

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. PERIODO 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@asociaciondec-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 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.