

REGLAMENTO

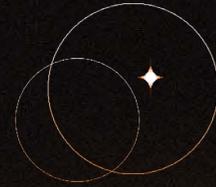


ORGANIZA

PREMIO NACIONAL CX & EX



21^a EDICIÓN



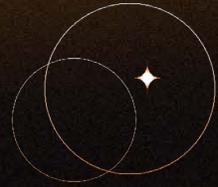
Premio Nacional CX & EX es el máximo reconocimiento al trabajo realizado por los profesionales de Customer Experience en México, que demuestran sus últimos desarrollos para aprovechar sus oportunidades y mejorar la experiencia al cliente.

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 20 años en el Premio Nacional Excelencia, han participado 702 empresas, con más de 2,916 casos y 1055 ganadores; resultado de un proceso de evaluación confiable que el IMT desarrolló y que es auditado en señal de 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 (MGCI), a través de quienes, el Premio Nacional CX sustenta su valor, prestigio y máximo reconocimiento del sector.



Misión Premio Nacional CX & EX

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 & EX

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.

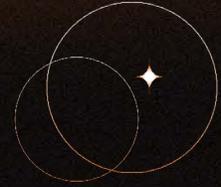
Objetivos Premio Nacional CX & EX

- 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 & EX

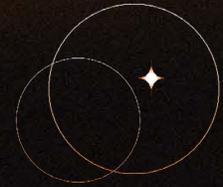
Casos de éxito organizacional:

- 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 2025.
- Las organizaciones participantes pueden inscribir casos en todas las categorías registradas.
- Las organizaciones participantes podrán 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 2025, pudiendo inscribirse en la categoría de Mejor Talento, en cualquiera de los siguientes niveles:

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

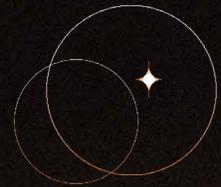


Categorías Premio Nacional CX



- 01 Mejor estrategia de Customer Experience
- 02 Mejor iniciativa de Customer Experience
- 03 Mejor estrategia de Ventas
- 04 Mejor estrategia de Cobranza
- 05 Mejor estrategia de Servicios Offshore
- 06 Mejor contribución en Responsabilidad Social
- 07 Mejor estrategia de Operación
 - In Company
 - Business Process Outsourcing
 - Sector Gobierno
- 08 Mejor estrategia de Transformación Digital CX
 - Mejor iniciativa Omnicanal
 - Mejor iniciativa de Data Analytics
 - Mejor iniciativa de Automatización
 - Mejor uso de la Tecnología
- 09 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

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 cobranza

Reconoce las estrategias de cobranza, vinculadas con una mejor experiencia al cliente y que impactan de manera sobresaliente en los objetivos de gestión de cobranza y/o recuperación efectiva de cartera, contribuyendo al logro de resultados de la organización o de su cliente. Incrementando así su competitividad.

5. 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.

6. 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

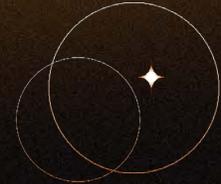
7. Mejor estrategia de Transformación Digital CX

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 (Teléfono, 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).

8. 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.



9. 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

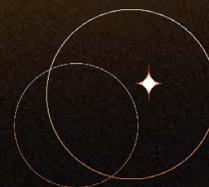
Premio Nacional Employee Experience

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.

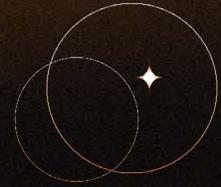
Objetivos Premio Nacional EX

- 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:

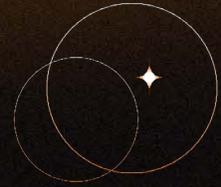
- Participan solamente casos desarrollados y operados en México.
- La vigencia de todos los casos inscritos debe considerar el desarrollo e implementación de estos durante el periodo de enero a diciembre del año 2025.
- Las organizaciones participantes pueden inscribir casos en todas las categorías registradas.
- Las organizaciones participantes podrán 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



- 01 Mejor iniciativa Employee Branding
(Marca empleadora y atracción de talento)
- 02 Mejor iniciativa Desarrollo del Potencial Humano
- 03 Mejor iniciativa Employee Engagement
(Teletrabajo / Condiciones de Trabajo)
- 04 Mejor iniciativa de Inclusión y Diversidad

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:

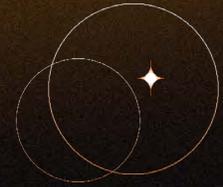
- Programas de comunicación (posicionamiento de marca en diversos medios)
- Tácticas en portales de empleo para promover vacantes
- Construcción de oferta de valor para promoción de la oferta laboral
- Modelos de contratación y on boarding (técnicas de selección, entrevistas, inducción, etc.)

