's Help Desk* y demás áreas de interacción y relacionamiento con Clientes – Ciudadanos, que demuestren su trayectoria profesional y un desempeño sobresaliente durante el periodo de enero a diciembre del 2024, pudiendo inscribirse en la categoría de Mejor Talento, en cualquiera de los siguientes niveles:

- 🏆 Ejecutivo de Contacto
- 🏆 Analista de Calidad
- 🏆 Supervisor
- 🏆 Coordinador
- 🏆 Gerente
- 🏆 Director

## CATEGORÍAS PREMIO NACIONAL CX

1	Mejor estrategia de Customer Experience
2	Mejor iniciativa de Customer Service
3	Mejor estrategia de Ventas
4	Mejor estrategia de Servicios Offshore
5	Mejor estrategia de Operación
	In Company
	Business Process Outsourcing
	Sector Gobierno
6	Mejor estrategia de Transformación Digital CX
	Mejor Iniciativa Omnicanal
	Mejor Iniciativa de Data Analytics
	Mejor Iniciativa de Automatización
	Mejor Uso de la Tecnología
7	Mejor Contribución en Responsabilidad Social
8	Mejor Talento
	Mejor Ejecutivo de Contacto
	Mejor Analista de Calidad
	Mejor Supervisor
	Mejor Coordinador
	Mejor Gerente
	Mejor Director

Nota: El comité coordinador del Premio tiene la facultad de reclasificar las categorías considerando la representatividad de participación por sectores, giros, mercado o actividad económica de las empresas concursantes.

# DESCRIPCIÓN DE CATEGORÍAS PREMIO NACIONAL CX

## 1. Mejor estrategia de Customer Experience

Reconoce la habilidad de las organizaciones para **lograr experiencias significativas** a través de varios factores, desde diseñar el *journey* del cliente, logrando identificar los principales *touch points* que ayuden a definir estrategias de *marketing* y comunicación, uso de nuevas tecnologías y/o canales de interacción, reingeniería de proceso y/o producto, logística, servicio pre venta y post venta, entre otros; con la finalidad de evolucionar a la organización para ser emocionalmente más atractiva, fomentando el NPS y la lealtad de sus clientes.

## 2. Mejor iniciativa de Customer Service

Iniciativas orientadas a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores para **brindar un excelente servicio a clientes**, demostrando la habilidad de la organización para responder de manera oportuna, amable y personalizada.

## 3. Mejor estrategia de Ventas

Estrategias comerciales que impactan de manera sobresaliente en **la generación de leads, conversión de oportunidades y ventas de productos o servicios** que promueve la organización, utilizando diversas herramientas, por ejemplo: e-Commerce para potencializar la experiencia y/o satisfacción del cliente.

## 4. Mejor estrategia de Servicios Offshore

Reconoce las estrategias de exportación de servicios a otros países. A través de su experiencia, tecnología y gestión **logran impactar de manera sobresaliente en la experiencia, la rentabilidad y/o la mejora de los procesos de atención** de sus clientes y/o las empresas que los contratan.

## 5. Mejor estrategia de Operación

Reconoce las estrategias operativas que impactan de manera sobresaliente **en la experiencia del cliente, su permanencia y lealtad**, así como en diferentes indicadores claves de gestión, la rentabilidad y la mejora de sus procesos.

Se subdivide en:

-  In Company
-  Business Process Outsourcing
-  Sector Gobierno

## 6. Mejor estrategia de Transformación Digital CX

Reconoce aquellas estrategias que se generan para **lograr el mejor aprovechamiento de la tecnología**, la digitalización y la automatización orientada al cliente, para crear experiencias relevantes, relacionadas con el desarrollo, la innovación, optimización, incorporación y utilización de soluciones digitales.

- 🏆 **Mejor Iniciativa Omnicanal** (Teléfónico, Redes, WhatsApp, Apps, SMS, entre otros).
- 🏆 **Mejor Iniciativa de *Data Analytics*** (Data Warehouse, Minera de Datos, Data Science, Speech & Text Analytics).
- 🏆 **Mejor Iniciativa de Automatización** (Chatbots, IVRs inteligentes, RPA - Robotic Process Automation, Asistentes Virtuales).
- 🏆 **Mejor Uso de la Tecnología** (CRMs, Soluciones en la nube, Soluciones de Contact Center, Desarrollos propios, entre otros).

