REGLAMENTO

INTERACTION AWARDS 2026

DECIMOSEXTA EDICIÓN

INTRODUCCIÓN

Los CX Interaction Awards, es una mención que se entrega anualmente a empresas de todos los sectores de la economía con procesos de interacción con clientes, las cuales, en la implementación de proyectos, aportan al éxito de la empresa, prestando un mejor servicio e impulsando las relaciones empresa-cliente.

En éste tradicionalmente participan empresas con departamentos de atención directa al cliente, de tercerización de procesos, Contact y Call centers, departamentos In-house de servicio al cliente y centro de servicios compartidos.

El premio se otorga a las empresas que hayan demostrado un sobresaliente desempeño en los diferentes procesos de la organización con el objetivo de fortalecer y mejorar la relación de la empresa con sus clientes.

PARTICIPANTES

- Departamentos de Servicio al Cliente, Ventas y Cobranza de todos los Sectores de la Economía.
- Centros de Servicio Compartido.
- Centros de Contacto y Call Centers.
- Empresas de Tecnología.
- Empresas de Tercerización de Procesos.
- Empresas de Cobranzas.
- Call Centers Inhouse

CX INTERACTION AWARDS 2026

CATEGORÍAS

Customer Experience

1- Mejor Estrategia en Customer Experience.

2- Mejor Estrategia Multicanal / Omnicanal.

3- Mejor Estrategia en Social Networking

4- Mejor Estrategia en Innovación para Centro de Servicios Compartidos*

Gente, Cultural y Contribución Social

5- Mejor Administración del Capital Humano.

6- Mejor Estrategia en Gestión de Recursos Humanos para Centros de Servicios Compartidos*

7- Mejor Estrategia en Employee Engagement.

8- Mejor Contribución en Responsabilidad Social.

9- Mejor Estrategia de Inclusión y Diversidad.

10- Premio al Ejecutivo del Año.

11- Premio al Talento

INTERACTION AWARDS 2026

CATEGORÍAS

Transformación Digital

12- Mejor Contribución Tecnológica.
13- Mejor Estrategia Data Analytics.

Estrategia Operacional

14- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora
15- Mejor Operación Interna.
16- Mejor Estrategia de Cobranza
17- Mejor Gestión de Centro de Servicios Compartidos por su Servicio al Cliente
18- Mejor Gestión Exportadora

Cada empresa puede inscribir hasta **18 casos de éxito (1 por categoría)**; un mismo caso de éxito puede ser inscrito hasta en 3 categorías.
En el **Premio al Talento y el Premio al Ejecutivo del Año** las empresas participantes podrán presentar hasta tres empleados por departamento, entre ejecutivos, supervisores y directores.

INTERACTION AWARDS 2026

CATEGORÍAS

1. Mejor estrategia en Customer Experience:

Proyectos que promuevan estrategias que logren una experiencia significativa a través de varios componentes, desde el journey del cliente, la construcción de indicadores claves para la gestión del negocio y la experiencia al cliente, teniendo en cuenta elementos que permitan la competitividad y que hayan tenido un efecto positivo en los resultados de negocio, permitiendo así que sean organizaciones emocionalmente más atractivas.

2. Mejor administración del Capital Humano:

Proyectos de mejora que estén enfocados en los procesos de administración y gestión del talento, que contribuyan a la optimización de recursos que impacten de manera positiva a la integración, desarrollo, motivación, productividad, participación individual y grupal, permitiendo así la satisfacción de los clientes, los resultados del negocio y el incremento de la competitividad de la compañía o de su cliente.

CATEGORÍAS

3. Mejor estrategia en Employee Engagement:

Proyectos de mejora que demuestran iniciativas que fomenten la experiencia del colaborador, durante la contratación y después de ser contratado, la organización debe basarse en proporcionar una experiencia motivante, agradable y estimulante que permita el crecimiento de la misma.