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.

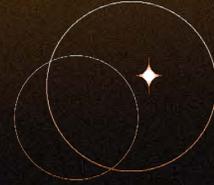
4. Mejor iniciativa de inclusión y diversidad

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

Pagos	Antes del 5 de Febrero 2026	Depósito en cuenta: Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C. BBVA Bancomer No. Cuenta: 0181060686 / CLABE: 012180001810606860
Registro de Casos en Plataforma	5 de Enero al 5 de Febrero 2026	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	11 al 20 de Febrero 2026	Revisión y Calificación de Fichas Técnicas por el Jurado.
Evento de Premiación	11 de Marzo 2026	Entrega de Premios durante el Congreso Global CX Forum 2026, 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 dar a conocer el número de casos con 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 México.
- ✓ La persona encargada del proyecto deberá enviar su comprobante de pago a l.delgado@imt.com.mx y/o 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 y/o d.torres@imt.com.mx

Costos

2026	C A D A U N O
Inscripción de Casos de Éxito Organizacional CX & EX	\$12,500.00
Inscripción de Talentos CX	
Ejecutivos de Contacto / Analista de Calidad	\$4,500.00
Supervisor / Coordinador	\$5,500.00
Gerente / Directivo	\$6,500.00

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:

- Cada caso deberá ser evaluado por cinco miembros del jurado.
- El Jurado deberá evaluar categorías completas para que su apreciación no esté sesgada.
- 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.
- Se sugiere al Jurado evaluador el uso de decimales para evitar empate.
- Cada Jurado debe dejar comentarios en cada caso evaluado como parte de un proceso de mejora continua.

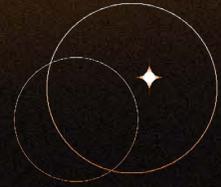
La calificación final de cada caso se calculará de la siguiente forma:

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%



Cada Jurado asignará un valor por cada sección del caso.

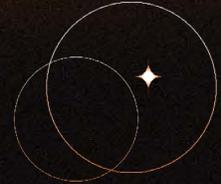
- ✓ Se ponderará la calificación de cada sección, de acuerdo con el porcentaje antes señalado para obtener una calificación global por cada Jurado.
- ✓ Cada caso debe tener 5 calificaciones globales (una por cada Jurado). Se eliminará la calificación más baja y la más alta.
- ✓ Se obtendrá el promedio 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.



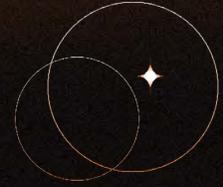
Talento Premio Nacional CX

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.
- El Comité Coordinador del IMT realizará una entrevista telefónica a cada uno de los participantes nominados para completar las secciones a calificar.
- 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.

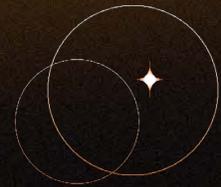


- ✓ Intercambio con revistas y publicaciones.
- ✓ Cobertura en medios informativos impresos y electrónicos. Desayunos, sesiones informativas, webinars y conferencias. Ceremonia de Premiación en el Congreso Global CX Forum 2025.

Formalidades

No serán tomadas en cuenta las empresas que incumplan con:

- El llenado total de los de 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 06 de febrero de 2026.
 - ✓ 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.



Objetivos de la Auditoría

- Revisar y validar el cumplimiento del presente reglamento.
- Garantizar claridad, transparencia y objetividad en el proceso de evaluación y selección de ganadores, destinando la participación de un auditor especial durante todo el proceso.
- 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:

Lourdes Delgado

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

l.delgado@imt.com.mx

Diana Torres

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

d.torres@imt.com.mx