

Bases y reglamento general

PREMIOS AGX 2027

AGX
Bogotá D.C., Colombia
Septiembre 2026



estrategia@asociacionagx.org



www.asociacionagx.org

1. ¿Qué son los PREMIOS AGX?

La Asociación para la Gestión de la Experiencia en Colombia (AGX) y bajo el sustento técnico del Ecosistema MEVE (Modelo Estratégico del Valor de la Experiencia), establece los Premios AGX como mecanismo estructural para elevar el estándar nacional en la gestión integrada de la Experiencia del Cliente (CX) y la Experiencia del Empleado (EX).

Los Premios AGX son el reconocimiento que visibiliza a las organizaciones que convierten la experiencia en una ventaja competitiva, promoviendo una cultura de transformación, medición y generación de valor.

Más que premiar iniciativas aisladas, MEVE reconoce capacidades sostenibles que generan valor para clientes, empleados y organizaciones.

Los Premios AGX nacen para elevar el estándar de la gestión de experiencia en Colombia y Latinoamérica.

MEVE evalúa:

- ✓ Capacidades organizacionales
- ✓ Integración CX + EX
- ✓ Deep Dive y validación técnica
- ✓ Enfoque en valor de negocio
- ✓ Respaldo AGX



2. ¿Quiénes pueden participar?

Podrán postularse:

- ☐ Empresas y organizaciones públicas, privadas o mixtas con operación en Colombia y/o Latam (mínimo 24 meses).
- ☐ Organizaciones del tercer sector (fundaciones, cooperativas, asociaciones gremiales).
- ☐ Filiales o unidades de negocio diferenciadas con autonomía operativa.
- ☐ Alianzas formalmente constituidas entre organización(es) y aliado(s) estratégico(s) (solo en Categoría 3), con postulación firmada por ambas partes.

No serán elegibles:

- ☐ Organizaciones con sanciones firmes vigentes por parte de Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor o protección de datos.
- ☐ Organizaciones cuyas evidencias contengan datos falsos o manipulados (descalificación inmediata y veto por 3 ciclos).

Podrán admitirse organizaciones extranjeras o regionales cuando el caso postulado tenga impacto, operación, usuarios, clientes, empleados o beneficiarios en Colombia o Latam, de conformidad con las reglas de cada convocatoria.

MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN:

- ☐ Postulación múltiple: Una misma organización podrá participar en varias modalidades siempre que presente formularios, soportes de pago, evidencias y enfoques diferenciados. Cada postulación se evaluará de forma independiente según su modalidad.
- ☐ No duplicación: el mismo caso o iniciativa no puede ser postulado a dos modalidades sin diferenciación sustantiva en el ángulo presentado.



- ☐ Postulación en alianza: se permite la postulación con consultoras o aliados implementadores; la organización es siempre la postulante principal y la receptora del galardón, excepto en Modalidad 3 donde la dupla organización-aliado es la postulante conjunta.
- ☐ Idioma: los formularios y la documentación deben presentarse en español.
- ☐ Vigencia de evidencias: las evidencias deben corresponder a hechos ocurridos en los últimos 24 meses anteriores al cierre de la convocatoria. Como regla general, las organizaciones deberán acreditar mínimo veinticuatro (24) meses de operación o trayectoria relevante, salvo categoría 3 Alianza transformadora que permitan evaluación con periodos menores previa aprobación del Comité técnico este proceso deberá ser validado previamente al diligenciamiento mediante correo electrónico enviado a la Dirección estratégica al correo electrónico: estrategia@asociacionagx.org
- ☐ Confidencialidad: AGX y los jurados firman acuerdos de confidencialidad (NDA) con las postulantes.

Política de Reembolsos y Descalificación de Postulaciones

Los valores pagados por concepto de derechos de inscripción corresponden a los costos administrativos, operativos, técnicos y de gestión asociados al proceso de recepción, validación, administración y evaluación de las postulaciones en los Premios AGX 2027.

En consecuencia, **los derechos de inscripción no serán reembolsables**, total ni parcialmente, una vez la organización haya formalizado su inscripción y AGX haya iniciado el proceso de validación administrativa de la postulación.

De igual forma, **no habrá lugar a devolución de los valores pagados** cuando una postulación sea descalificada, inadmitida o excluida del proceso por cualquiera de las siguientes causas, entre otras:

- Incumplimiento de los requisitos de elegibilidad establecidos en las presentes Bases y Reglamento.
- Comportamiento contrario a la ética: presión, ofrecimiento de beneficios o trato indebido a jurados.



- Para categoría 3: ausencia de validación formal de la organización o evidencia de coautoría no verificable.
- Presentación de información falsa, inexacta, incompleta o que no pueda ser debidamente soportada.
- Incumplimiento de los plazos establecidos en el cronograma oficial.
- Incumplimiento de las condiciones de participación o de los requisitos documentales exigidos.
- Negarse a la fase de inmersión (Deep Dive) o auditoría cuando es requerida.
- Existencia de conflictos de interés no declarados, violación de derechos de terceros o cualquier otra circunstancia que afecte la integridad del proceso.
- Incumplimiento de las obligaciones relacionadas con el pago de los derechos de inscripción, cuando corresponda.
- Cualquier otra causal de descalificación prevista en el presente Reglamento.
- Dar respuesta oportuna a correos, agendas y cronogramas para la verificación de todo el proceso de postulación.