4. Mejor Contribución en Responsabilidad Social:

Proyectos alineados a la cultura organizacional que impacte favorablemente en la optimización y el uso de los recursos, que en su desarrollo beneficien directamente a la sociedad en términos de educación, cultura, medio ambiente y todos aquellos campos, donde demuestren claramente su interés y preocupación por el bienestar de la sociedad.

CATEGORÍAS

5. Mejor estrategia de inclusión y Diversidad:

Proyectos que promuevan estrategias dirigidas a la diversidad cultural, racial, religiosa y de género o comunidades en desigualdad por contexto social, demostrando así acciones que disminuyan la brecha de desigualdad y género en toda la estructura de la organización

6. Mejor estrategia Data Analytics:

Proyectos de mejora que demuestren la recopilación y análisis de volúmenes grandes de información del cliente, que les permita extraer conclusiones de los patrones de comportamiento, intereses personales y tendencias, que permita optimizar sus procesos y mejorar el desempeño de las áreas de interacciones con clientes. Para la estructuración y análisis pueden incluir información desde la identificación, diseño, recolección, limpieza y presentaciones de las conclusiones/ información para toma de decisiones.

CATEGORÍAS

7. Mejor Contribución Tecnológica:

Proyectos de mejora relacionados con el desarrollo, la optimización e implementación de soluciones tecnológicas, que tengan un impacto importante en la operación, innovación y percepción del cliente, permitiendo así el incremento de la competitividad y los resultados de la empresa.

8. Mejor Estrategia Multicanal / Omnicanal:

Proyectos de mejora que demuestren una contribución clara al negocio en temas de ventas , servicios, cobranzas, retención, lealtad, rentabilidad, calidad, productividad y satisfacción del cliente, que impacte las áreas para la interacción con clientes tanto internas como tercerizadas, donde la interacción sea a través del uso de canales como redes sociales, e-mail, web entre otras.

CATEGORÍAS

9. Mejor estrategia en Social Networking:

El premio mejor estrategia en Social Networking celebra la creatividad y la innovación para brindar una mejor experiencia del cliente. Contempla Proyectos que integren el Social Networking interactuando con los usuarios a través de medios online y en la creación de relaciones, con el fin de brindar una experiencia más completa, que impacte favorablemente los resultados y la experiencia del cliente.

10. Mejor operación de Empresa Tercerizadora:

Proyectos de mejora en administración y optimización en la operación tercerizada que impacte de manera sobresaliente los indicadores claves de gestión, en los resultados del negocio, logrando la satisfacción y lealtad del cliente (Perfil proveedor Contact Center y BPO).

CATEGORÍAS

11. Mejor Operación Interna:

Reconoce las estrategias de mejora en la operación Interna, que impactan de manera sobresaliente, en diferentes indicadores clave de gestión, la satisfacción del cliente, el incremento de la competitividad y al logro de los resultados de negocio de la organización participante o de su cliente (Perfil cliente con operación Inhouse).

12. Mejor Estrategia de Cobranza:

Proyectos que demuestren estrategias de mejora en la gestión de crédito y cobranza, que impacten de manera positiva en la recuperación efectiva de la cartera y que a su vez logre incrementar la competitividad de la organización y fidelizar su cliente.

CATEGORÍAS

13. Premio al Ejecutivo del Año:

Reconocimiento dirigido a Directivos, presidentes, CEOs y Gerentes Generales, que por su forma de liderazgo haya contribuido de forma positiva a la relación empresa - cliente y empresa capital-humano, logrando lealtad, satisfacción y estabilidad dentro y fuera de la empresa.

14. Premio al Talento:

Personal de mandos medios que desde su posición y área respectiva haya contribuido de forma positiva a la relación empresa - cliente y empresa capital-humano, logrando lealtad, satisfacción y estabilidad dentro y fuera de la empresa.

