

**PREMIO CEX - CARLOS CANALES 2025  
A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN:  
“ESTRATEGIAS DE VINCULACIÓN DE CLIENTES MEDIANTE EL MARKETING Y LA  
COMUNICACIÓN”**

Primera.- Objeto:

---

El presente Premio es una iniciativa de la Junta Directiva del Club Asturiano de Calidad como homenaje y reconocimiento a D. Carlos Canales Pérez, quien formó parte de esta junta como representante de Lloyd’s Register (Actualmente LRQA), desde la fundación del Club hasta el año 2008, y contribuyó de manera decisiva tanto al desarrollo de esta organización como a la difusión e implantación de la Calidad en la Gestión en el Principado de Asturias durante su dilatada y fructífera vida laboral.

El propósito de esta iniciativa es contribuir al intercambio de buenas prácticas de gestión entre organizaciones en general, así como reconocer, fomentar y potenciar Buenas Prácticas de Gestión desarrolladas por socios del Club de Calidad.

Este premio estará **coordinado con la convocatoria nacional del Premio CEX, de modo que el ganador y finalista del Premio Carlos Canales serán automáticamente designados como representantes de Asturias en el Premio CEX.**

Cada año las buenas prácticas candidatas se referirán a diferentes áreas o aspectos de gestión que serán oportunamente definidos por la asociación CEX en cada una de las convocatorias.

En esta **edición de 2025** el tema sobre el que versarán las buenas prácticas presentadas será:

**“Estrategias de vinculación de clientes mediante el marketing y la comunicación”**

En el contexto actual, el marketing y la comunicación son pilares fundamentales para la vinculación efectiva de clientes. Las estrategias innovadoras en estos campos permiten no solo atraer, sino también fidelizar a los consumidores, creando relaciones duraderas y significativas. En un entorno donde las tendencias emergentes como la personalización, el marketing digital y la comunicación omnicanal cobran cada vez más relevancia, es crucial adaptar nuestras prácticas de gestión para mantenerse competitivos. Este premio reconoce las mejores prácticas que integran estas tendencias, destacando cómo el marketing y la comunicación pueden transformar la experiencia del cliente y potenciar el crecimiento sostenible de las organizaciones.

En el entorno empresarial actual, hay varias áreas clave en la gestión de marketing y comunicación que son especialmente relevantes.

A continuación, se detallan algunos ejemplos que podrían ser tomados en consideración:

### **Estrategia de comunicación integral, Marketing Digital y Omnicanal**

- Alineamiento entre la estrategia de marketing y la de la compañía. Alineamiento con la propuesta de valor, el precio, el posicionamiento y la distribución.
- La integración de múltiples canales (digitales, físicos y mixtos) para ofrecer experiencias de cliente coherentes y personalizadas. Esto incluye el uso coordinado de redes sociales, email, plataformas móviles y nuevas plataformas emergentes.
- Implementación de herramientas que automatizan tareas repetitivas de marketing, como el envío de correos electrónicos, la segmentación de audiencias y la gestión de campañas, para mejorar la eficiencia y efectividad.
- Uso de métricas avanzadas y KPIs para medir el impacto de las estrategias de marketing, no solo en términos de ROI inmediato, sino también en la construcción de la marca a largo plazo y la fidelización del cliente.

### **Marketing de Contenidos**

- Creación y distribución de contenido valioso y relevante para atraer y retener a una audiencia claramente definida. Esto incluye blogs, videos, infografías y otros formatos que aporten valor al cliente.
- Nexo entre la estrategia de marketing y el diseño del producto o servicio (mejora del producto o servicio a través del cliente)

### **Marketing de Influencers y Relaciones Públicas**

- Colaboración con influencers y gestión de la reputación de la marca a través de relaciones públicas estratégicas. Esto ayuda a construir credibilidad y alcance de manera orgánica.

### **Transformación Digital y Data-Driven Marketing**

- Utilización de datos y tecnología para comprender mejor al cliente y adaptar estrategias de marketing en tiempo real. Esto puede implicar la personalización avanzada de mensajes, el análisis de comportamiento y la segmentación predictiva basada en IA.
- También puede incluir el uso de métricas avanzadas y KPIs para medir el impacto de las estrategias de marketing, no solo en términos de ROI inmediato, sino también en la construcción de la marca a largo plazo y la fidelización del cliente.

### **Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**

- Integración de prácticas sostenibles y responsables en las estrategias de marketing y comunicación para conectar con los clientes a nivel emocional y ético.

**Experiencia del Cliente (CX)**

- Mejorar la experiencia del cliente enfocándose en mejorar cada punto de contacto con el cliente para asegurar una experiencia positiva y coherente. Esto abarca desde el servicio al cliente hasta la usabilidad de los productos y servicios desde la perspectiva del marketing y la comunicación.