La decisión de descalificar o excluir una postulación no generará para AGX obligación alguna de reembolso, compensación económica, indemnización o reconocimiento de gastos en favor de la organización participante.



3. Categorías PREMIOS AGX 2027

CATEGORÍA 1 PREMIO AL CONOCIMIENTO PROFUNDO DE CLIENTE Y EMPLEADO:

Reconoce la excelencia en investigación, segmentación, escucha activa, analítica y comprensión profunda de las personas (clientes y empleados) como base para la toma de decisiones.

***Criterios de evaluación:**

- Sistema integral de medición y escucha (Voz de Cliente y Voz de Empleado integrados).
- Uso de analítica avanzada: segmentación predictiva, NLP, sentiment analysis, behavioral analytics.
- Evidencia de cierre del ciclo: insight → decisión → acción → medición.
- Capacidad de cuantificar el valor económico de los insights en analítica, valor e Impacto Económico. Es decir: no basta con hacer encuestas de satisfacción o tener buenos indicadores de percepción. Hay que mostrar que esos datos ya se convierten en modelos económicos formales y que ese nivel de formalidad también existe en cómo la organización investiga y mide a sus clientes y empleados.
- Madurez en al menos nivel 3 (Estructurado) del modelo MEVE, en el Pilar (P1) de conocimiento de las Personas.

¿Qué significa Nivel de madurez Estructurado en pilar de conocimiento de las personas?

- La organización ha formalizado modelos de investigación y medición tanto para clientes como para empleados.
- Existen segmentaciones estratégicas, arquetipos definidos, sistemas estructurados de VoC y VoE y árboles de métricas que vinculan percepción y comportamiento.
- Se desarrollan primeros modelos de análisis económico (CLV, rotación, churn).



- La simetría CX–EX está declarada y opera con criterios comparables.

Evidencia requerida

- Inventario de fuentes de escucha plataformas analíticas
- 3 Casos documentados de insight que generaron decisiones con impacto medible.
- Reportes de gobierno del dato y privacidad (cumplimiento Ley 1581 / GDPR).
- Estructura del equipo de research/insights y modelo de gobierno

Nota: En caso de querer hacer zoom en los criterios de evaluación puedes remitirte al documento técnico criterios de evaluación, el cual se podrá descargar en la web de premios.



CATEGORÍA 2

PREMIO A LA EXCELENCIA EN ESTRATEGIA Y GOBERNANZA:

Reconoce el diseño y operación de estructuras estratégicas y de gobierno que aseguran la transversalidad, la visión de largo plazo y la rendición de cuentas en torno a la experiencia.

*Criterios de evaluación:

- Visión y propósito de experiencia documentado y comunicado.
- Modelo de valor de la experiencia con métricas claras (incluido ROX).
- Gobernanza activa: comité ejecutivo CX/EX, accountability por roles, OKRs.
- Alineación con estrategia corporativa (cascado desde la junta directiva).
- Madurez en al menos nivel 3 (Estructurado) del modelo MEVE en el Pilar (P2) de Estrategia y Gobernanza.

¿Qué significa el nivel de madurez 3 en el pilar estrategia y Gobernanza?

- La organización ha formalizado una visión estratégica de CX y EX alineada con la propuesta de valor del negocio.
- Existen marcos de gobernanza definidos, roles con accountability y presencia periódica en agenda ejecutiva.
- Se han desarrollado modelos iniciales de business case y atribución económica.
- La simetría CX–EX está declarada y comienza a operar estructuralmente.

*Evidencia requerida:

- Documento estratégico vigente (plan plurianual de experiencia).
- Acta de constitución y minutas de los últimos 12 meses del comité de experiencia.
- Mapa de roles, responsabilidades y mecanismos de toma de decisión.
- Evidencia de presupuesto asignado y trazabilidad.



Nota: En caso de querer hacer zoom en los criterios de evaluación puedes remitirte al documento técnico criterios de evaluación, el cual se podrá descargar en la web de premios.

CATEGORÍA 3 PREMIO A LA ALIANZA TRANSFORMADORA ORGANIZACIÓN – ALIADO

Reconoce modelos colaborativos sostenibles entre una organización y uno o varios aliados estratégicos (consultoras, integradores, agencias, partners tecnológicos, instituciones académicas o gremiales) que han generado, conjuntamente, capacidades organizacionales sostenibles y valor real desde la experiencia. Reconoce la dupla productiva organización-aliado como sistema.

