

METODOLOGÍA DE **CERTIFICACIÓN** DE MADUREZ DE CX



Marca la diferencia de tu
empresa, obteniendo el sello que certifica
su orientación a la experiencia de clientes

2024



¿POR QUÉ LA ESCUELA DE NEGOCIOS DE LA UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ?



Referente en negocios

Una de las Escuelas de Negocios más prestigiosas de América Latina.

Pioneros en Educación de Alta Dirección.

Única en Chile avalada por la Triple Corona en América Latina.



Faculty internacional

Reconocido por su enfoque práctico, que combina vanguardia académica con aplicabilidad real.

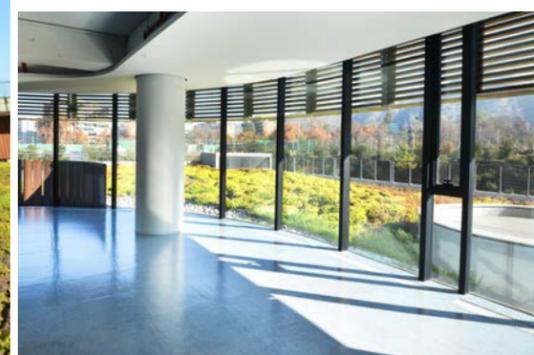
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



Comunidad vibrante

Un lugar para ampliar tus redes de negocios e intercambiar ideas y oportunidades.

Accede a actividades de investigación, emprendimiento y aprendizaje que involucran a alumnos, profesores, empresas y sociedad civil.





¿POR QUÉ CES UAI?

El Centro de Experiencias y Servicios nace el 2015 con la misión de transferir conocimientos y metodologías a las organizaciones que promuevan la innovación, diseño y gestión de experiencias para mejorar su sustentabilidad desde el fortalecimiento de sus relaciones y vínculos.



El Círculo de Empresas CES nace en el año 2015 para favorecer la mejora del servicio y las experiencias de clientes en nuestro país, convocando a diversas marcas preocupadas por desarrollar relaciones y vínculos sostenibles con sus clientes, a las que apoyamos transfiriendo conocimiento y metodologías que promueven la innovación, diseño y gestión de experiencias.

A lo largo de estos años hemos generado un espacio para compartir buenas prácticas, experiencias de éxito y fracaso, capitalizando el aprendizaje de cada una de estas organizaciones a lo largo de su evolución, acompañándolas con diversos beneficios en la mejora de sus estrategias de servicio y generando un lugar facilitamos la generación de redes entre quienes hacemos del foco en el cliente el norte que moviliza nuestras acciones.



Excelencia

Certificación de madurez de CX

OBJETIVO

Aplicar una metodología de certificación que permita evaluar y reconocer a las empresas del país por su nivel de madurez en la gestión de la experiencia de clientes (CX), a fin de promover la mejora continua y la adopción de mejores prácticas en este ámbito.

METODOLOGÍA

La metodología de certificación de la madurez de CX del CES UAI consta de tres componentes principales.

01

Encuesta

Encuesta de autoevaluación a líderes clave: Se realizará una encuesta de autoevaluación dirigida a una muestra de líderes clave de la organización. Esta encuesta permitirá evaluar el grado de presencia y sistematicidad de ciertas condiciones, procesos y prácticas de gestión de CX en la empresa.

02

Auditoría

Auditoría experta de prácticas de gestión de CX: Un equipo de profesionales expertos del Centro de Experiencias y Servicios de la UAI llevará a cabo una revisión exhaustiva de la gestión de CX de la empresa. Esta auditoría permitirá establecer el grado de presencia en la empresa de condiciones, procesos y prácticas que son clave para una gestión integral de CX.

03

Análisis

Análisis del desempeño de CX: Un equipo de expertos del Centro de Experiencias y Servicios de la UAI analizará el desempeño en los niveles de servicio y experiencia de clientes de la empresa, a partir de sus indicadores operativos y resultados de encuestas que se apliquen a los clientes. Este análisis permitirá evaluar el logro de buenos desempeños de CX por parte de la empresa.



ENTREGABLES

Al finalizar el proceso de certificación de la madurez de CX, la empresa recibirá los siguientes entregables:

01

Evaluación

Una evaluación de la situación actual de la madurez de su gestión de CX.

02

Plan

Un plan de iniciativas que la empresa debería implementar en un plazo de 12 meses para mejorar su gestión de CX.

03

SELLO OFICIAL

Un sello oficial de certificación de madurez de CX del Centro de Experiencias y Servicios de la UAI, el cual podrá utilizar para fines de difusión pública por los siguientes 12 meses.

La certificación

EL PROCESO DE CERTIFICACION

Las condiciones para la obtención y renovación del sello oficial de certificación de madurez de CX por parte del Centro de Experiencias y Servicios de la UAI son las siguientes

01

Nivel

La empresa debe alcanzar un nivel mínimo de madurez en su gestión de CX para ser considerada para la entrega del sello oficial de certificación.

02

Certificación

Se entregarán dos tipos de certificaciones:

- **Certificación estándar:** Reconoce el cumplimiento de un estándar mínimo definido de madurez de CX de una empresa.
- **Certificación destacada:** Reconoce el cumplimiento de nivel superior de madurez de CX de una empresa.

03

Duración

En ambos casos, para mantener el sello oficial de certificación por un período adicional de 12 meses, la empresa deberá someterse a un proceso de certificación abreviado, en el cual se verificará el mantenimiento de las condiciones previamente evaluadas positivamente y el cumplimiento del plan de iniciativas definido.

BENEFICIOS PARA LAS EMPRESAS

- Obtención de un plan de acción estructurado, integral y personalizado para impulsar la mejora continua en la gestión de CX.
- Alineación de los esfuerzos de la organización en torno a la gestión de CX, fomentando una cultura centrada en la experiencia de los clientes.
- Reconocimiento externo de los esfuerzos por mejorar y lograr niveles de excelencia en la gestión de CX, lo que mejorará la reputación y la imagen de la empresa en todos sus grupos de interés.
- Diferenciación competitiva al demostrar un compromiso sólido con la entrega de experiencias positivas y significativas a los clientes.



Metodología de Certificación de Madurez de CX

CES / Escuela de Negocios, UAI

Si quieres saber más de esta innovadora metodología de certificación e integrar a tu empresa a un proceso de mejora continua de su gestión de CX.

¡Comunícate con nosotros!

Silvana Rodriguez

silvana.rodriquezm@edu.uai.cl