## 7. Mejor Contribución en Responsabilidad Social

Reconocer las iniciativas de “Responsabilidad Social”, encaminadas a **impactar favorablemente en la optimización y uso de sus recursos** (sustentabilidad), así como reforzar el compromiso de la organización con el medio ambiente, el desarrollo social que impacta en la experiencia del cliente.

## 8. Mejor Talento del Año

Reconocer a las **personas que colaboran dentro de la organización** y que demuestran un desempeño sobresaliente en el ejercicio de su función, deberán tener al menos 6 meses en el desempeño de su función y participan en 6 diferentes niveles jerárquicos:

- 🏆 Mejor Director
- 🏆 Mejor Gerente
- 🏆 Mejor Coordinador
- 🏆 Mejor Supervisor
- 🏆 Mejor Analista de Calidad
- 🏆 Mejor Ejecutivo de Contacto

## **PREMIO NACIONAL EMPLOYEE EXPERIENCE**

Premio Nacional EX es el máximo reconocimiento que se otorga a aquellas organizaciones que demuestren su compromiso e iniciativas para fomentar la experiencia de los colaboradores.

Las organizaciones participantes compartirán con la industria sus estrategias, integrando nuevas realidades en entornos **VUCA** (volátil, incierto, cambiante y ambiguo), **BANI** (quebradizos, ansiosos, no lineales e incomprensibles) y **TUNA** (turbulentos, inciertos, nuevos y ambiguos), revalorizando aspectos como: desarrollo de potencial humano (DPH), balance vida-trabajo, y salud física y emocional, para generar el máximo bienestar en los colaboradores, contribuyendo a maximizar el desempeño y la productividad.

A través del **Premio Nacional EX** reconocemos estrategias, iniciativas y esfuerzos, encaminados a impactar de manera favorable en la experiencia de los colaboradores, aportando de este modo al posicionamiento de su marca ya que son un ejemplo de gestión a nivel nacional e internacional.

Los aspirantes a este reconocimiento son **empresas públicas y privadas** con operaciones en México, que inscriban sus casos de éxito, para ser reconocidos en la industria, a través de sus resultados.

## Misión Premio Nacional EX

Impulsar el enfoque de Experiencia al Empleado en las áreas de interacción con clientes o ciudadanos, *Call Centers, Contact Centers, BPO's, KPO's, ITO's, Help Desk*, y áreas de interacción con clientes, a través del reconocimiento público de iniciativas y/o acciones que contribuyan a impulsar la transformación y evolución de nuevas formas de trabajo requeridas en el entorno actual.

## Visión Premio Nacional EX

Posicionar a México como un país líder a nivel internacional en cuanto al desarrollo de estrategias y tácticas de gestión de talento, contribuyendo a dar forma a una cultura organizacional orientada a la experiencia de los colaboradores.

## Objetivos Premio Nacional EX

- 🏆 Identificar y reconocer a las organizaciones que destacan por sus iniciativas y acciones orientadas a mejorar la experiencia de sus colaboradores.
- 🏆 Distinguir públicamente a las organizaciones que merecen ser referente en alguna de las categorías que promovemos.
- 🏆 Impulsar e incentivar el desarrollo humano de las organizaciones.
- 🏆 Valorar prácticas que aporten al desarrollo sostenible de la industria.

## BASES DE PARTICIPACIÓN PREMIO NACIONAL EX

### Perfil de los Participantes Premio Nacional EX

*Call Centers, Contact Centers, BPO's, KPO's, ITO's, Help Desk*, y demás áreas de interacción y relacionamiento con Clientes – Ciudadanos, públicos o privados, nacionales y/o extranjeros que tengan sus operaciones en México.

## ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN PREMIO NACIONAL EX

### Casos de éxito organizacional:

- Participan solamente casos desarrollados y operados en México.
- La vigencia de todos los casos inscritos debe considerar el desarrollo e implementación de estos durante el periodo de enero a diciembre del año 2024.
- Las organizaciones participantes pueden inscribir casos en todas las categorías registradas.
- Las organizaciones participantes pueden inscribir hasta dos casos por categoría, excepto aquellas que tercerizan servicios, en estos casos podrán inscribir más de dos casos por categoría, siempre que los casos no correspondan a un mismo cliente y/o campaña y deberá notificar al Comité Organizador previo a la inscripción.
- Un mismo caso de éxito puede participar hasta en tres categorías diferentes.