***Criterios de evaluación:**

- Existencia formal de la alianza: vínculo contractual, gobernanza conjunta o convenio plurianual.
- Co-construcción de capacidad: el alcance va más allá de un proyecto puntual y deja capacidades instaladas en la organización.
- Transformación organizacional verificable: cambios estructurales (procesos, roles, gobernanza, modelo operativo) anclados a la alianza.
- Impacto medible en pilares y dimensiones del modelo MEVE.
- Rol del aliado claro, complementario y trazable (no sustitutivo de la organización).
- Sostenibilidad: la capacidad construida sigue operando con apropiación interna después de la intervención del aliado.

***Evidencia requerida:**

- Descripción completa del caso colaborativo, incluyendo problema inicial, modelo de trabajo conjunto y resultados.
- Indicadores antes / después de la alianza, vinculados a métricas MEVE o de negocio (NPS, eNPS, ROX, productividad, retención, costo de servir, tiempos, calidad).
- Evidencia documental: contratos o convenios, actas de gobernanza, planes conjuntos, entregables, transferencia de conocimiento.
- Validación formal por parte de la organización: carta firmada por el patrocinador interno (C-level o equivalente) que confirme la coautoría y el impacto.



- Rol detallado del aliado: descripción precisa de qué aportó, cómo, durante cuánto tiempo y con qué nivel de involucramiento.
- Evidencia de apropiación interna: cómo y por quién se sostiene la capacidad construida una vez retirado o reducido el rol del aliado.

No serán aceptadas:

- Postulaciones presentadas exclusivamente por el aliado sin validación formal de la organización beneficiaria.
- Casos sin evidencia clara de impacto cuantificable o sin métricas antes / después.
- Iniciativas tácticas, puntuales o de implementación tecnológica sin transformación organizacional real (sin cambios en procesos, gobernanza, capacidades o cultura).
- Casos en los que la organización aparece únicamente como cliente o usuario final del servicio, sin coautoría visible.
- Modelos donde el aliado reemplaza capacidades de la organización en lugar de construirlas (outsourcing puro sin transferencia de conocimiento).

- **Nota:** En caso de querer hacer zoom en los criterios de evaluación puedes remitirte al documento técnico criterios de evaluación, el cual se podrá descargar en la web de premios.



4. Criterios de evaluación

4.1. Modelo de evaluación de tres dimensiones

El Jurado analizará detalladamente cada postulación y la calificará según un criterio uniforme previamente definido, que contempla la evaluación y ponderación de los siguientes aspectos:

Se evalúa bajo el modelo MEVE de tres dimensiones, con ponderación ajustable por categoría, pero siempre dentro de los rangos establecidos. Este modelo aplica a las 3 categorías, incluida la categoría 3: Alianza Transformadora.

Dimensión	Ponderación	Qué evalúa
1. Valor Generado (El Qué)	40% – 60%	Impacto medible en ingresos, eficiencia, retención y productividad. ROX, CLV, churn, costo de servir, eNPS, NPS y derivados financieros.
2. Capacidad Organizacional (El Cómo)	25% – 35%	Solidez del modelo de gestión: gobernanza, uso de insights, diseño estructurado, consistencia de la ejecución, sostenibilidad de las prácticas.
3. Integración CX + EX (El Sistema)	15% – 25%	Coherencia entre la promesa al cliente y la realidad del empleado. Brecha CX-EX, capacidades CX/EX integradas, simetría en el modelo.

Para la categoría 3 (Alianza Transformadora Organización-Aliado) el modelo de tres dimensiones se aplica con un matiz: la "Capacidad Organizacional (El Cómo)" pondera especialmente la apropiación interna y la sostenibilidad de la capacidad construida una vez



reducido el rol del aliado. No se evalúan dimensiones distintas: se evalúa con el mismo rigor que el resto.

Niveles de madurez

N1	Reactivo	Acciones aisladas, sin presupuesto ni responsables claros. Evidencia débil. Impacto no demostrado.
N2	Emergente	Intentos iniciales de medición y formalización. Sin impacto estratégico claro. Evidencia parcial.
N3	Estructurado	Procesos documentados y equipos dedicados. Comienzo de simetría CX-EX. Métricas consistentes. Zona de reconocimiento.
N4	Gestionado-Integrado	Mediciones en tiempo real. Existe accountability y retorno financiero claro. Coherencia E-T-O. Amplifica el avance.
N5	Estratégico-Diferenciador	La experiencia es el centro del modelo de negocio y ventaja competitiva. Impacto sostenido. Modelo replicable. Premio a la excelencia.

Una organización con score promedio 4.0 pero con visión sin ejecución (o ejecución sin visión) llega máximo a Nivel de madurez estructurado (N3). La penalización por despliegue garantiza que N4 y N5 sean niveles genuinamente ecosistémicos.

Aspectos importantes: Mecanismos de Mitigación de Sesgos: Con el propósito de garantizar la objetividad, imparcialidad y transparencia del proceso de evaluación, los Premios AGX implementarán mecanismos de control orientados a minimizar posibles sesgos durante la revisión de las postulaciones.



Anonimización durante el Desk Review: Durante la etapa inicial de evaluación técnica, AGX podrá anonimizar parcial o totalmente la información identificativa de las organizaciones postulantes, incluyendo nombres comerciales, marcas, logotipos u otros elementos que puedan influir en el criterio de evaluación, privilegiando el análisis del contenido técnico y de las evidencias presentadas.