CATEGORÍAS

15. Mejor gestión de Centro de Servicios Compartidos por su servicio al cliente:

Proyectos que mejoran la gestión de los centros de servicios compartidos convirtiéndolos en verdaderos aliados estratégicos de la organización, en la medida que atienden eficientemente (costos y tiempos) necesidades específicas a través de diversos canales.

16. Mejor Estrategia en Innovación para Centro de Servicios Compartidos*¨:

Reconocimiento a los proyectos innovadores que han transformado la operación de los Centros de Servicios Compartidos mediante mejoras en eficiencia, reducción de costos y experiencia para el cliente interno. Esta categoría busca destacar iniciativas que implementen tecnologías avanzadas como la automatización de procesos, análisis de datos o plataformas de colaboración, así como metodologías innovadoras enfocadas en la transformación digital, sostenibilidad e integración de procesos. Los proyectos postulados deben demostrar un impacto tangible en la optimización de recursos, la productividad de los equipos y la satisfacción del cliente interno, contribuyendo a un modelo operativo más ágil.

CATEGORÍAS

17. Mejor Estrategia en Gestión de Recursos Humanos para Centros de Servicios Compartidos*:

Reconocimiento a las estrategias sobresalientes en la gestión y desarrollo del talento que impulsan el compromiso, la formación, el bienestar y la retención dentro de los Centros de Servicios Compartidos. Esta categoría destaca iniciativas que generan un impacto positivo en la experiencia del colaborador y fortalecen la cultura organizacional, fomentando un entorno laboral que promueva el crecimiento profesional y el sentido de pertenencia. Los proyectos postulados deben demostrar cómo la gestión efectiva de recursos humanos contribuye a la satisfacción del talento y al éxito de las operaciones, creando un equipo motivado.

18. Mejor gestión Exportadora:

Proyectos desarrollados por parte de empresas, que demuestran una sobresaliente gestión en la exportación de servicios, casos que han mejorado la experiencia al cliente, y han implicado la llegada a mercados internacionales.

INSCRIPCIÓN DE LOS CASOS

Proceso de inscripción

Para la decimosexta edición de los CX Interaction Awards se ha dispuesto una plataforma virtual sobre la cual se hará todo el proceso de inscripción y documentación de casos, pasos del proceso:

1. Registro de la empresa en la plataforma:

Cada empresa que desee postular casos al premio debe registrarse en la plataforma dispuesta, para lo cual debe crear un usuario en el link: www.bpro.org opción “INSCRIPCIÓN”. Los usuarios creados después de la fecha límite para el registro, estipulada en el cronograma del premio, no serán aceptados.

- Se recomienda la creación de un solo usuario por empresa, para evitar inconvenientes y retrasos al validar los pagos.
- Sí la empresa que va concursar planea presentar un caso que ha sido desarrollado en colaboración con otra compañía, es importante que lo mencione en la inscripción. Esto nos ayudará a asegurarnos de que todos los nombres de las organizaciones involucradas se tengan en cuenta para la elaboración del galardón.

INSCRIPCIÓN DE LOS CASOS

2. Pago para la inscripción de casos:

Una vez registrado, en la plataforma deberá pagar el valor que se indica según el número de casos registrados a través de la plataforma de las siguientes formas:

1. Tarjeta de Crédito
2. Cargar el comprobante de pago
3. Cargar la orden de compra

La fecha límite para cargar en la plataforma los comprobantes u órdenes de compra es el **20 de Marzo de 2026**, después de éste día, la Asociación tiene un máximo de **48 horas** para verificar la información.

Las empresas que soportaron la inscripción de casos a través de órdenes de compra, podrá tener un plazo de verificación mayor, ya que solo se liberará la ficha para documentar el caso hasta que BPrO realice la factura.

Las empresas que se hayan inscrito y radicado la carta de compromiso u orden de compra para la habilitación de casos, tendrán hasta el **6 de Marzo de 2026** para retractarse de su participación. En caso de **NO hacerlo** en este periodo de tiempo, deberán cubrir el costo de la participación presupuestado de acuerdo con el número de casos que había registrado.

