

## BASES DE LOS PREMIOS DEC MÉXICO 2026

### 1. INTRODUCCIÓN

La Asociación Mexicana de Experiencia de Cliente “DEC México” presenta la **primera edición de los Premios Nacionales de Experiencia de Cliente y Experiencia de Empleado**. Este reconocimiento es único en México y tiene como objetivo destacar a las empresas, equipos, líderes y proyectos que están transformando la manera en que clientes y colaboradores viven cada interacción.

Con entrega prevista para el **4 de junio de 2026 (fecha tentativa)**, estos premios buscan inspirar, visibilizar y acelerar la adopción de las mejores prácticas de CX y EX en el país, consolidando una comunidad de excelencia.

### 2. PERÍODO DE ELEGIBILIDAD

Podrán participar proyectos implementados y con resultados obtenidos entre el **1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2025**.

**Excepción:** En las categorías de *Estrategia CX* y *Estrategia EX*, se aceptarán proyectos iniciados desde 2023, siempre que continúen vigentes y generen resultados medibles al momento de la postulación.

### 3. CATEGORÍAS

Los Premios DEC México 2026 constarán de 6 categorías principales:

1. **Mejor Directivo en Experiencia de Cliente:** Reconocimiento al líder que, con visión estratégica y capacidad de ejecución, haya transformado la experiencia de clientes o empleados, logrando resultados tangibles en satisfacción, fidelidad y cultura organizacional. (*Categoría por nominación directa del comité DEC MX*).
2. **Mejor Estrategia CX:** Reconocimiento a la iniciativa que, a través de innovación, tecnología y enfoque humano, haya creado experiencias memorables y diferenciales, elevando la percepción y lealtad de los clientes.

3. **Mejor Estrategia EX:** Premio a la organización que haya impulsado una estrategia integral de experiencia de empleado, mejorando el compromiso, bienestar y productividad, consolidando una cultura interna inspiradora.
4. **Mejor Proyecto de Diseño e Innovación en CX/EX:** Distinción al proyecto que, mediante un diseño creativo y centrado en las personas, haya transformado significativamente un aspecto clave (producto, servicio, proceso, canal o interacción), generando impacto tangible en el valor percibido.
5. **Mejor Equipo de Servicio CX:** Reconocimiento al equipo de "primera línea" que, con excelencia operativa, empatía y capacidad de respuesta, haya elevado de forma sobresaliente la calidad y consistencia del servicio.
6. **CX/EX con Propósito – Impacto Transformador en la Sociedad:** Premio a la organización o proyecto que haya generado un impacto positivo y medible en la comunidad o el entorno, integrando sostenibilidad, inclusión y responsabilidad social.

#### 4. QUIÉN PUEDE PARTICIPAR

**Empresas:** Con sede o presencia en México y proyectos implementados en territorio nacional.

**Consultoras y Proveedores:** (Agencias, BPOs, Tech) con autorización expresa del cliente final. En caso de resultar ganadores, el premio se otorga a ambas partes.

**Equipos Internos:** Responsables de la ejecución táctica de CX/EX.

**Restricciones:** Un proyecto solo puede postularse en **una** categoría. Una empresa puede postular **varios proyectos distintos** en categorías diferentes.

**Nota sobre Mejor Directivo:** La postulación es por nominación del jurado y comité; sin embargo, asociados pueden enviar recomendaciones electrónicas a: [info@asociacióndec-mx.org](mailto:info@asociacióndec-mx.org)

## 5. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Toda la documentación deberá presentarse en **español** e incluir:

1. **Ficha de postulación:** Completa a través de [link: Premios 2026](#)
2. **Video Pitch (opcional):** Máximo 2 minutos (formato MP4). Debe resumir: contexto, solución, metodología, indicadores y resultados.
3. **Presentación en PDF:** Basada en las plantillas oficiales de DEC MX (Contexto, problemática, solución, entregables y métricas). **Las plantillas serán enviadas una vez se realice el proceso de inscripción a través de la página web.**
4. **Evidencias Específicas:** Journey maps, arquetipos, blueprints, prototipos, MVPs, etc.
5. **Indicadores Comparativos:** Data pre y post implementación (mínimo 6 meses de resultados).
6. **Carta al Jurado:** Máximo 1 cuartilla explicando por qué el proyecto es merecedor del galardón.

## 6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El jurado evaluará las candidaturas basándose exclusivamente en el material aportado y los siguientes pesos:

- **Impacto medible (50%):** Resultados tangibles (ROI, NPS, CSAT, etc.).
- **Innovación y transformación (25%):** Creatividad y capacidad de influir en la dinámica del sector.
- **Sostenibilidad (25%):** Continuidad en el tiempo y escalabilidad de los procesos.

## 7. PROCESO DE PARTICIPACIÓN

**Registro:** Vía formulario web oficial por cada candidatura [link: Premios 2026](#).

**Envío y Pago:** Carga de documentos y pago de cuota administrativa.

**Validación:** El comité revisará que la información cumpla con los parámetros mínimos. Se reserva el derecho de reasignar categorías o anular candidaturas (con devolución de pago) si no se ajustan a las bases.