## CATEGORÍAS PREMIO NACIONAL EX

1	<b>Mejor iniciativa Employee Branding</b> (Marca empleadora & atracción de talento)
2	<b>Mejor iniciativa Desarrollo del Potencial Humano</b>
3	<b>Mejor iniciativa Employee Engagement</b> (Teletrabajo / Condiciones de trabajo)
4	<b>4. Mejor iniciativa de inclusión y diversidad</b>

Nota: El comité coordinador del Premio tiene la facultad de reclasificar las categorías considerando la representatividad de participación por sectores, giros, mercado o actividad económica de las empresas concursantes.

# DESCRIPCIÓN CATEGORÍAS PREMIO NACIONAL EX

## 1. Mejor iniciativa Employee Branding

(Marca empleadora & atracción de talento)

Iniciativas en donde las organizaciones establecen su audiencia (arquetipo de talento) para afinar sus estrategias y canales de comunicación, con el objetivo de distinguirse como una buena marca empleadora.

Para conseguirlo tienen que estar acompañadas de una excelente propuesta de valor en las vacantes, soportadas por las experiencias positivas de sus empleados actuales (embajadores de marca), en conjunto, logran favorecer el desarrollo de Brand Lovers, creando mayor compromiso y mejores resultados. Por ejemplo:

- 🏆 Programas de comunicación (posicionamiento de marca en diversos medios).
- 🏆 Tácticas en portales de empleo para promover vacantes.
- 🏆 Construcción de oferta de valor para promoción de la oferta laboral.
- 🏆 Modelos de contratación y on boarding (técnicas de selección, entrevistas, inducción, etc.).

## 2. Mejor iniciativa Desarrollo del Potencial Humano

Desarrollo de nuevas dinámicas organizacionales y laborales en las cuales se incluye a todos los integrantes de la organización, fomentando la capacidad que tienen como individuos de crear, innovar y cumplir con sus objetivos personales y organizacionales.

Puede incluir:

- 🏆 Programas de Desarrollo de Competencias y Habilidades
- 🏆 Programas de fomento a la educación:
  - Universidades corporativas
  - Alianzas educativas
  - Formación a distancia
  - Programas de *mentoring*
  - *Up-skilling* & *Re-skilling*
- 🏆 Planes de carrera

### **3. Mejor iniciativa Employee Engagement**

(Teletrabajo / Condiciones de trabajo)

Es un concepto muy amplio que se refiere a generar mayor compromiso y sentido de pertenencia a partir del bienestar, la motivación y la satisfacción que puedan brindar a sus colaboradores.

- 🏆 Teletrabajo.
- 🏆 Condiciones de trabajo (flexibilidad horaria, entorno seguro, salario emocional).
- 🏆 Compatibilizar el propósito de la compañía con valores compartidos.
- 🏆 Retención de talento.
- 🏆 Programas de reconocimiento e incentivos.

### **4. Mejor iniciativa de inclusión y diversidad**

Promueve la diversidad cultural, racial, religiosa y de género, o de cualquier otra comunidad en desigualdad de condiciones por contexto social.

Acciones que buscan disminuir la brecha de desigualdad en todos los niveles de la organización.

- 🏆 Campañas de inclusión de perfiles no tradicionales.
- 🏆 Programas de liderazgo femenino.
- 🏆 Cupos a colectivos desfavorecidos.
- 🏆 Alianzas con actores de la sociedad civil que impacten en la ampliación de oportunidades.