INSCRIPCIÓN DE LOS CASOS

3. Diligenciamiento de la ficha técnica:

Una vez la Asociación verifique el pago u orden de compra de los casos a inscribir, recibirá la confirmación en el correo electrónico registrado en la plataforma, o **máximo 48 horas** después de reportado el pago u orden de compra, estarán habilitadas en la plataforma la ficha o fichas técnicas de los casos que haya inscrito y pagado, las cuales debe proceder a diligenciar.

Recomendación: La información contenida en la ficha técnica será la fuente primaria de los jurados para evaluación. Los anexos servirán sólo como soporte al caso y deberán estar referenciados específicamente en la ficha técnica para ser tenidos en cuenta por el jurado.

INSCRIPCIÓN DE LOS CASOS

4. Proceso de Inscripción:

Envío de Caso:

Los participantes podrán entrar y salir de la plataforma hasta la fecha oficial de entrega de casos, guardando siempre lo que van documentando. Una vez esté seguro de que ha completado toda la información que desea registrar, deberá oprimir la opción **"enviar"**. Oprimir la opción enviar es el único medio de envío de las fichas técnicas. No se requiere envío físico.

El plazo límite de envío de la ficha técnica a través de la plataforma es el **20 de marzo de 2026** se tomará en cuenta la última edición de la misma. Las propuestas recibidas después de ésta fecha NO serán evaluadas.

INSCRIPCIÓN DE LOS CASOS

REFERENCIAS PARA LA INSCRIPCIÓN

1 - El caso a estudiar debe tener base en Colombia, ya sea que venga de una empresa nacional o extranjera.

2 - Podrán concursar todos los esfuerzos de Customer Experience y que muestren resultados **durante el periodo del año 2025 y que mostraron resultados en el mismo año y/o en el primer semestre de 2026.** El trabajo debe haber tenido impacto durante el periodo de elegibilidad y los resultados deben corresponder a este periodo de tiempo. Elementos del esfuerzo pueden haber sido presentados previamente y pueden haber continuado después, pero el caso, los datos y los resultados que utilice deben estar dentro del periodo de tiempo enunciado.

INSCRIPCIÓN DE LOS CASOS

3 - La tabla de costos de inscripción estará permanentemente publicada en la página web de BPrO.

4 - Para el caso de la inscripción del premio al talento y ejecutivo del año, adicionalmente se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El nominado debe contar con mínimo un 1 año de antigüedad dentro de la compañía en donde labora.
- El nominado y su jefe deben conocer los lineamientos del premio y los criterios de evaluación.
- La solicitud de inscripción puede ser enviada directamente por el nominado o la persona que lo postula.
- El jefe directo del nominado debe conocer y estar de acuerdo con la postulación de su subordinado para el premio.

CRONOGRAMA

INTERACTION AWARDS 2026

1 REGISTRO Y CARGA DE CASOS EN LA PLATAFORMA

18 de noviembre de 2025 al 20 de marzo de 2026

Las inscripciones se harán a través de la página. Luego de hacer la inscripción, se hará llegar a los nominados la ficha técnica de la categoría en la que participan.

2 PAGO DE INSCRIPCIÓN

18 de noviembre de 2025 al 19 de marzo de 2026

Pago con tarjeta, comprobante de pago u orden de compra.

4 PROCESO DE EVALUACIÓN

24 de marzo de 2026 al 17 de abril de 2026

Revisión de fichas técnicas por parte del jurado. Este proceso incluye la observación por parte de EY

5 ENTREGA DE PREMIOS

7 de Mayo de 2026

Ceremonia en el marco del Customer Experience Summit 2025

DESCALIFICACIÓN DE LOS CASOS

Si la compañía participante NO entrega la ficha técnica en la fecha indicada en el cronograma de este reglamento:

- Será descalificado automáticamente.
- Perderá la posibilidad de postular ese caso en particular en el Premio.
- No recibirá reembolso del valor de la inscripción del caso.

