

# PREMIO LATAM 2024



## Reglamento

## INDICE

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>MISIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>VISIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>6</b>
<b>PARTICIPACIÓN Y CATEGORÍAS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
<b>PARTICIPANTES .....</b>	<b>8</b>
<b>CATEGORÍAS.....</b>	<b>8</b>
<b>ALCANCE DE LA PARTICIPACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>COSTOS .....</b>	<b>12</b>
<b>FORMALIDADES.....</b>	<b>12</b>
<b>JURADO.....</b>	<b>13</b>
<b>INTEGRACIÓN DEL JURADO.....</b>	<b>13</b>
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>COMITÉ COORDINADOR ALOIC .....</b>	<b>17</b>
<b>EVALUACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>19</b>



**COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....19**



## Introducción

La Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes ALOIC, es una agrupación constituida sin ánimo de lucro con el objetivo de:

1. Impulsar el reconocimiento de las mejores organizaciones para la interacción con clientes, que adoptan buenas prácticas e iniciativas para fomentar la generación de experiencias extraordinarias para sus clientes.
2. Promover el desarrollo de negocios e incentivar el intercambio económico entre sus miembros y aliados, estrechando las relaciones multilaterales de cada uno de los países participantes.
3. Impulsar los congresos y eventos que organiza cada uno de los países asociados.



Las entidades que conforman la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes –ALOIC–, son:

País	Organización	Representante	Premio Participante
<b>Socios Fundadores</b>			
<b>Argentina</b>	Dr CEX SS	Juan Pablo Tricarico	Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes (PAMOIC)
<b>Brasil</b>	Grube & Asociados (ClienteSA)	Vilnor Grube	Prêmio ClienteSA & Prêmio Personalidade ClienteSA
<b>Colombia</b>	BPrO Asociación Colombiana de BPO	Ana Karina Quessep	CX -Interaction Awards
<b>México</b>	Instituto Mexicano de Teleservicios	María Eugenia García	Premio Nacional Customer Experience & Premio Nacional Employee Experience
<b>Miembros Aliados</b>			
<b>Paraguay</b>	Evoltis & Asociación Paraguaya de Centros de Contactos & BPOs	Raquel Dentice	CX INNOVATION AWARDS "El Premio Nacional a la Excelencia en la Experiencia de Clientes y Centros de Contacto"
<b>Bolivia</b>	Cámara Boliviana de Empresas de Contacto e Interacción con Clientes (CBECIC)		
<b>Chile</b>	Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC)		
<b>Ecuador</b>	Asociación de Call Center & BPO de Ecuador (ACBEC)		
<b>Perú</b>	Asociación Peruana de KPO, BPO & ITO (APEBIT)		

Página web: [www.aloic.org](http://www.aloic.org)



## Premio LATAM

Es un reconocimiento anual al trabajo realizado por diversas organizaciones, centros de contacto y áreas de interacción con clientes, cuyos casos participantes obtuvieron el primer lugar en alguna de las categorías de su Premio local, como resultado de sus iniciativas más sobresalientes, desarrollos tecnológicos y demás proyectos que buscan mejorar la experiencia de sus clientes.

### Misión

Impulsar la adopción de buenas prácticas que contribuyan a generar experiencias excepcionales, a través del reconocimiento público, distinguiendo a aquellas organizaciones que demuestran un desempeño sobresaliente en su país, como resultado de la implantación de mejores prácticas.

### Visión

El Premio LATAM es el mayor reconocimiento de la industria de Contact Centers, áreas de interacción con clientes y CX en la Región Latinoamericana.

### Objetivos

- ✓ Incentivar la profesionalización de la industria de contact centers, áreas de interacción con clientes y CX
- ✓ Identificar y reconocer las mejores prácticas que se convierten en referentes a nivel LATAM
- ✓ Identificar a las organizaciones líderes en la generación de experiencias excepcionales para clientes
- ✓ Reconocer la labor y el esfuerzo realizado por los profesionales responsables de la gestión de experiencias excepcionales y servicios diferenciados



- ✓ Promover y difundir los logros de las organizaciones participantes y de los miembros de ALOIC a nivel LATAM



## Participantes

Pueden participar organizaciones públicas y privadas, así como personal que demuestre haber sido ganador de alguno de los premios participantes en 2023 en su país de origen, en cuyo caso, deberá inscribir su participación en la categoría (s) que mejor se adecue a su caso de éxito.