Evaluación independiente: cada postulación será evaluada de manera independiente por consultores técnicos, quienes emitirán sus conceptos sin conocer la calificación otorgada por el otro evaluador. Posteriormente, los resultados serán consolidados como insumo para la deliberación del Jurado.

Gestión de conflictos de interés: ningún miembro del Jurado, Consultor Técnico, Auditor Externo o integrante del Comité Técnico podrá participar en la evaluación de postulaciones respecto de las cuales exista un conflicto de interés real, potencial o percibido. En estos casos deberá declararse impedido y será reemplazado para dicha evaluación.

Rotación del Jurado: Con el fin de preservar la independencia y diversidad de criterios, los miembros del Jurado de Honor no podrán integrar este órgano por más de tres (3) ediciones consecutivas de los Premios AGX, salvo decisión excepcional debidamente sustentada por AGX.

4.2 Estructura de gobernanza

El esquema de Premios AGX opera bajo una arquitectura de gobernanza de cuatro órganos, diseñada para garantizar rigor técnico, independencia y trazabilidad de las decisiones.

Órgano	Función principal
Comité directivo de los Premios	Aprueba reglamento, modalidades, jurados y presupuesto. Vigila integridad del proceso.
Apoyo técnico evaluador	Realiza Tamizaje Técnico, Inmersión (Deep Dives) y elabora informes técnicos para el Jurado.



Jurado	Delibera y otorga los galardones, basado en informes técnicos y rúbricas.
Comité de ética y gobernanza	Resuelve controversias, conflictos de interés, denuncias y reclamos.

Nota: Los integrantes del Comité de Ética deberán cumplir con los lineamientos y Procedimientos Establecidos en el Reglamento dispuesto en la web de premios, con el fin de garantizar la objetividad e independencia en el ejercicio de sus funciones.

Las decisiones del Jurado son inapelables en cuanto al fondo. No obstante, las postulantes pueden presentar reclamaciones formales por aspectos de procedimiento ante el Comité de Ética y gobernanza dentro de los 10 días hábiles siguientes al fallo. Dicho Comité tendrá 15 días hábiles para resolver, y su decisión es definitiva. Deberán enviar su solicitud al correo: legal@asociacionagx.org con copia a estrategia@asociacionagx.org.

Principios Rectores

- Transparencia: todo conflicto debe declararse por escrito al inicio del proceso.
- Inhibición: ante conflicto, el jurado no participa en evaluación ni deliberación.
- Trazabilidad: las inhibiciones y declaraciones constan en acta.
- Buena fe: la duda razonable se resuelve a favor de la inhibición.
- Confidencialidad: la información sensible obtenida en el proceso no puede usarse para fines comerciales personales.



4.2.1 Jurados

Las postulaciones son evaluadas mediante un modelo estructurado que combina validación de evidencias, análisis técnico y, para los finalistas, una fase de profundización que permite verificar capacidades, resultados e impacto.

El proceso de evaluación de los **Premios AGX 2027** estará a cargo de un jurado integrado por representantes del sector académico, líderes empresariales, expertos en Customer Experience (CX), Employee Experience (EX), transformación organizacional, innovación, sostenibilidad, periodistas especializados y referentes gremiales, quienes aportarán una visión multidisciplinaria para garantizar una evaluación objetiva, rigurosa y transparente.

Cada uno de sus integrantes actuará bajo principios de **imparcialidad, confidencialidad, independencia y ética**, evaluando las postulaciones con base en los criterios técnicos establecidos por el Modelo Estratégico del Valor de la Experiencia (MEVE). El fallo del jurado será autónomo, confidencial e inapelable, asegurando que los reconocimientos distingan a las organizaciones que demuestren un impacto real en la generación de valor a través de la experiencia, consolidando este reconocimiento como un referente para las organizaciones que lideran la transformación de la experiencia en Colombia y la región.

Todos los miembros del Jurado deberán:

- Actuar con independencia, integridad y rigor técnico.
- No aceptar regalos, atenciones, beneficios o pagos de las postulantes durante el ciclo del premio y los 12 meses posteriores.
- No realizar declaraciones públicas sobre los resultados antes del fallo oficial.
- No usar la información confidencial obtenida en el proceso para beneficio propio o de terceros.
- Notificar inmediatamente cualquier intento de presión, soborno o influencia indebida.
- Firmar y mantener vigente el acuerdo de confidencialidad (NDA) por el periodo de cinco años.
- Asistir a la totalidad de las sesiones de calibración y deliberación, salvo causa de fuerza mayor.

Los miembros del Jurado están obligados a observar y aplicar el Procedimiento de Declaración de conflicto de intereses, antes del inicio de sus funciones y en cualquier momento en que surja una circunstancia que pueda comprometer su imparcialidad.