JURADOS

El jurado estará conformado por destacadas personalidades de talla internacional y nacional que se desempeñan en las diferentes áreas de influencia de la industria de BPO y Empresas de tercerización.

Sus nombres permanecerán en reserva hasta el día de la premiación final para garantizar la transparencia del concurso.

RESPONSABILIDAD DE LOS JURADOS

1 - Salvaguardar la información conocida sobre los casos durante el proceso de evaluación.

2 - Revisar y confirmar que los casos de éxito presentados cumplen con los requisitos mínimos para participar y ser evaluados.

3 - Evaluar los diferentes casos mediante la metodología propuesta para tal fin y asignar las puntuaciones teniendo en cuenta los lineamientos de evaluación definidos previamente.

4 - Descalificar el caso, o persona que no cumpla con el reglamento del concurso.

5 - Solicitar ampliación de información a través de la asociación con el fin de dar soporte o evidenciar lo escrito en los casos.

RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ ORGANIZADOR DE LOS PREMIOS

El comité organizador del Premio es la Asociación Colombiana de BPO y sus responsabilidades

1 - Es el ente oficial dispuesto a organizar y divulgar el evento en todas sus etapas.

2 - Es quien propone y divulga las directrices del premio.

3 - Está encargado de convocar a los jurados.

4 - Puede hacer y aprobar cambios sobre los lineamientos generales del concurso.

PROCESO DE EVALUACIÓN

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:

Ficha técnica: La empresa/postulado debe presentar la ficha técnica ante el comité organizador (BPrO), a través de la plataforma web designada, dentro de las fechas señaladas para tal propósito dentro del cronograma general del evento. (Ver cronograma del evento).

Se pueden presentar hasta 18 casos por compañía (1 caso por categoría). Un mismo caso puede participar hasta en tres categorías)

La ficha técnica es revisada y verificada para comprobar que cumple con los requisitos especificados

LA FICHA SERÁ DESCALIFICADA SI:

- El participante no ha respondido ninguna de las preguntas sin justificar la razón por la cual ha dejado un vacío en la ficha.

- Si al finalizar el cargue del caso no se oprimió el botón enviar, ya que el caso no quedará como finalizado y no llegará al organizador para asignación de jurado.

PROCESO DE EVALUACIÓN

Si cualquiera de estas situaciones se presenta, el comité organizador debe notificar al participante por medio escrito, y este tendrá 5 días hábiles una vez reciba la notificación para enmendar el caso y enviarlo de vuelta para continuar en la competencia.

- La información recibida de los participantes, permanecerá en poder del comité organizador hasta el **20 de marzo de 2026** fecha en la cual empieza el proceso de evaluación por parte de los jurados.

- Los casos serán agrupados, y posteriormente asignados a cada experto teniendo en cuenta un máximo de 25 casos por jurado y cada caso por categoría es calificado por una terna de jurados.

Si por alguna razón el Jurado se considera inhabilitado para evaluar alguno de los casos asignados, deberá notificar por escrito al comité organizador sobre su inhabilidad y las razones de la misma. De esta manera se le reasignará otro caso para evaluación.

PROCESO DE EVALUACIÓN

- El jurado debe revisar la información de la ficha técnica, y asignar según los factores de evaluación, la puntuación correspondiente teniendo en cuenta los valores de calificación incluidos en las plantillas de evaluación. En caso de que la información para calificar resulte insuficiente podrá pedir a través de la Asociación la correspondiente ampliación.

- Terminado el proceso de evaluación, el jurado envía a través de la aplicación los resultados al comité organizador.

- El comité será el encargado de organizar la información. La tabulación la realizará la plataforma automáticamente.

- La calificación de cada caso se obtiene dando una asignación de puntos por cada variable establecida por categoría.