## Categorías

Las Categorías del Premio LATAM 2024 son las siguientes:

### 1. Mejor estrategia en customer experience

Reconoce la habilidad de las organizaciones para lograr experiencias excepcionales a través de varios factores, por ejemplo: la explotación de información, personalización y conexión emocional con los clientes, integración de productos y/o servicios, desarrollos tecnológicos, y demás elementos que contribuyan a la evolución de la organización para ser emocionalmente más atractiva y rentable.

### 2. Mejor operación en las redes sociales

Reconoce proyectos en donde se están integrando puntos de contacto de la organización en redes sociales, para ofrecer una experiencia más completa, impactando en los resultados y la experiencia del cliente.

### 3. Mejor estrategia de ventas

Reconoce las estrategias comerciales vinculadas con una mejor experiencia al cliente, que impactan en la generación de negocio y logro de objetivos financieros.

### 4. Mejor estrategia de cobranza, riesgo y crédito

Reconoce las estrategias de cobranza, vinculadas con una mejor experiencia al cliente, que impactan en la recuperación de cartera de manera efectiva, logro de resultados y satisfacción del cliente.

### 5. Mejor estrategia de offshore

Reconoce las estrategias de exportación de servicios a otros países. A través de la especialización y experiencia en la gestión operativa y tecnológica logrando



impactar de manera sobresaliente en la experiencia del cliente y la rentabilidad.

## **6. Mejor estrategia de desarrollo humano**

Reconoce los proyectos de mejora relacionados con la administración y gestión del talento, impactan en el *engagement* con el capital humano a través de iniciativas de integración, desarrollo, motivación, satisfacción, permanencia, productividad, los resultados del negocio y el incremento de la competitividad de la organización participante o de su cliente.

## **7. Mejor estrategia de inclusión y diversidad**

Reconoce los esfuerzos dirigidos a promover la diversidad cultural, racial, religiosa y de género o de cualquier otra comunidad en desigualdad de condiciones por contexto social, así como acciones que fomenten a disminuir la brecha de desigualdad y género en todos los niveles de la organización.

## **8. Mejor contribución tecnológica.**

Reconoce aquellos proyectos relacionados con el desarrollo, la optimización, incorporación y utilización de soluciones tecnológicas, que impactan, de manera sobresaliente, en la operación, innovación, satisfacción de los clientes/usuarios, al incremento de la competitividad y en los resultados del negocio.

## **9. Mejor contribución en responsabilidad social**

Reconocer las iniciativas de responsabilidad social que han adoptado a través de proyectos que refuercen el compromiso de la organización frente a prácticas éticas, promoviendo el desarrollo social y la sustentabilidad.

## **10. Mejor Estrategia de Operación Sector Ciudadano**

Reconoce las estrategias de mejora en la operación que impactan en los indicadores de gestión, en la satisfacción del ciudadano, al incremento de la competitividad y en los resultados de la organización.

## **11. Mejor Operación de Empresa Tercerizadora**



Reconoce las estrategias de mejora en la operación BPO, que impactan de manera sobresaliente en los resultados de gestión, satisfacción de cliente y de negocio.



## **12. Mejor operación interna/*inhouse***

Reconoce las estrategias de mejora en la operación *inhouse* que impactan de manera sobresaliente en la gestión, la satisfacción del cliente y los resultados de negocio.

## **13. Mejor estrategia en gestión de BI / *data analytics***

Reconoce las iniciativas de las organizaciones que a través de la estructuración y análisis de grandes volúmenes de información logran optimizar sus procesos y mejorar el desempeño de las áreas de interacción con clientes.

## **14. Mejor estrategia en customer service**

Reconoce las estrategias orientadas a brindar un excelente servicio a clientes, demostrando la habilidad de la organización para responder de manera oportuna, amable y personalizada, impactando con ello en la satisfacción de sus clientes.