## CALENDARIO DE ACTIVIDADES PREMIO NACIONAL CX & EX

Lanzamiento	05 sep 2024	Publicación de base para participación <a href="http://www.imt.com.mx">www.imt.com.mx</a>
Taller de documentación de fichas técnicas	18 sep 2024 al 30 ene 2025	8 talleres para documentación de fichas técnicas y reservación de fechas para retroalimentación de casos.
Notificación de participación y solicitud de cotización	6 sep 2024 al 10 feb 2025	Una vez seleccionadas las categorías en las que participará se debe notificar a Lourdes Delgado <a href="mailto:l.delgado@imt.com.mx">l.delgado@imt.com.mx</a> , Diana Torres <a href="mailto:d.torres@imt.com.mx">d.torres@imt.com.mx</a> para que se dé la cotización de participación, así como el acceso a la plataforma para la inscripción de casos.
Pagos	Antes del 11 de feb 2025	Depósito en cuenta: Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C. BBVA Bancomer # de Cuenta: 0181060686 CLABE: 012180001810606860
Registro de caso en plataforma	13 enero al 10 febrero	Registro de casos a través del portal, las organizaciones participantes deberán cargar sus Fichas Técnicas de "Casos de éxito y Talento" con los que participan, el acceso al portal se otorgará una vez realizado el pago de participación.
Proceso de Evaluación	17 al 21 de feb 2025	Revisión y Calificación de Fichas Técnicas por el Jurado.
Evento de Premiación	12 de mar 2025	Entrega de Premios durante el Congreso Global CX Forum 2025, Ciudad de México

# PROCESO DE PARTICIPACIÓN PREMIO NACIONAL CX & EX

## Casos de Éxito CX & EX

Las empresas participantes deberán:

- 🏆 Asignar a un responsable quien deberá asistir a los talleres informativos con la finalidad de: conocer el reglamento, calendario, criterios de participación, proceso de participación, proceso de evaluación del premio, y en caso de resultar ganador, será el responsable de cumplir con la logística de participación en la Ceremonia de Premiación y el contacto principal con el Comité Organizador del IMT.
- 🏆 A través del responsable, la organización debe asegurarse de comunicar el número de casos en los que participa.
- 🏆 En caso de que participe con más de dos casos por categoría, deberá declarar y dar aviso al Comité Organizador sobre los clientes y/o campañas a las que corresponde cada caso previo a la inscripción.
- 🏆 Deberá asegurar la carga correcta de las fichas técnicas con las que participa, (formulario con la información detallada de cada caso), la plataforma contiene segmentos en donde debe incluir anexos con formato PDF, MP2 y/o JPG.
- 🏆 Los casos participantes deben tener al menos 12 meses de operación en Mexico.
- 🏆 La persona encargada del proyecto deberá enviar su comprobante de pago a [l.delgado@imt.com.mx](mailto:l.delgado@imt.com.mx) y/o [d.torres@imt.com.mx](mailto:d.torres@imt.com.mx)

## Casos de Talento CX

Los profesionales que participan en la categoría de Mejor Talento deben:

- 🏆 Definir un responsable encargado de documentar y presentar la ficha técnica del caso participante, comprometiéndose a conocer el reglamento y proceso de participación.
- 🏆 Contar con la aprobación de su jefe inmediato.
- 🏆 El responsable deberá asegurar la carga correcta de las fichas técnicas con las que participa, por cada profesional inscrito, cuidando que el formulario corresponda al nivel en el que participa:
  - Director
  - Gerente
  - Coordinador
  - Supervisor
  - Analista de Calidad
  - Ejecutivo de Contacto

- Los participantes que se inscriben en los niveles Operativo y Supervisión/Coordinación deben contar con experiencia mínima de 6 meses en su puesto.
- Los profesionales nominados en el nivel Gerente/Dirección deben contar con experiencia mínima de 12 meses en su puesto.
- La persona encargada del proyecto deberá enviar su comprobante de pago a [l.delgado@imt.com.mx](mailto:l.delgado@imt.com.mx) y/o [d.torres@imt.com.mx](mailto:d.torres@imt.com.mx)

### INSCRIPCIÓN DE CASOS DE ÉXITO ORGANIZACIONAL CX & EX

No. de Casos	Primera Categoría / Caso 1	Segunda Categoría / Caso 2	Tercera Categoría / Caso 3 en adelante
Costos	\$9,630.00	\$ 9,100.00	\$ 8,600.00

### INSCRIPCIÓN DE TALENTOS CX

Talento	Primer Caso	Segundo Caso	Tercer Caso
Ejecutivo de Contacto	\$3,200.00	\$3,100.00	\$2,900.00
Analista de Calidad/ Supervisor / Coordinador	\$3,300.00	\$3,200.00	\$3,100.00
Gerente/ Directivo	\$3,600.00	\$3,300.00	\$3,200.00

- Nota: El descuento aplica en participantes del mismo nivel jerárquico.
- Nota: Todos los precios están expresados en moneda nacional y no incluyen IVA.