4.2.2 Auditoría externa

Con el propósito de garantizar la transparencia, objetividad e integridad de los **Premios AGX 2027**, AGX contará con el acompañamiento de una **Auditoría externa independiente**, responsable de supervisar el cumplimiento de las bases del concurso, la correcta aplicación de la metodología de evaluación y la observancia de los principios de imparcialidad durante todas las etapas del proceso.

La Auditoría Externa verificará que las postulaciones sean gestionadas conforme a los procedimientos establecidos, que las evaluaciones se desarrollen bajo criterios técnicos previamente definidos y que las decisiones adoptadas por los Consultores Técnicos y el Jurado de Honor se ajusten a los lineamientos del reglamento. Asimismo, podrá realizar revisiones aleatorias, validar la trazabilidad del proceso y emitir las recomendaciones que considere pertinentes para fortalecer la confiabilidad y credibilidad del certamen.

La firma auditora actuará con total independencia frente a AGX, los participantes, los consultores y los miembros del jurado, garantizando la confidencialidad de la información y la transparencia del proceso. Su participación constituye un mecanismo de aseguramiento que fortalece la legitimidad de los Premios AGX y brinda confianza a todas las organizaciones participantes sobre la integridad del proceso de evaluación y selección de los ganadores.



5.PROCESO DE POSTULACIÓN

Los **Premios AGX 2027** cuentan con un proceso de postulación completamente digital, diseñado para garantizar una experiencia ágil, transparente y trazable para todas las organizaciones participantes.

Cada organización deberá completar las etapas descritas a continuación dentro de los plazos establecidos en el cronograma oficial de la convocatoria.

Paso 1. Registro de la organización

La organización deberá ingresar a la plataforma oficial de los Premios AGX <https://asociacionagx.org/premios/>, descargar el formulario y diligenciar según la categoría a la que se va a postular la información y documentación requerida.

Durante esta etapa deberá:

- Registrar los datos generales de la organización.
- Designar el responsable de la postulación.
- El participante deberá seleccionar la(s) categoría(s) en la(s) que desea participar y según ello verificar la documentación requerida para ese proceso
- Aceptar los Términos condiciones y el Reglamento general de los Premios AGX
- Autorizar el tratamiento de datos personales conforme a la normativa vigente.
- Autorizar y diligenciar en la plataforma el formato del conocimiento de las contrapartes

Paso 2. Diligenciamiento de la Ficha Técnica

Con el propósito de garantizar un proceso de evaluación técnico, homogéneo y basado en evidencia, los Premios AGX 2027 disponen de dos (2) formularios oficiales de



Todos los formularios deberán diligenciarse completamente y adjuntarse dentro de la plataforma oficial de los Premios AGX, siguiendo las instrucciones establecidas para cada modalidad.

La información consignada en dichos formularios constituye el principal insumo para la evaluación técnica de las postulaciones por parte de los Consultores Técnicos y del Jurado.

1. Formulario General de Postulación (Categoría 1 y 2)

Este formulario tiene como propósito recopilar la información estratégica del caso postulado, permitiendo evidenciar la forma en que la organización ha desarrollado capacidades de gestión de la experiencia y los resultados obtenidos durante el período de elegibilidad.

El formulario solicitará, entre otros aspectos:

- Datos de la organización (razón social, NIT, sector, tamaño, contacto principal).
- Modalidad a la que se postula.
- Resumen ejecutivo (máximo 500 palabras).
- Descripción detallada del caso o capacidad (máximo 3.000 palabras).
- Evidencias documentales (anexos numerados).
- Indicadores de impacto (formato estandarizado).
- Declaración de veracidad y autorización de Deep Dive.
- Firma del representante legal, adjuntando cámara de comercio vigente y fotocopia del documento de identidad del representante legal.

Formación registrada en este formulario será determinante para la evaluación técnica de la postulación.



2. Formulario Complementario – Modalidad Alianza Transformadora (Categoría 3)

Aplica exclusivamente para: premio a la alianza transformadora organización – aliado estratégico.

Además del Formulario General de Postulación, las organizaciones que participen en esta modalidad deberán diligenciar un formulario complementario diseñado para evaluar la naturaleza, gobernanza e impacto de la alianza estratégica presentada.

Este formulario tiene como finalidad demostrar que la transformación alcanzada fue resultado de un proceso colaborativo entre la organización y uno o varios aliados estratégicos, evidenciando la construcción conjunta de capacidades y la generación de resultados sostenibles.

Entre otros aspectos, el formulario incluirá información relacionada con:

- Datos completos del aliado o aliados estratégicos (razón social, sector, tipo de aliado).
- Naturaleza de la alianza: contrato, convenio plurianual, JV, etc.
- Periodo de la alianza (fecha inicio - fecha actual).
- Descripción del caso colaborativo (problema, modelo de trabajo conjunto, resultados).
- Indicadores antes / después con métricas MEVE o de negocio.
- Rol detallado del aliado (qué aportó, cómo, durante cuánto tiempo, con qué dedicación).
- Evidencia de transferencia de conocimiento y apropiación interna.
- Carta de validación firmada por el patrocinador C-level de la organización.
- Firma conjunta organización-aliado (representantes legales o apoderados). adjuntando cámara de comercio vigente y fotocopias de los documentos de identidad de representantes legales.