## **15. Mejor estrategia multicanal**

Reconoce las estrategias de mejora en donde la interacción sea a través de diferentes canales de interacción como redes sociales, e-mail, chat, web, entre otras, demostrando especialización a través de cualquier canal impulsando la mejora en la experiencia del cliente.

## **16. Mejor Talento del Año**

Reconocimiento dirigido 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.

## **17. Mejor Profesional del Año**

Reconocimiento dirigido a 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

- Participan empresas públicas y/o privadas que hayan sido ganadoras de una presea ORO en alguno de los Premios participantes durante 2023, aquellos casos en donde el ganador de la presea ORO no participe, será posible la participación del ganador PLATA.
- Los participantes podrán inscribir su caso en una o más categorías, buscando aquellas que sean iguales o similares a la categoría en la que participaron en su premio local.
- El número máximo de competidores por país en una misma categoría es de DOS (2),

## Costos

- El costo de inscripción de un caso es de 900 dólares + IVA

## Formalidades

- ✓ El registro para la participación en el Premio LATAM deberá realizarse a través de la plataforma en la que deberá registrar el caso o los casos con los que participará.
- ✓ El pago de derechos por cada caso participante se realizará y validará con cada representante de los países participantes y el comité organizador.
- ✓ No serán tomadas en cuenta las empresas que:
  - Incumplan con el llenado total de la información de la plataforma, así como aquellos que no adjunten la información completa del caso participante dentro de las fechas estipuladas en este reglamento.
  - No realicen el pago correspondiente a su participación en las fechas estipuladas en este reglamento.
- ✓ Deberán ser respetadas todas las orientaciones e instrucciones para que se procese la inscripción.
- ✓ 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.
- ✓ Los casos presentados para las diversas categorías que incumplan con



los requisitos previstos y especificados en el presente reglamento podrán ser descalificados, en cuyo caso no existirá el reembolso de los derechos pagados.

- ✓ Los casos que están participando deberán ser enviados en las fechas establecidas a los miembros del Jurado de ALOIC.
- ✓ Las categorías con 4 o más participantes inscritos otorgarán preseas a los primeros tres lugares (oro, plata y bronce).
- ✓ Aquellas categorías que tengan 3 o menos participantes, solo se otorgará el reconocimiento al primer lugar (oro).

## Jurado

La **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes - ALOIC** es soberana en la elección del jurado que tendrá la responsabilidad de tomar decisiones en consenso respecto a todos los participantes y, a través de esta valoración, identificar a los ganadores de cada categoría.

## Integración del Jurado

El jurado se integra por dos figuras:

### A. JURADO PERMANENTE

La **ALOIC**, designa como miembros permanentes del jurado con carácter de indefinido a las siguientes personas:

**Maria Eugenia García Aguirre**

Presidente ALOIC Jurado Permanente ALOIC

**Ana Karina Quessep**

ALOIC Jurado Permanente ALOIC

**Juan Pablo Tricarico**

ALOIC Jurado Permanente ALOIC

**Vilnor Grube**

ALOIC Jurado Permanente ALOIC

**Raquel Dentice**

ALOIC Jurado Permanente ALOIC

### B. JURADO TRANSITORIO

Además de los Cinco (5) miembros con carácter permanente del jurado de la **ALOIC**, cada año, se elegirá hasta un número máximo de 4 CUATRO jurados



adicionales por país participante, El Jurado Transitorio será conformado por representantes de cada uno de los países que participa en el Premio LATAM, los cuales pueden ser líderes de opinión de la industria. No podrán participar proveedores de la industria y/o representantes de las empresas participantes en el Premio LATAM.

Si el presidente o alguno de los vicepresidentes no pueden asistir a la ceremonia de premiación deberán notificar con dos semanas de anticipación quien lo representará en dicho evento.

Los integrantes del Jurado Permanente y Transitorio no podrán participar en la votación a favor de los casos de éxito participantes del País que representan, sin embargo, serán los únicos que pueden llevar a cabo una segunda ronda de votación en caso de que exista algún empate en la misma categoría y sea necesario elegir a un solo ganador.