**Evaluación:** El jurado podrá declarar desierta una categoría si no hay un mínimo de 3 participantes.

**Ceremonia:** Anuncio de un único ganador por categoría en el evento de gala.

## 8. CONFORMACIÓN DEL JURADO

- **Composición:** El jurado estará integrado por un panel multidisciplinario de expertos, incluyendo miembros del comité directivo de DEC México, académicos de instituciones de prestigio y profesionales de nivel C-Suite con trayectoria comprobada en CX y EX.

- **Blindaje Ético y Transparencia:**

**Exclusión de Patrocinadores:** Con el fin de evitar cualquier sesgo comercial, ninguna empresa patrocinadora de la presente edición de los premios podrá contar con representantes dentro del cuerpo de jurados.

**Gestión de Conflictos de Interés:** Los jurados tienen la obligación vinculante de declarar cualquier conflicto de interés (particular, profesional o corporativo) previo a la evaluación. Deberán abstenerse de revisar, comentar o calificar cualquier categoría donde participe su empresa empleadora, clientes directos o proyectos en los que hayan tenido participación.

**Inapelabilidad:** Las decisiones del jurado, basadas en la matriz de valoración técnica (Anexo 1), son finales, definitivas e inapelables.

- **Protocolo de Confidencialidad y Manejo de Información:**

**Reserva Profesional:** Toda la información, datos de negocio, KPIs y materiales audiovisuales proporcionados por las empresas participantes serán tratados bajo la más estricta reserva profesional.

**Prohibición de Uso:** Los jurados tienen estrictamente prohibido difundir, reproducir o utilizar para fines personales o profesionales ajenos a la evaluación cualquier dato sensible al que tengan acceso durante el proceso.

## 9. FECHAS CLAVE (CRONOGRAMA 2026)

- 12 de febrero:** Liberación de Bases y apertura de plataforma.
- 15 de abril:** Cierre de inscripciones y registros.
- 15 de mayo:** Anuncio de finalistas.
- 22 de mayo:** Sesión de deliberación del Jurado.
- 04 de junio:** Ceremonia de Premiación “Gala Presencial”(por confirmar).

## 10. COSTOS POR CANDIDATURA

- **Empresas Socias de DEC MX:** \$6,000.00 MXN (Cuota preferencial a socios).
- **Empresas NO Socias:** \$12,000.00 MXN.

**Descuento:** 10% de descuento a partir de la segunda candidatura en distinta categoría.

**Nota:** Estos costos cubren exclusivamente gastos administrativos del proceso.

## 11. BENEFICIOS PARA GANADORES

- Trofeo distintivo como ganador de los **Premios DEC México 2026**.
- Reconocimiento en medios, redes sociales y publicaciones especializadas.
- Participación en el **Webinar de Casos de Éxito**.
- Una beca para la **Certificación CX-PRO** de DEC MX.

## 12. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

Al inscribir cualquier material a una candidatura se **autoriza a DEC México a utilizar el material presentado**, para la difusión de los premios en sus diversos medios de comunicación como: web, redes sociales, notas de prensa, o cualquier otro medio determinado para este fin.

Toda la información será tratada con la más estricta confidencialidad, y podrá usarse de forma anónima para estudios con autorización de la empresa.

### 13. CONTACTO Y MÁS INFORMACIÓN

Para dudas o consultas sobre el proceso de inscripción, patrocinios y cualquier otra información relacionada a los premios DEC México contacta con nuestro equipo en: [info@asociaciondec-mx.org](mailto:info@asociaciondec-mx.org) o visita <https://asociaciondec-mx.org/premios>.

## ANEXO 1: ESCALA DE EVALUACIÓN DETALLADA

### IMPACTO MEDIBLE (50%)

- 1 - Muy Bajo:** Sin evidencias cuantificables o irrelevantes.
- 2 - Bajo:** Mejoras menores o parciales, no consistentes con objetivos iniciales.
- 3 - Moderado:** Cumple mayoría de objetivos con mejoras claras.
- 4 - Alto:** Cumple todos los objetivos con mejoras significativas y medibles.
- 5 - Muy Alto:** Supera ampliamente los objetivos; impacto excepcional y referente en el sector.

### INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN (25%)

- 1 - Muy Bajo:** Sin elementos innovadores; replica prácticas comunes.
- 2 - Bajo:** Ideas nuevas pero incrementales, poco impacto transformador.
- 3 - Moderado:** Mejoras creativas con diferenciación visible.
- 4 - Alto:** Soluciones originales que generan cambios en la forma de entregar valor.
- 5 - Muy Alto:** Solución disruptiva que transforma el sector y establece nuevos estándares.

### SOSTENIBILIDAD (25%)

- 1 - Muy Bajo:** Sin planes de continuidad; depende de personas específicas.
- 2 - Bajo:** Intenciones de continuidad pero sin planes formales; alto riesgo.
- 3 - Moderado:** Plan básico de continuidad con viabilidad razonable.
- 4 - Alto:** Plan sólido de escalabilidad respaldado por procesos formales.
- 5 - Muy Alto:** Totalmente integrado a la cultura organizacional; escalable y replicable a largo plazo.