## JURADO

El Jurado es un comité de expertos independientes, que tienen la experiencia especializada en cada una de las categorías que evalúan, en algunos casos participan como miembros del Consejo para la Competitividad de la industria de Centros de Contacto y Relacionamento (CompetiCER), así como evaluadores y/o consultores del Modelo Global CIC, o bien cuentan con gran trayectoria y son expertos reconocidos por experiencia en *Business Process Outsourcing*, *BPO's*, *KPO's*, *ITO's*, *Help Desk* y demás áreas de interacción, proporcionando sus servicios en el proceso de evaluación de manera voluntaria, sin retribución monetaria.

### Principales responsabilidades y funciones del Jurado

- ✦ Antes de iniciar el proceso de evaluación, el jurado firma términos de confidencialidad para el resguardo de la información antes, durante y después de la evaluación.
- ✦ El jurado debe leer y analizar los casos inscritos que le sean asignados (organizacionales y de talento).
- ✦ Asignar la puntuación y calificación los casos de éxito que cumplan cabalmente con su proceso de inscripción. El proceso de evaluación será establecido previamente por IMT y la calificación asignada determinará la puntuación final de los participantes, misma que servirá de base para determinar los casos ganadores de cada categoría.
- ✦ La evaluación se realiza en las instalaciones del IMT y/o a través de las herramientas que el IMT designe para ello. El proceso de evaluación es auditado en señal de transparencia y objetividad.
- ✦ El jurado podrá otorgar menciones especiales, siguiendo su propio criterio. Estas menciones serán reconocidas con un diploma especial.
- ✦ Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.
- ✦ El Jurado se reserva el derecho de solicitar más información que permita evidenciar y apoyar el sustento de la información presentada.
- ✦ En ningún caso el Jurado podrá calificar, emitir juicios, revisar y/o validar información de ningún caso y/o categoría en la que participe alguna empresa en donde esté colaborando o prestando algún servicio y/o viceversa.

## COMITÉ COORDINADOR IMT

### Principales responsabilidades y funciones del Comité Coordinador IMT

- Funge como promotor y rector de todo el proceso del premio.
- Analiza, propone y ejecuta cambios, actualizaciones y mejoras al proceso general de participación.
- Convoca, coordina y asegura que el Jurado cumpla con el perfil y experiencia necesarias para llevar a cabo la evaluación, en los tiempos dispuestos en este reglamento.
- En caso de requerirse tendrá la facultad de reclasificar categorías considerando la representatividad de participación por sectores, giros, mercado o actividad económica de las empresas participantes.
- Descalifica a cualquier participante que no cumpla con los lineamientos, bases y requisitos establecidos en el presente reglamento.
- Es el medio oficial de difusión y comunicación del premio entre los participantes y el jurado.

### Compromiso de Confidencialidad y Veracidad de la Información

Toda la información proporcionada por los participantes se hace con el objeto de competir en el Premio Nacional CX & EX, por su parte el IMT y los miembros del Jurado se comprometen a aceptar el compromiso de estricta confidencialidad y no divulgación de la información que proporcionan los participantes. Esto incluye información en documentos físicos, digitales y/o electrónicas. Ningún miembro del Jurado y/o colaborador del IMT podrá utilizar dicha información para su propio beneficio ni para de cualquier otra persona física o moral.

La empresa participante adquiere el compromiso de presentar información veraz y evidencias que demuestren cómo se llevaron a cabo las acciones y estrategias específicas que están presentando para garantizar la confiabilidad de los casos, por ejemplo: encuestas de clima organizacional, programas de comunicación, planes de carrera – resultados, testimoniales de clientes y empleados.

## Criterios de Evaluación

El Jurado responsable de la evaluación cuenta con los siguientes parámetros, a través de los cuales se establece su apreciación, y contribuye a establecer el cálculo y evaluación de cada caso, teniendo como referencia lo siguiente:

### CASOS DE ÉXITO ORGANIZACIONAL CX & EX

Secciones dentro de la Ficha Técnica	Valor
Estrategia	30%
Evidencias & Resultados	55%
Mejora Continua e Innovación	10%
Social Media	5%
Total	100%

### TALENTO CX

Secciones dentro de la Ficha Técnica	Valor
Trayectoria del Talento	30%
Indicadores de Gestión	30%
Entrevista	40%
Total	100%