La información registrada en este formulario permitirá al Comité evaluador establecer el grado de corresponsabilidad entre la organización y el aliado estratégico, así como verificar que la alianza haya generado capacidades permanentes y resultados verificables, más allá de la simple prestación de un servicio.



Consideraciones Generales

- Todos los formularios deberán diligenciarse completamente dentro de los plazos establecidos en el cronograma oficial de la convocatoria.
- La información suministrada deberá ser veraz, verificable y estar respaldada por las evidencias correspondientes.
- AGX podrá solicitar aclaraciones, información adicional o documentación complementaria cuando lo considere necesario para el proceso de evaluación.
- El diligenciamiento incompleto de cualquiera de los formularios, la ausencia de los anexos obligatorios o el incumplimiento de los requisitos documentales podrá dar lugar a la inadmisión de la postulación.
- La información será respaldada por los firmantes del Formulario de postulación, como señal de aprobación de su participación en el Concurso, tanto de la veracidad y suficiencia de la información presentada como de la aceptación de los aspectos contenidos en este Reglamento. Las firmas deberán corresponder a las personas con los cargos ejecutivos indicados en el Formulario. No se aceptarán firmas por autorización, firmas digitales no certificadas ni de cargos diferentes a los especificados. Con su firma, los responsables de la participación en la postulación AUTORIZAN SU PRESENTACION Y DECLARAN QUE:
 - Aceptan todos los términos establecidos en el Presente Reglamento de PREMIOS AGX 2027.
 - La información entregada en el Formulario de Postulación es fundamental para una correcta evaluación por parte del Jurado.
 - Es titular o cuenta con licencias suficientes sobre documentos, diseños, fotografías, videos, software, bases de datos, metodologías y demás materiales entregados.
 - Otorga una licencia no exclusiva, gratuita, temporal y limitada para que AGX, CESA, jurados y evaluadores usen los materiales entregados exclusivamente para admisión, evaluación, auditoría, deliberación y trazabilidad del premio.
 - Si llegan a quedar entre los finalistas y ganadores autorizan el uso de nombre, marca, logo, sector, resumen del caso, fotografías, videos, testimonios y material autorizado para fines de comunicación institucional de los Premios AGX.
 - Que posee o ha obtenido los permisos necesarios sobre todo material entregado, incluidos logos, fotografías, videos, música, software, bases de datos, testimonios, obras gráficas, presentaciones, contenidos de terceros, derechos musicales, de imagen u otros derechos requeridos para su uso, exonerando de cualquier responsabilidad a AGX.



- Que toda persona natural o jurídica cuya imagen, voz, nombre, logo, marca, testimonio o material audiovisual sea incluido en la postulación autoriza su uso gratuito y no exclusivo para la evaluación y comunicación institucional de los Premios AGX, siendo la postulante responsable de custodiar dicha autorización.
- Se compromete a no entregar información que viole derechos de terceros o secretos empresariales sin autorización.
- Se responsabilizan por la veracidad de toda la información, cifras, material, testimonio y evidencia entregada. AGX podrá solicitar soportes adicionales en cualquier etapa.
- AGX podrá ajustar fechas, formatos, medios, jurados, modalidades, sedes, metodología operativa o requisitos complementarios por razones de fuerza mayor, seguridad, integridad del proceso, baja participación, cambios normativos o necesidades metodológicas.
- AGX no será responsable por retrasos, suspensión o modificación del programa por eventos de fuerza mayor, caso fortuito, fallas tecnológicas, restricciones regulatorias, orden de autoridad, emergencia sanitaria, disturbios, amenazas a la seguridad o hechos de terceros.
- El uso de nombres, logos, sellos, galardones o signos MEVE está prohibido salvo autorización expresa, condición de finalista o ganador y cumplimiento del Manual de Uso de Premios AGX. Los ganadores podrán utilizar el sello de Premios AGX en comunicaciones corporativas, sitio web, redes, presentaciones comerciales, reportes, piezas institucionales, licitaciones y materiales de reputación, siempre que indiquen año, modalidad y alcance del reconocimiento sin inducir a error.

Paso 3. Carga de evidencias

Cada organización deberá adjuntar los documentos de soporte exigidos para la categoría seleccionada.

Entre otros, podrán incluirse:

- Documentos estratégicos.
- Políticas.
- Reportes de indicadores.
- Estudios de clientes y empleados.
- Tableros de control.
- Actas.



- Casos documentados.
- Evidencias audiovisuales.
- Presentaciones ejecutivas.
- Certificaciones.
- Resultados financieros.

Cada evidencia deberá encontrarse debidamente identificada y relacionada dentro de la ficha técnica para facilitar su revisión. La ausencia de evidencias suficientes podrá afectar la calificación obtenida.

