

BASES DE PARTICIPACIÓN

XVII EDICIÓN PLATINUM CUSTOMER EXPERIENCE AWARDS

En Madrid, diciembre de 2025

CONTACT CENTER HUB, domiciliada en Avenida del Manzanares, 196, 28026 (Madrid) a través de su página web www.contactcenterhub.es convoca la XVI Edición de los Platinum Customer Experience Awards, con arreglo a las siguientes Bases de Participación:

1. OBJETO

Esta iniciativa tiene como objetivo reconocer y premiar a las empresas que destacan por su apuesta estratégica en el ámbito de la experiencia de cliente, valorándose como un departamento esencial para el éxito de sus organizaciones. Se enfoca en aquellas empresas que trabajan constantemente para ofrecer una atención de calidad superior a sus clientes, tanto a nivel nacional como internacional.

Los premios están organizados en cuatro bloques principales, cada uno con sus respectivas categorías.

Bloque 1: Solo se pueden presentar empresas contact center / BPO

- Premia a las empresas que lideran en la gestión y operación de contact center.

Bloque 2: Solo se pueden presentar proveedores tecnológicos y de soluciones de contact center

- Destaca a las empresas tecnológicas que contribuyen al desarrollo del sector mediante la innovación.

Bloque 3: Solo se pueden presentar empresas B2C

- Valora a las empresas orientadas al consumidor que priorizan la experiencia del cliente.

Bloque 4: Se puede presentar cualquier empresa con una estrategia sostenible

- Reconoce el compromiso con la sostenibilidad de cualquier empresa que quiera optar a evaluar su compañía y el impacto que tiene, con el fin de premiar la estrategia que mejor consiga este objetivo.

2. CATEGORÍAS

Los Platinum Customer Experience Awards premian la experiencia de cliente contemplando distintas áreas de actividad. Tal y como se ha mencionado en el apartado anterior, las candidaturas de los premios están organizadas en bloques principales, cada uno con sus respectivas categorías.

Las empresas participantes, como **miembros del Club de Socios de Contact Center Hub**, podrán optar a un máximo de tres categorías presentando correctamente cumplimentados, y de forma independiente, los criterios de evaluación que se piden en cada una de ellas.

Además, para poder presentarse a candidaturas adicionales, se podrá ampliar el número de inscripciones, abonando 500€ + IVA c.u., como concepto de candidatura extra. Esta gestión deberá realizarse con el equipo de la organización.

Platinum Awards para contact center / BPO

1. Mejor Contact Center
2. Mejor experiencia de cliente en Banca
3. Mejor experiencia de cliente en B2B
4. Mejor experiencia de cliente en Energía
5. Mejor experiencia de cliente en Ocio, Turismo y Deporte
6. Mejor experiencia de cliente en Retail
7. Mejor experiencia de cliente en e-commerce
8. Mejor experiencia de cliente en Seguros
9. Mejor experiencia de cliente en TMT
10. Mejor experiencia de cliente en Atención al Ciudadano
11. Mejor experiencia de cliente en Logística, Distribución y Transporte
12. Mejor experiencia de cliente en Servicios Profesionales
13. Mejor experiencia de cliente en Automoción
14. Mejor experiencia de cliente en Atención al Paciente
15. Mejor estrategia de employee experience en Contact Center

Platinum Awards para empresas tecnológicas

16. Mejor empresa tecnológica
17. Mejor proyecto IT en Speech Analytics
18. Mejor proyecto IT en Omnicanalidad
19. Mejor proyecto IT en IVR y Autoservicio
20. Mejor proyecto IT en analítica de texto y PLN(Procesamiento de Lenguaje Natural)
21. Mejor proyecto en Integración IT
22. Mejor proyecto IT en Soluciones Biométricas
23. Mejor proyecto IT en Realidad Aumentada y Metaverso
24. Mejor proyecto IT en Hiperpersonalización
25. Mejor proyecto IT en Administración Pública

26. Mejor proyecto IT en Customer Engagement
27. Mejor proyecto IT en Cloud Computing
28. Mejor proyecto IT en Chatbots y Agentes Virtuales
29. Mejor proyecto IT en BPO y Backoffice
30. Mejor estrategia de employee experience en IT

Platinum Awards para marcas y grandes cuentas B2C

31. Mejor empresa customer centric
32. Mejor estrategia de employee experience B2C

Platinum Award al mejor proyecto de sostenibilidad

33. Mejor Proyecto de Sostenibilidad

3. CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN

Para optar a uno o varios de los galardones de la XVI Edición de Platinum Customer Experience Awards, hay que cumplir los siguientes requisitos:

- Ser miembro de nuestro Club de Socios.
- Complimentar el formulario de inscripción confirmando las categorías en las que se desea participar.
- Una vez inscrita una compañía en los premios le llegará un email de confirmación. En el caso de que la compañía cumpla los requisitos podrá complimentar los formularios de las candidaturas. En el caso de no cumplir los requisitos, la compañía será contactada por la organización.
- Las empresas de contact center y de tecnología se presentarán de la mano de su cliente, con un servicio o proyecto concreto a todas las modalidades de Mejor estrategia de experiencia de cliente (contact center) y de innovación tecnológica (empresas tecnológicas). A los Platinum Awards a Mejor Contact Center, Mejor Empresa Tecnológica, Mejor Empresa Customer Centric, y las categorías de Employee Experience y Sostenibilidad, deberán presentarse de manera independiente (sin cliente).
- Las empresas de banca, seguros, energía, industria, distribución, logística, transporte, servicios profesionales, ocio, turismo, deporte, retail y e-Commerce, podrán presentarse a los premios en las categorías que aplique:
 - Con su proveedor de contact center o tecnología
 - De manera independiente cuando su contact center sea interno o desarrollen su tecnología de forma propia.

- En caso de tener contact center mixto, si se presentan de manera independiente, han de aportar solo datos del servicio que tengan interno.
- No se admitirán proyectos piloto. Todos los proyectos presentados deben tener, al menos, 3 meses de antigüedad y haberse establecido durante el año 2024.
- Cada trabajo o candidatura podrá presentarse a una única categoría.
- Cumplimentar los criterios de evaluación establecidos en cada categoría. En algunos de estos criterios se solicitará, además, documentación de apoyo que se adjuntará a las respuestas (especificaciones en apartado 3.1. de las Bases).
- Las empresas participantes, al inscribirse en estos premios, como candidatas, como clientes o como proveedores, en caso de resultar ganadoras, aceptan sin restricciones la mención en los premios, la publicación de sus nombres y logos en los canales de Contact Center Hub y las publicaciones de terceros que Peldaño defina para ampliar la difusión de los mismos. Todo lo cual significa que cada proyecto presentado a concurso viene con la aprobación explícita de todos los interesados.
- Conocer las presentes Bases de Participación y cumplir con todos los requisitos y condiciones impuestos por las mismas y presentarse a concurso por el procedimiento establecido.

3.1. Condiciones de presentación de la documentación

Las candidaturas se presentarán, previa inscripción (proceso descrito en el apartado 3 de estas bases), a través de los formularios online dispuestos en la web www.contactcenterhub.es/platinum/categorias

Cada formulario corresponde a una categoría diferente y desde 2021 los formularios han incorporado nuevos elementos de análisis.

Se puede presentar documentación adicional (presentaciones, vídeos*, gráficos, etc.), que tendrá un peso máximo de 10 MB por cada archivo y se permite un total de 5 archivos.

Como parte de esos 5 archivos es requisito adjuntar, en formato vectorial, los logos actualizados de las compañías que participan en cada candidatura: compañía, cliente, proveedor, etc, porque serán utilizados en caso de resultar ganadores.

*En el caso de querer presentar documentación adicional, ésta ha de enviarse por email a premios@contactcenterhub.es con el asunto "Adjuntos: nombre candidatura + nombre empresa" (Por ejemplo: Adjuntos: "Mejor Contact Center 2025 + Peldaño"). El criterio de peso máximo de archivo anteriormente mencionado queda descartado para los archivos de vídeo.

Los tipos de archivos habituales permitidos son: jpg, jpeg, png, gif, pdf, ppt, pptx

Una vez enviada la solicitud, el candidato recibirá un correo automático confirmando la recepción de la información.

Se seguirán estrictamente las siguientes pautas:

- **LAS CANDIDATURAS DEBEN SER ANÓNIMAS. MUY IMPORTANTE:** para garantizar la transparencia de los Premios es imprescindible que en la documentación presentada (incluidos anexos) no aparezca el nombre, logotipo o referencia expresa de ningún tipo a la compañía que se presenta a cualquiera de las candidaturas, salvo en los apartados donde se requiera específicamente para control de la organización. En caso de presentarse como proveedor de un determinado servicio, tampoco debe aparecer nombre, logo o referencia expresa a tal compañía o cliente. Se sugiere la sustitución de estas referencias con palabras genéricas como “Compañía” en el caso de ser candidato único, y “Proveedor” o “Cliente”, en caso de presentar una candidatura por un determinado servicio prestado. No se admitirán candidaturas que no cumplan este requisito.

Mediante la inscripción en las categorías elegidas y el envío de los criterios de evaluación de cada una de ellas, la empresa participante acepta estas condiciones y asume, plena y libremente, todos los derechos y obligaciones recogidos en las mismas.