- Los puntos otorgados por variable son sumados en una hoja resumen de calificación final, y este será el resultado total con el que cada participante compite.

PROCESO DE EVALUACIÓN

- En caso de un empate de casos el proceso a seguir es:

  - Se debe tomar en cuenta el segundo decimal como criterio de desempate.

  - En caso de que el segundo decimal sea igual en los dos casos, el tercer decimal y así sucesivamente hasta que se pueda dar resolución por diferencia de decimales.

  - En caso de que los casos objeto del desempate estén disputando un primer puesto, el desempate definirá primer y segundo lugar, el segundo caso queda desplazado a tercer puesto, y el tercer puesto queda por fuera de la premiación.

- Los tres primeros casos de cada categoría serán premiados así:

Mayor puntuación: Premio Oro.
Segundo mejor puntaje: Premio Plata.
Tercer mejor puntaje: Premio Bronce.

Para el caso del Premio al Talento solo se premiará el primer puesto.

PROCESO DE EVALUACIÓN

- Los resultados serán debidamente revisados por la firma auditora seleccionada por el comité organizador.

Para la evaluación del premio al talento y ejecutivo del año, adicionalmente se debe tener en cuenta lo siguiente:

La ficha técnica deberá ser elaborada por el jefe del nominado o la persona que éste designe, o en caso de ser un Gerente General, por la persona encargada de la postulación.

Opcional: El nominado podrá presentar una entrevista (telefónica o personal), pero esto dependerá de la disponibilidad de tiempo de los participantes y el comité organizador. La entrevista será la misma para todos los nominados y debe ser grabada para su posterior evaluación de los jurados. Si la entrevista no es efectuada, la calificación se llevará a cabo con base en la ficha técnica.

INFORMACIÓN DE APOYO EN LA EVALUACIÓN

Reglamento **Ficha técnica** **Unidades de Evaluación**

Cada categoría tiene un conjunto de unidades de evaluación que serán calificadas por el jurado mediante la asignación de una puntuación. Es importante que para diligenciar la ficha técnica cada empresa participante revise la descripción de las unidades de evaluación complemento a este reglamento para que cumpla con los requerimientos que posteriormente serán evaluados por el jurado.

COSTOS DE PARTICIPACIÓN

COSTO DE LA INSCRIPCIÓN

Costos de Inscripciones	Valor de Cada Inscripción
Inscripción de 1 Caso	**$2.000.000 + IVA**
Inscripción de 2 Casos	**$1.900.000 + IVA C/U**
Inscripción de 3 Casos en adelante	**$1.800.000 + IVA C/U**

El Costo de la inscripción, corresponde al ingreso de un (1) caso de éxito en una (1) categoría.

Una vez que la inscripción y pago o facturación del caso se hayan realizado, la empresa/talento postulado será notificado y recibirá vía correo electrónico la confirmación con lo cual deberá acceder a la plataforma a través del usuario creado, para diligenciar y enviar a través de la plataforma las fichas técnicas.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

La Asociación Colombiana de BPO se compromete a guardar bajo estricta confidencialidad toda la información que reciba para la evaluación y escogencia de los ganadores del concurso.

Igualmente la Asociación no compartirá información con ninguno de los postulados sin haber recibido autorización escrita del mismo. Las fichas técnicas y demás información derivada se consideran de alta confidencialidad.

PROMOCIÓN DEL PREMIO

El comité organizador de los premios hará esfuerzos de promoción del premio mediante varios canales así:

- Página web de la Asociación Colombiana de BPO.
- Cobertura en los principales medios de información del país.
- Cobertura en medios electrónicos.
- Difusión por medio de envío masivo de correos electrónicos informativos.
- La ceremonia de premiación es presencial el 7 de mayo en el Hotel Hilton de Cartagena.

REGLAMENTO

INTERACTION AWARDS 2026

DECIMOSEXTA EDICIÓN