Paso 4. Revisión y envío de la postulación

- La plataforma no permite guardar avances, la postulación se debe realizar una vez ya se cuente con toda la información.
- La organización deberá descargar el formulario correspondiente y posteriormente, una vez diligenciado podrá adjuntar el formulario, con los demás archivos antes del cierre oficial de la convocatoria.
- Una vez considere que la información está completa, deberá seleccionar la opción **"Enviar Postulación"**.
- Solo las postulaciones enviadas oficialmente a través de la plataforma serán consideradas para evaluación.
- No se recibirán postulaciones por correo electrónico ni en formato físico.

Paso 5. Facturación AGX

El participante deberá enviar un correo electrónico a:

Para: administrativo@asociacionagx.org (Maritza Vázquez)

Con copia a: estrategia@asociacionagx.org

Importante que en el cuerpo de este correo se indique:

- ***Nombre de la organización postulante.**
- ***Categoría(s) inscrita(s).**
- ***Nombre del responsable de la postulación.**
- ***Correo electrónico de recepción de facturas.**



estrategia@asociacionagx.org



www.asociacionagx.org

*Orden de compra si su organización la expide para relacionarla en la factura

*Razón social de la empresa.

*RUT

Paso 6. Pago de los derechos de inscripción

Para que una postulación sea considerada **oficialmente inscrita** y pueda continuar con el proceso de evaluación de los **Premios AGX 2027**, la organización deberá realizar el pago de los derechos de participación correspondientes a la(s) categoría(s) seleccionada(s), de acuerdo con las tarifas vigentes publicadas en la convocatoria.

El pago podrá realizarse mediante **transferencia electrónica o consignación bancaria** a la siguiente cuenta:

Titular de la cuenta: Asociación para la Gestión Estratégica de la Experiencia – **AGX**

Banco: Banco Davivienda

Tipo de cuenta: Cuenta de Ahorros

Número de cuenta: 008700486015

Una vez realizado el pago, la organización deberá remitir el comprobante de la transacción al correo electrónico: administrativo@asociacionagx.org con copia a estrategia@asociacionagx.org indicando la siguiente información:

- Nombre de la organización postulante.
- Categoría(s) inscrita(s).
- Nombre del responsable de la postulación, correo electrónico y celular

6.1 Valores de inscripción

Los valores de inscripción para participar en los Premios AGX 2027 corresponden a los derechos de evaluación de cada postulación y aplican de acuerdo con la modalidad y el número de casos inscritos por una misma organización.



EMPRESA AFILIADA A AGX

TIPO DE PARTICIPANTE	TARIFA
Empresa afiliada que gestiona experiencia	\$2.000.000 + IVA
Empresa proveedora afiliada (consultoría / tecnología / BPO)	\$3.000.000 + IVA

EMPRESA NO AFILIADA A AGX

TIPO DE PARTICIPANTE	TARIFA
Empresa no afiliada que gestiona experiencia	\$3.500.000 + IVA
Empresa proveedora no afiliada (consultoría / tecnología / BPO)	\$4.500.000 + IVA

NOTA: Se dará un descuento del 10% a partir de la 2ª postulación.

- Los valores aquí establecidos corresponden al derecho de participación y evaluación de cada postulación dentro de los Premios AGX 2027.
- El pago de los derechos de inscripción implica la aceptación expresa de que dichos valores **no son reembolsables**, incluso en aquellos casos en que la postulación sea retirada voluntariamente por la organización, declarada inadmisible o descalificada por incumplimiento de los requisitos establecidos en las presentes bases y reglamento General.
- La inscripción solo se considerará formalizada una vez AGX confirme la recepción del pago correspondiente o la validación de la orden de compra, cuando esta modalidad haya sido previamente autorizada.
- Cada postulación será evaluada de manera independiente, aun cuando una misma organización participe en varias categorías.



- La tarifa preferencial para dos (2) o más casos aplicará únicamente a las postulaciones realizadas por una misma organización durante la misma convocatoria.

Nota: La Asociación para la Gestión Estratégica de la Experiencia (AGX) se reserva el derecho de reclasificar cualquier postulación que haya sido inscrita en una categoría que no corresponda a la naturaleza del caso presentado. Asimismo, podrá descalificar, en cualquier etapa del proceso, aquellas postulaciones que incumplan los requisitos de elegibilidad, los términos y condiciones o las disposiciones establecidas en las presentes Bases y Reglamento General de los Premios AGX 2027.

El pago de los derechos de inscripción constituye un requisito indispensable y de obligatorio cumplimiento para la admisión, habilitación y evaluación de cualquier postulación presentada a los Premios AGX 2027. En consecuencia, la sola inscripción en la plataforma, el diligenciamiento de la Ficha Técnica o la carga de documentos y evidencias no implican la aceptación de la postulación ni el inicio del proceso de evaluación. Ningún caso será asignado a los Consultores Técnicos, la Auditoría Externa o el Jurado de Honor mientras AGX no haya confirmado la recepción del pago correspondiente o la validación de la orden de compra, cuando esta haya sido previamente autorizada por la Asociación. Solo una vez surtida esta verificación administrativa, la postulación será habilitada para continuar con las etapas de evaluación establecidas en el presente Reglamento.