- a. Cada caso deberá ser evaluado por cinco miembros del jurado.
- b. El Jurado deberá evaluar categorías completas para que su apreciación no esté sesgada.
- c. La suma de las secciones (para casos de éxito y de talento) es de 100 puntos, que será la máxima calificación que puede obtener cada caso de éxito al ser evaluado.
- d. Se sugiere al Jurado evaluador el uso de decimales para evitar empate.
- e. Cada Jurado debe dejar comentarios en cada caso evaluado como parte de un proceso de mejora continua.
- f. La calificación final de cada caso se calculará de la siguiente forma:

- 👤 Cada Jurado asignará un valor por cada sección del caso.
- 👤 Se ponderará la calificación de cada sección, de acuerdo con el porcentaje antes señalado para obtener una calificación global por cada Jurado.
- 👤 Cada caso debe tener 5 calificaciones globales (una por cada Jurado).
- 👤 Se eliminará la calificación más baja y la más alta.
- 👤 Se obtendrá el promedio de las 3 calificaciones restantes para obtener la evaluación final del cada caso.
- 👤 Con este promedio o evaluación final se determinan los tres primeros lugares de cada categoría, a quienes se premiará con las preseas de Oro, Plata y Bronce.

## PROCESO DE EVALUACIÓN

### Casos de Éxito Premio Nacional CX & EX

Los *Call Centers*, *Contact Centers*, BPO's, KPO's, ITO's, *Help Desk*, y demás áreas Interacción, *In Company* o Tercerizados, públicos o privados, deberán inscribir cada caso conforme se declara en el Proceso de Inscripción y tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- 👤 Leer y aceptar los términos de Privacidad.
- 👤 Leer y aceptar los Compromisos de Autenticidad.
- 👤 El Comité Coordinador verificará que los casos participantes cumplan con los lineamientos, bases y requisitos establecidos, y podrá descalificar aquellos que no los cumplan.
- 👤 Las Fichas Técnicas y todos sus anexos quedarán en custodia del Comité Coordinador.

- 🏆 El Comité Coordinador del IMT administra y asigna los casos al Jurado designado para cada categoría, quienes evaluarán en apego a los Criterios de Evaluación.
- 🏆 El Comité Coordinador será responsable de la tabulación de resultados emitidos por el Jurado, tomando en consideración los Criterios de Evaluación, proceso que será auditado en señal de transparencia y objetividad.
- 🏆 El Comité Coordinador notificará a las empresas los resultados finales, indicando si sus casos de éxito inscritos resultaron ganadores, para formalizar y garantizar su asistencia en la ceremonia de premiación.
- 🏆 Es responsabilidad del líder de proyecto estar pendiente de la comunicación que emite el Comité Coordinador durante todo el proceso de participación, ante cualquier duda deberá ponerse en contacto con cualquiera de los ejecutivos de cuenta que forman parte del Comité Coordinador.

## **TALENTO PREMIO NACIONAL CX**

Los responsables de nominar a los profesionales concursantes deberán:

- 🏆 Requisar una Ficha Técnica por cada profesional participante.
- 🏆 Leer y aceptar los términos de Privacidad.
- 🏆 Leer y aceptar los Compromisos de Autenticidad.
- 🏆 El Comité Coordinador verificará que las Fichas Técnicas cumplan con los lineamientos, bases y requisitos establecidos, y podrá descalificar aquellas que no los cumplan.
- 🏆 La entrevista será grabada para fines de objetividad y verificación de la información por parte del Jurado.
- 🏆 Toda la documentación recibida y generada, estará en custodia del Comité Coordinador.
- 🏆 El Comité Coordinador del IMT administra y asigna los casos al Jurado designado para cada nivel, quienes evaluarán en apego a los Criterios de Evaluación (Punto 11).
- 🏆 El Comité Coordinador será responsable de la tabulación de resultados emitidos por el Jurado, tomando en consideración los Criterios de Evaluación (Punto 11), proceso que será auditado en señal de transparencia y objetividad.
- 🏆 Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.

- 👤 El Comité Coordinador notificará a los responsables de las nominaciones sobre los resultados finales, indicando si sus casos inscritos resultaron ganadores, para formalizar y garantizar su asistencia en la ceremonia de premiación.
- 👤 Es responsabilidad del líder de proyecto estar pendiente de la comunicación que emite el Comité Coordinador durante todo el proceso de participación, ante cualquier duda deberá ponerse en contacto con cualquiera de los ejecutivos de cuenta que forman parte del Comité Coordinador.

