



**REGLAMENTO - PREMIO NACIONAL A LA EXCELENCIA DE LA INDUSTRIA EN LAS  
INTERACCIONES CON CLIENTES  
Décima Edición – Premio 2020**

El Premio Nacional a la Excelencia de la industria en las interacciones con clientes, 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 y departamentos In-house de servicio al cliente.

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.
- Empresas de Tercerización de procesos.
- Centros de Servicio Compartido
- Empresas de Cobranzas
- Centros de Contacto y Call Centers.
- Call Centers Inhouse.
- Empresas de Tecnología

**CATEGORÍAS**

1. **Mejor estrategia en Customer Experience**
2. **Mejor administración del Capital Humano**
3. **Mejor Contribución en Responsabilidad Social**
4. **Mejor Contribución Tecnológica**
5. **Mejor Estrategia Multicanal**
6. **Mejor Operación de Empresa Tercerizadora**



7. **Mejor Operación Interna**
8. **Mejor Estrategia de Cobranza**
9. **Premio al Ejecutivo del Año**
10. **Premio al Talento**
11. **Mejor gestión de Centro de Servicios Compartidos por su servicio al cliente**
12. **Mejor gestión Exportadora**

Cada empresa puede inscribir hasta 12 casos de éxito (1 por categoría); un mismo caso de éxito puede ser inscrito hasta en 3 categorías.

En el Premio al Talento, las empresas participantes podrán presentar hasta tres empleados por departamento, entre ejecutivos, supervisores y directores.

### **DESCRIPCIÓN DE LAS CATEGORÍAS**

#### **1. *Mejor estrategia en Customer Experience***

Proyectos desarrollados que demuestren su aporte en la satisfacción del cliente y que hayan tenido un efecto positivo en los resultados de la empresa.

#### **2. *Mejor Administración del Capital Humano***

Proyectos de mejora en administración y optimización de recursos que demuestren la satisfacción, entre la relación empleado cliente.

#### **3. *Mejor Contribución en Responsabilidad Social.***

Proyectos 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.

#### **4. *Mejor Contribución Tecnológica.***

Proyectos de mejora en administración, optimización e implementación de tecnología, que tengan un impacto directo en la satisfacción y percepción del cliente, y un impacto positivo en los resultados de la empresa.

#### **5. *Mejor Estrategia Multicanal***



Proyectos de mejora en administración y optimización de la operación que impacten positivamente en la empresa, logrando la estabilidad y lealtad del cliente.

**6. *Mejor operación de Empresa Tercerizadora***

Proyectos de mejora en administración y optimización de la operación de servicios tercerizados que impacten en los resultados del negocio, logrando la satisfacción y lealtad del cliente.

**7. *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.

**8. *Mejor Estrategia de Cobranza***

Proyectos de mejora y optimización en la gestión de crédito y cobranza que arrojen un resultado de impacto sobre la operación del negocio.

**9. *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.

**10. *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.

**11. *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.

**12. *Mejor gestión Exportadora***

Proyectos desarrollados por parte de empresas, que demuestren 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 décima edición del Premio Nacional a la Excelencia 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: <https://bit.ly/2Z6hwa6> 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.

### **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 31 de agosto de 2020**, 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 liberara la ficha para documentar el caso hasta que BPRO realice la factura.
- Las empresas que se hayan inscrito y hayan radicado carta de compromiso u orden de compra para la habilitación de casos, tendrán hasta el **15 de agosto de 2020** 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.



### 3. Diligenciamiento de 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.

### 4. 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 el envío físico.
- El plazo límite de envío de la ficha técnica a través de la plataforma es el **31 de agosto de 2020**, se tomará en cuenta la última edición de la misma. Las propuestas recibidas después de ésta fecha NO serán evaluadas.

### • 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 2019**. 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.
3. La tabla de costos de inscripción estará permanentemente publicada en la página web de BPrO.

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



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

#### **CRONOGRAMA DEL EVENTO**

<b>Registro e inscripciones</b>	12 de diciembre 2019 a 31 de agosto 2020.	Las inscripciones se harán a través de la página web: <a href="https://bit.ly/2Z6hwa6">https://bit.ly/2Z6hwa6</a>
<b>Pago de Inscripción</b>	12 de diciembre 2019 a 31 de agosto 2020.	Pago con tarjeta, comprobante de pago u orden de compra
<b>Entrega ficha técnica</b>	12 de diciembre 2019 a 31 de agosto 2020.	Luego de hacer la inscripción, se hará llegar a los nominados la ficha técnica de la categoría en la que participan
<b>Proceso de evaluación</b>	1 de septiembre 2020 a 20 de septiembre 2020 al medio día.	Revisión de fichas técnicas por parte del jurado, de nominados y casos. Este proceso incluye el proceso de observación por parte de PwC.
<b>Entrega de Premios</b>	Por Confirmar - Virtual	Por Confirmar - Virtual



### **DESCALIFICACIÓN DE CASOS**

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

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

### **JURADO**

El jurado estará conformado por destacadas personalidades de talla internacional 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.

### **RESPONSABILIDADES DEL JURADO**

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.

### **RESPONSABILIDADES 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:
  1. 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](#)).
  2. Se pueden presentar hasta 12 casos por compañía (1 caso por categoría). Un mismo caso puede participar hasta en tres categorías.
  3. 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 alguna 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

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.

4. La información recibida de los participantes, permanecerá en poder del comité organizador hasta el **31 de agosto de 2020** fecha en la cual empieza el proceso de evaluación por parte de los jurados.
5. Los casos serán agrupados, y posteriormente asignados a cada jurado teniendo en cuenta un máximo de 25 casos por jurado.





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.

6. 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.
7. Terminado el proceso de evaluación, el jurado envía a través de la aplicación los resultados al comité organizador.
8. El comité será el encargado de organizar la información. La tabulación la realizara la plataforma automáticamente.
9. La calificación de cada caso se obtiene dando una asignación de puntos por cada variable establecida por categoría.
10. 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.
11. 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.
12. 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 premiara el primer puesto.

13. Los resultados serán debidamente revisados por la firma PriceWaterhouseCoopers.



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

1. 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.
2. *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:

El reglamento será publicado en la página web destinada para la promoción del evento. Cada cambio que se efectúe sobre el reglamento debe ser controlado mediante una señal en el reglamento que indique la versión del documento y la última fecha de modificación del mismo.

- Ficha Técnica:

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.

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 por Inscripciones	
Número de Inscripciones	Valor de cada inscripción
Inscripción de 1 Caso	\$1.500.000 + Iva
Inscripción de 2 Casos	\$1.350.000 + Iva. C/U
Inscripción de 3 casos en adelante	\$1.250.000 + Iva. C/U

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

**INFORMACIÓN BANCARIA:** Para el pago de inscripciones por transferencia o consignación, por favor depositar la suma correspondiente en la Cuenta Corriente No. 008359176 del Banco Itaú Colombia a nombre de: Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO.

**NOTA IMPORTANTE:** Una vez hecho el pago por favor notificar a la Asociación a través de la plataforma dispuesta para ello o llamando al (0057) 1 7420280 o al correo electrónico: [fidelizacion@bpro.org](mailto:fidelizacion@bpro.org) [inscripciones@bpro.org](mailto:inscripciones@bpro.org)

### **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.

### **PROMOCION 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.
- Ceremonia de premiación virtual.