

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

XVII EDICIÓN PLATINUM CUSTOMER EXPERIENCE AWARDS

En Madrid, diciembre de 2025

En primer lugar, las candidaturas que se presenten a los Platinum Customer Experience Awards deben evidenciar mediante hechos y datos que están claramente dirigidas a desarrollar iniciativas que redunden en una mejora organizativa o de los procesos de gestión de las empresas.

A los efectos de esta convocatoria se consideran **prácticas de mejora de la calidad**:

- Las relacionadas con la implantación de métodos de gestión de la atención al cliente que sean nuevos o significativamente mejorados en comparación con los procesos existentes en la organización y que puedan suponer mejoras significativas. Por ejemplo, en las funciones de apoyo o en los procedimientos o técnicas empleadas para gestionar los servicios.
- Las relacionadas con la implantación de nuevos métodos para organizar el trabajo o rediseñar los programas de actuación, incluyendo mejoras nuevas o significativas en los sistemas organizativos, en el centro de trabajo.

La evaluación de las candidaturas se realizará teniendo en cuenta las evidencias mostradas en la documentación presentada en relación con:

I. Resumen Ejecutivo

La propuesta que aquí se realiza no tiene carácter vinculante, pero es importante que la documentación presentada haga referencia a todos o algunos de los epígrafes siguientes:

A. Breve descripción del proyecto

1. En qué consiste la innovación
2. Qué mejora se trataba de conseguir, qué problema se trataba de resolver y los elementos clave de la innovación
3. Cuáles son los actores involucrados
4. Cómo se ha implementado la innovación: equipo, etapas, tiempos y recursos; y las herramientas facilitadoras de la puesta en práctica del proyecto: tecnológicas, formativas, incentivos, rediseño de técnicas o procesos
5. Cómo se ha integrado la innovación en los procesos de la organización

B. Impacto de la innovación

1. Ámbito en el que se produce: reducción de tiempos, costes, necesidades materiales, etc.

2. Impacto en la organización: nuevos procesos, políticas, servicios...
3. Resultados de la evaluación de la innovación (si se ha realizado)
4. Impacto económico: costes y beneficios

C. Barreras y riesgos

1. Riesgos o dificultades encontradas: legales. de recursos, resistencias al cambio...; y cómo se han gestionado las riesgos y dificultades

II. Criterios de evaluación de las candidaturas

Los elementos a considerar por los evaluadores son las que se especifican a continuación:

A. Conocimiento y creatividad

Aplicación del conocimiento y la creatividad de las personas de la organización a la definición e implantación de procesos de gestión interna u organizativos de carácter novedoso o sustantivamente mejorado respecto a las existentes. Asimismo, aprovechamiento de las opiniones o sugerencias de los empleados o los clientes para la mejora de los servicios realizados a través de cualquier medio.

Este epígrafe trata de la creación de procesos de gestión sobre la base del conocimiento y experiencia de la organización que tengan carácter inédito. A través de este criterio se busca valorar, asimismo, la creatividad de los gestores y sus equipos.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

1. ¿En qué consiste la innovación? ¿Qué mejora se trataba de conseguir?
¿Qué problema se trataba de resolver?
 - Descripción
 - Alcance
 - Elementos clave de la innovación
 - Nivel de originalidad
2. ¿Sobre qué evidencias o hechos relevantes se apoya la necesidad u oportunidad de innovación?
 - Análisis de la demanda
 - Encuestas u otras medidas de percepción
 - Medidas de rendimiento
 - Opiniones especializadas
 - Participación de empleados
 - Cambios legislativos o normativos
 - Cambios en el entorno
 - Otras

3. ¿Quiénes han intervenido en la definición y desarrollo de la práctica innovadora?
4. ¿Se han desarrollado iniciativas específicas que impliquen la participación de los empleados para la definición de aspectos clave relativos a la práctica? ¿Cómo?
5. ¿Ha existido participación de los clientes finales en la ideación o desarrollo de la iniciativa? ¿Cómo?
6. ¿Se han definido restricciones o limitaciones a la práctica? (temporales, legales, económicas, medioambientales...)
7. Planificación e implementación de la práctica
8. Fases y etapas: planificación, desarrollo, implantación, evaluación
9. Ámbito organizativo al que se dirige
10. Herramientas facilitadoras (tecnológicas, formativas, incentivos o reconocimiento, rediseño de técnicas o procesos...)
11. ¿Qué dificultades se han encontrado? ¿Qué se hizo para superarlas?

B. Eficacia

Grado de consecución de los objetivos perseguidos con la práctica innovadora. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la experiencia innovadora. en función de los objetivos que se han propuesto.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

1. ¿Disponía el proyecto de unos objetivos previos definidos y medibles?
2. ¿El proyecto ha permitido alcanzar resultados coherentes con la estrategia de la organización o institución?
3. ¿El proyecto ha permitido alcanzar resultados en relación a objetivos fijados en planes o programas existentes en la organización o institución?
4. ¿Se han fijado estándares u objetivos de la innovación en relación a...?: o Coste
 - Fiabilidad
 - Seguridad
 - Disponibilidad
 - Facilidad de mantenimiento
 - Rentabilidad
 - Tiempo
 - Otros (especificar)
5. ¿Para la fijación de los estándares u objetivos se ha tenido en cuenta...?:
 - Información técnica o económica
 - Información del sector de actuación/ mercado/ competencia
 - Leyes, normativas, requerimientos de clientes
 - Restricciones (presupuestarias de diseño del servicio, etc.)
 - Otros: especificar

6. ¿Los resultados tienen o han tenido una evolución positiva en relación con los objetivos propuestos inicialmente?
7. ¿Se comparan los resultados obtenidos con los de organizaciones similares? ¿Se utilizan estas comparaciones para establecer nuevamente objetivos?

C. Complejidad

Complejidad y magnitud del problema y de la práctica implantada para solucionarlo en términos de aspectos técnicos o involucración de las distintas áreas o unidades de la organización. Desarrollo de colaboraciones con empresas o proveedores externos.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

1. ¿Se justifica y describe la complejidad del problema inicial u objetivo a abordar con el proyecto desarrollado? (Por ejemplo: ausencia de recursos, dificultad de prestación del servicio o ejecución del proceso, dificultades técnicas, materiales, de disponibilidad de personas, etc.)
2. Riesgos o dificultades encontradas: legales, de recursos, resistencias al cambio, etc. ¿Cómo se han gestionado los riesgos o dificultades?
3. ¿El proyecto involucra a...? ¿Cómo?
 - Personas de la organización
 - Otros departamentos de la misma organización
 - Otras empresas

D. Sostenibilidad

Nivel de consolidación o institucionalización del proyecto implantado en términos temporales, presupuestarios y de mantenimiento, frente a cambios del entorno organizativo, institucional o político.

Los elementos a considerar para valorar cuantitativa y cualitativamente este criterio son:

1. ¿Cuánto tiempo lleva implementándose el proyecto? Marco temporal de trabajo para su desarrollo y, en su caso, tiempo de funcionamiento.
2. ¿Se ha partido de un enfoque estructurado que haya permitido la generación o priorización del proyecto?
3. ¿Se trata de un proyecto consolidado?
4. ¿Se puede confiar en que los resultados positivos puedan mantenerse? ¿Ha servido esta iniciativa para promover el cambio en otras áreas?

En Madrid, diciembre de 2025