

# 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.

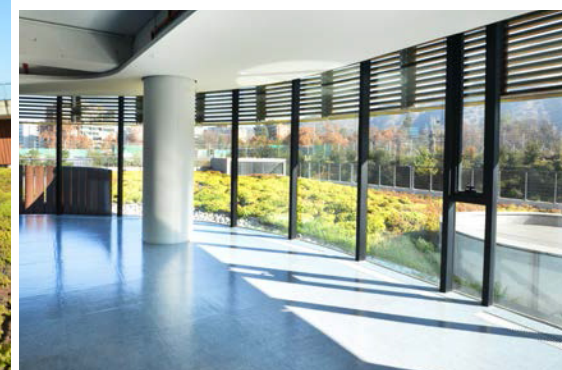
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



**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](mailto:silvana.rodriquezm@edu.uai.cl)