Paso 7. Validación administrativa

Una vez enviada la postulación, AGX realizará una revisión preliminar para verificar:

- Cumplimiento de requisitos.
- Pago de la inscripción.
- Documentación obligatoria.
- Elegibilidad de la categoría.
- Integridad de la información presentada.

En caso de identificar información faltante, la organización podrá ser requerida para realizar las correcciones dentro del plazo definido por la convocatoria.



Paso 8. Evaluación Técnica

Las postulaciones que cumplan los requisitos pasarán a la evaluación técnica.

Esta etapa será desarrollada por Consultores técnicos especializados, quienes analizarán cada caso utilizando la metodología del **Modelo Estratégico del Valor de la Experiencia (MEVE)**.

La evaluación comprenderá, entre otros aspectos:

- Calidad de la información presentada.
- Capacidades organizacionales.
- Evidencias.
- Resultados.
- Impacto.
- Generación de valor.

Paso 9. Inmersión (Deep Dive Finalistas)

Las organizaciones que obtengan las mejores calificaciones pasarán a una etapa de inmersión denominada **Deep Dive**.

Durante esta fase podrán realizarse:

- Entrevistas ejecutivas.
- Presentaciones del caso.
- Validación documental.
- Solicitud de información adicional.
- Verificación de evidencias.
- Revisión de indicadores.

El propósito de la inmersión (Deep Dive) es validar la consistencia, trazabilidad e impacto de la información presentada durante la postulación.



Paso 10. Deliberación del Jurado

Con base en los resultados obtenidos durante la evaluación técnica y la etapa de profundización (Deep Dive), el Jurado realizará la deliberación final para seleccionar a los ganadores de cada categoría.

Las decisiones del Jurado serán:

- Técnicas.
- Independientes.
- Confidenciales.
- Definitivas e inapelables.

Paso 11. Resultados

Los resultados oficiales serán publicados únicamente por AGX a través de canales autorizados. Las postulantes no podrán anunciar resultados antes de la comunicación oficial.

Recomendaciones para una postulación exitosa

Antes de enviar su caso, recomendamos verificar que:

- La información sea clara, objetiva y verificable.
- Los resultados estén respaldados por indicadores.
- Las evidencias demuestren el impacto alcanzado.
- Exista coherencia entre la problemática, la solución implementada y los resultados obtenidos.
- Todos los documentos anexos se encuentren correctamente identificados y referenciados dentro de la Ficha Técnica.

6. Cronograma



El cronograma de los Premios AGX 2027 define las fechas clave de cada fase del proceso, incluyendo lanzamiento, postulación, validación, evaluación técnica, Inmersión (Deep Dive), deliberación del jurado y ceremonia de premiación. El cumplimiento de estos plazos es obligatorio para todas las organizaciones participantes y constituye una condición esencial para la continuidad de la postulación dentro de la convocatoria.

Fecha	Fase	Descripción / Alcance	A cargo de
16 de septiembre 2026 al 26 de febrero del 2027	Postulación	Apertura y recepción de postulaciones para las Categorías 1, 2 y 3.	Comité Directivo de los Premios
1 al 31 de marzo	Validación y evaluación de postulación	Validación del cumplimiento de requisitos y primera evaluación técnica.	Apoyo Técnico Evaluador AGX
1 al 8 de abril	Selección de finalistas postulados	Consolidación de los resultados de la evaluación y definición de los casos finalistas.	Apoyo Técnico Evaluador AGX y Jurado
9 de abril al 14 de mayo	Inmersión en empresas finalistas	Desarrollo del proceso de inmersión y validación de la información de los casos seleccionados como finalistas.	Apoyo Técnico Evaluador
17 al 31 de mayo	Veredicto Final	Evaluación final de los casos y definición de los ganadores de cada categoría.	Apoyo técnico AGX y Jurado
Junio 10 del 2027	Ceremonia de premiación	Realización de la ceremonia de premiación y reconocimiento de los ganadores.	AGX



6. Beneficios participantes y ganadores

Para finalistas

- ☐ Reconocimiento como organización referente.
- ☐ Visibilidad en los canales de comunicación oficiales de AGX.

Para ganadores

- ☐ Galardón físico y digital del Premio AGX.
- ☐ Posicionamiento en medios (Free press) y casos de estudio publicados con AGX y CESA.
- ☐ Invitación a participar como ponente en eventos de AGX.
- ☐ Sello MEVE con vigencia de 24 meses (renovable). *

***Sello MEVE:** es la marca visual que identifica a las organizaciones reconocidas, con dos niveles de uso:

1.Sello "Reconocido MEVE": para finalistas y ganadores de categoría 1 y 2. Vigencia: 24 meses.

2. Sello "Alianza MEVE": para los ganadores de categoría 3. Es de uso conjunto organización-aliado y solo es válido cuando ambos lo utilizan simultáneamente.

Beneficios adicionales para categoría 3

- ☐ Galardón compartido entre organización y aliado.
- ☐ Sello MEVE con vigencia de 24 meses (renovable). *





**PREMIOS
AGX**



estrategia@asociacionagx.org



www.asociacionagx.org