#### Principales responsabilidades y funciones del jurado

- ✓ Analiza la información disponible de cada una de las compañías que compite por el Premio LATAM en cada categoría.
- ✓ Valida que la información presentada cumpla con los parámetros mínimos necesarios para que dicha organización pueda ser evaluada.
- ✓ Decide, por votación, los ganadores de cada categoría.
- ✓ Otorga menciones especiales, siguiendo su propio criterio (solo Jurado Permanente).
- ✓ 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).
- ✓ Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.
- ✓ Mantiene confidencialidad de la información proporcionada por los participantes durante y después del periodo de evaluación y premiación.
- ✓ El Jurado se reserva el derecho de poder solicitar más 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.
- ✓ 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.

- ✓ 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.
- ✓ El proceso de evaluación será validado por el comité coordinador ALOIC en turno.

## Criterios de evaluación

- Cada caso participante deberá ser evaluado por un mínimo de 4 miembros del jurado (permanente y/o transitorio), y el resultado de las calificaciones serán promediadas para obtener la evaluación final.
- Se asignan categorías completas, no existen evaluaciones parciales. Y los jurados no podrán por ningún motivo evaluar categorías en las que participen las empresas en donde colaboran (directa o indirectamente)
- El jurado (Permanente y/o transitorio) no podrá evaluar casos de su propio país.
- La calificación mínima es de 5.99 y máxima de 9.99
- Los miembros del Jurado deberán expresar sus calificaciones con 2 decimales para evitar empates, por ejemplo: 8.71
- La suma de las tres secciones que conforman cada caso es de 100, como se muestra en la tabla siguiente:

Secciones	Valor
Contribución del caso	60 %
Indicadores	35 %
Carta al jurado	5 %
Total	100 %

- Se ponderará la calificación de cada sección, de acuerdo con el porcentaje antes señalado para obtener la calificación global por cada evaluación.



- Se obtendrá el promedio de las 4 calificaciones para obtener la evaluación final de 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.



## Comité Coordinador ALOIC

El Comité Coordinador de la **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes – ALOIC** es la unidad organizadora responsable de coordinar todos los aspectos relativos al proceso de evaluación e identificación de las empresas ganadoras.

Se coordina y trabaja de la mano con los Comités de Coordinación de los Premios Nacionales para realizar la evaluación a nivel LATAM.

- ✓ 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 y jurados.
- ✓ 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.

## Evaluación

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

1. Confirmación y pago de participación con el organizador local
2. El país anfitrión entregará usuario y contraseña para que acceda cada una de las empresas participantes y/o jurados a la Plataforma.
3. Registro de inscripción al Premio LATAM en la plataforma oficial de los casos a participar por país validada con cada representante de los Premios participantes.

Cada miembro del Jurado dispone de un voto individual de igual valor para la toma de decisión sobre la compañía vencedora.



El derecho a voto se ejercerá de manera individual y pública dentro del Comité Jurado.



Resultarán elegidos como “casos ganadores” los tres primeros lugares que obtengan el mayor número de puntos en una primera ronda de evaluación. En caso de empate, se decidirá al “caso ganador” (primero, segundo y/o tercer lugar), en una segunda ronda de votaciones, en donde solo podrá participar el Jurado Permanente.

## Cronograma de Actividades

Pasos de la actividad	Fecha de inicio	Plazo final
Periodo de convocatoria en los países participantes	A partir del 3 de noviembre de 2023.	Hasta el 25/01/2024
Carga de casos en la plataforma	Del 3 de noviembre del 2023	Hasta el 26/01/2024
Proceso de evaluación	Del 29/01/2024	Hasta el 07/02/2024
Entrega de resultados a los socios ALOIC	12/02/2024	12/02/2024
Ceremonia de Premiación		12/03/2024 CDMX

## 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 la **ALOIC** a través de su Comité Coordinador; quien mantendrá sobre lo anterior una estricta y total confidencialidad.

La **Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes - ALOIC** tomará todas las acciones que sean necesarias para garantizar que la información proporcionada sea tratada con la más estricta confidencialidad.

Resuelto el Premio y realizada la entrega de Premios, los casos ganadores, podrán ser presentados en los Congresos que los miembros fundadores de la ALOIC organizan en sus respectivos países.