## Difusión

Los esfuerzos de difusión del Premio se realizarán de manera previa y al cierre del evento.

Los medios de difusión del Premio Nacional CX y EX son:

- 👤 Página Web del IMT / Premio.
- 👤 E-mail marketing de difusión (IMT).
- 👤 Telemarketing a Bases de Prospectos.
- 👤 Boletín Electrónico ContactForum.
- 👤 Revista ContactForum.
- 👤 Intercambio con revistas y publicaciones.
- 👤 Cobertura en medios informativos impresos y electrónicos.
- 👤 Desayunos, sesiones informativas, webinars y conferencias.
- 👤 Ceremonia de Premiación en el Congreso Global CX Forum 2025.

## Formalidades

- 👤 No serán tomadas en cuenta las empresas que incumplan con:
  - El llenado total de los casos en la plataforma de inscripción.
  - Realización de pago por derechos.
  - Grabación de entrevistas (Categoría de Talento).
  - Demás documentación requerida antes de la fecha de cierre de la convocatoria y/o requerida por el jurado durante la evaluación, prevista en las presentes bases.
- 👤 Deberán ser respetadas todas las orientaciones e instrucciones que el Comité Coordinador emita para el proceso de inscripción.

- 🏆 El llenado incorrecto o incompleto, así como la ausencia de material solicitado, podrá perjudicar el análisis y evaluación del caso, y en consecuencia afectar su evaluación.
- 🏆 El Comité Coordinador verificará que las Fichas Técnicas cumplan con los lineamientos, bases y requisitos establecidos, y podrá descalificar aquellas que no los cumplan, en cuyo caso no existirá reembolso de los derechos pagados.
- 🏆 Todas las Fichas Técnicas participantes deberán registrarse antes del 10 de febrero de 2025.
- 🏆 En ausencia de aspirantes y/o candidatos en alguna categoría, esta podrá considerarse desierta y ser cancelada; si por el contrario los casos fueran insuficientes, estos podrán ser reclasificados a una categoría similar para no perjudicar la participación y evaluación del caso de éxito o talento y/o premiar solo al primer lugar.
- 🏆 Cada categoría tiene tres preseas, clasificadas como:
  - Oro – primer lugar
  - Plata – segundo lugar
  - Bronce – tercer lugar
- 🏆 La presentación pública de ganadores se realizará durante la ceremonia de premiación en el marco del Congreso Global CX Forum 2025, Ciudad de México, posteriormente en la revista ContactForum en su edición mayo-junio 2025.

## **Validación y Auditoría del Comité Coordinador IMT**

- 🏆 El comité Coordinador IMT debe revisar y validar el cumplimiento del presente reglamento con el objetivo de garantizar la objetividad y transparencia en el proceso de evaluación y selección de los ganadores.
- 🏆 Garantizar claridad, transparencia y objetividad en el proceso de evaluación y selección de ganadores.

- 🏆 Verificar los resultados de todo el proceso de Premiación, poniendo especial cuidado en cada categoría y subdivisión (reclasificaciones propuestas por el Comité Coordinador del IMT considerando la representatividad de participación por sectores, giros, mercado o actividad económica de las empresas participantes).
- 🏆 Certificar el apego a reglamento, transparencia y cumplimiento de los demás lineamientos propios del proceso de evaluación a través de una dictaminación que será entregada al IMT.

## Premio LATAM | 16ª Edición 2026

Todos los ganadores **ORO** del Premio Nacional CX, 20a Edición 2025, adquieren el compromiso de representar a México, y serán convocados a participar en el Premio LATAM 16ª Edición, que se celebrará en Argentina 2026.



### Para más información:

Berenice Hernández

Tel. +52 (55) 5340 2290 Ext. 5000

[b.hernandez@imt.com.mx](mailto:b.hernandez@imt.com.mx)

Lourdes Delgado

Tel. +52 (55) 5340 2290 Ext. 5010

[l.delgado@imt.com.mx](mailto:l.delgado@imt.com.mx)

Diana Torres

Tel. +52 (55) 5340 2290 Ext. 5020

[d.torres@imt.com.mx](mailto:d.torres@imt.com.mx)