4. PLAZOS

El plazo para rellenar el formulario de inscripción es el viernes 14 de febrero de 2025 y el cierre de recepción de candidaturas, que implica la presentación del total de la documentación solicitada en cada una de las categorías inscritas, se establece el jueves 27 de marzo de 2025 a las 14:00 h como fecha límite.

No se admitirán, en ningún caso, candidaturas presentadas fuera del plazo establecido. Repetimos que, para realizar la/s inscripción/es es imprescindible estar dado de alta previamente como miembro del Club de Socios.

5. PROCESO DE SELECCIÓN

La organización comprobará que la documentación de cada candidatura presentada a concurso está correctamente formalizada y cumple con los requisitos establecidos para estos Premios, desarrollados en el apartado 3 de este documento. En el caso de detectarse alguna deficiencia, la organización se pondrá en contacto con el participante con el fin de que esta sea subsanada si es posible. En caso contrario, la organización retirará del certamen dicha candidatura.

La organización se reserva el derecho de contrastar y documentar la información proporcionada por los participantes, que deben colaborar, si es preciso, para hacer posible esta corroboración de datos de la mejor manera posible.

6. JURADO

Los premios serán otorgados por un Jurado de expertos independiente bajo estrictos criterios previamente establecidos y desvinculando en todo momento el nombre de la empresa que presenta su candidatura de los criterios de evaluación que examinarán para conceder el premio y que únicamente mostrarán el número de socio de la empresa candidata.

El Jurado tendrá competencia exclusiva para resolver cualquier controversia surgida en relación con las Bases de Participación o con cualquier otra circunstancia no prevista en las mismas.

El Jurado podrá solicitar a la organización en cualquier momento del proceso las aclaraciones que juzgue necesarias sobre la documentación presentada o la ampliación de la misma de cualquiera de los participantes.

El Jurado procederá a elegir el ganador para cada una de las categorías convocadas, pudiendo declararlas desiertas en caso de que, a su exclusivo juicio, las candidaturas presentadas no alcancen la suficiente calidad.

El Jurado estará regido bajo rigurosas pautas de confidencialidad de datos. Todas las decisiones del Jurado serán inapelables. El jurado ha sido seleccionado por su trayectoria y su capacidad ética y profesional que le otorga un criterio cualificado e independiente.

Peldaño como matriz, así como cualquiera de sus divisiones empresariales, incluida la de Contact Center Hub, declaran su imparcialidad y absoluta desvinculación con las decisiones tomadas por el jurado. Únicamente servirá como vehículo transmisor de información y nunca como parte interesada en la resolución de cada una de las candidaturas presentadas.

7. PREMIOS

Cada compañía premiada y, en su caso, su empresa cliente, recogerá un exclusivo galardón diseñado por Contact Center Hub. Ser ganador de un Platinum Customer Experience Award es un reconocimiento a la calidad en los servicios de atención al cliente y en la mejora de la experiencia de cliente.

Los Premios son personales, irrenunciables e intransferibles. Los ganadores no podrán en ningún caso ceder el Premio a terceros.

Contact Center Hub se compromete a difundir por todos sus canales la identidad de los ganadores.

8. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Todos los datos solicitados y proporcionados en los criterios de valoración de cada una de las categorías de los premios estarán protegidos con una cláusula de confidencialidad. El Único propósito de los datos otorgados es que la Organización, entidad receptora, pueda nombrar un ganador en cada categoría, prohibiendo expresamente la publicación, divulgación y utilización de su contenido para fines que no estén relacionados con la entrega de premios.

9. POLÍTICA DATOS PERSONALES

PELDAÑO MEDIA GROUP S.L., como editora de la plataforma Contact Center Hub, es el Responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados bajo su consentimiento y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD), con la finalidad de gestionar su participación en los premios y conservarlos durante no más tiempo del necesario para mantener el fin del tratamiento y cuando ya no sea necesario para tal fin, se suprimirán con medidas de seguridad adecuadas para garantizar la seudonimización de los datos o la destrucción total de los mismos. No se comunicarán los datos a terceros, salvo obligación legal. Asimismo, se informa que puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y los de limitación y oposición a su tratamiento dirigiéndose a EDICIONES PELDAÑO SA en AVDA MANZANARES, 196 - 28026 MADRID (Madrid). Email: protecciondatos@peldano.com y el de reclamación a www.aepd.es.

10. SUMISIÓN A JURISDICCIÓN

Todos los participantes aceptan someterse a todos los efectos relacionados con la convocatoria de los Premios a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, en caso de desavenencia en la interpretación o aplicación de lo acordado.

En Madrid, diciembre de 2025