**Los criterios de valoración serán:**

- Grado de novedad en la aplicación del marketing y la comunicación.
- Coherencia con la estrategia.
- Resultados e impacto en los diferentes grupos de interés.
- Posibilidad de transferencia interna y externa.

**Segunda.- Dotación**

---

El Premio Carlos Canales estará dotado con un TROFEO y DIPLOMA que serán entregados en el marco de un evento público desarrollado por el Club Asturiano de Calidad.

El ganador del Premio Carlos Canales, así como su finalista, serán seleccionados automáticamente como representantes de Asturias en el Premio CEX, por designación del Club Asturiano de Calidad.

**Tercera. —Plazo y forma de presentación de candidaturas:**

---

El plazo para la presentación de candidaturas se establecerá en función de cada convocatoria anual del Premio CEX. **El plazo para presentar las candidaturas al Premio CEX Carlos Canales 2025 finalizará el 17 de marzo de 2025 a las 14h.**

Las candidaturas se presentarán en formato electrónico en la secretaría del Club Asturiano de Calidad ([www.clubcalidad.com](http://www.clubcalidad.com); [infocalidad@clubcalidad.com](mailto:infocalidad@clubcalidad.com)).

Las organizaciones candidatas deberán elaborar un informe que describa su buena práctica siguiendo estas instrucciones:

Los informes estarán escritos en castellano, preferentemente con letra tipo Arial 10 o equivalente y tendrán una **extensión total máxima de 5 páginas, sin superar el número total de 2.500 palabras**. No serán evaluadas las candidaturas que incumplan este requisito.

Asimismo, se podrán incorporar anexos al informe y deberán atender a los siguientes requerimientos técnicos:

- Los archivos a subir deben ser exclusivamente fotografías, gráficas, tablas, esquemas o capturas de pantalla
- Los archivos serán en formato jpg y su tamaño aproximado de 2000 x 3008 pixels a 72 puntos de resolución, por lo que su peso medio será de 600 kb.

- Si dichos archivos contienen algo de texto, recomendamos que se revisen antes del envío con el fin de que su lectura sea correcta. En ningún caso se admitirán formatos pdf, Word, Excel, etc.

El informe que describa su buena práctica deberá seguir la siguiente estructura e instrucciones:

### 1. Presentación de la organización

Nombre, teléfono y e-mail de la persona de contacto a efectos de la candidatura a este premio.

Nombre de la organización, principales productos y servicios, actividad, clientes y mercados, número de personas empleadas y otros datos relevantes.

### 2. Título de la buena práctica

El título debe describir, brevemente, de forma precisa, la buena práctica presentada.

### 3. Breve resumen de la buena práctica

Descripción breve de la buena práctica, que en 225 palabras o menos, permita conocer el contenido de la misma. Este resumen será de utilidad para efectos de comunicación pública posterior.

### 4. Desarrollo de la buena práctica (máx. 2000 palabras)

Se deberá describir el proceso de análisis de la situación de partida, la lógica de la acción tomada con relación a la necesidad detectada y el proceso de despliegue para la implantación definitiva. Se destacarán los hitos significativos y las inversiones tanto en medios como en tiempo empleado. Se hará especial énfasis en las dificultades encontradas, las soluciones aplicadas **y las herramientas utilizadas**, así como las colaboraciones que, en su caso, hayan sido necesarias para llevarla a cabo.

**Asimismo, se deberá aportar información sobre: agilidad, originalidad y diferenciación de la oportunidad de negocio; innovación en el sector de actividad de la empresa; y, diversificación y ampliación de mercados.**

En caso de proyectos desarrollados de forma colaborativa por varias organizaciones, se deberá detallar en este apartado de la memoria el alcance de la participación de cada una de las organizaciones involucradas.

El Club se reserva el derecho a verificar el contenido de la documentación aportada, mediante el sistema que se considere oportuno.

### 5. Resultados e impacto

Se concretarán los resultados que se han logrado, es decir, por qué ésta es una “buena práctica” y qué ha aportado a la organización. Se deben incluir datos, cifras, indicadores de evolución y cualquier otra información que demuestre la relación directa entre la buena práctica presentada y los resultados descritos.

Toda la documentación aportada por las empresas que no resulten galardonadas, será considerada confidencial y quedará a disposición del Club Asturiano de Calidad. No obstante, las empresas podrán solicitar la devolución de la documentación, en un plazo de dos meses a partir de la fecha de celebración del acto de entrega de la edición correspondiente.

#### Cuarta. — Requisitos de las candidaturas y criterios de valoración

Podrán presentar su candidatura al Premio, todos aquellos miembros del Club Asturiano de Calidad que estén al corriente del pago de sus cuotas de socio.

Para la valoración de las solicitudes se tendrán en cuenta los siguientes aspectos

- Coherencia con la estrategia
- Grado de novedad de la buena práctica
- Resultados e impacto

#### Quinta.—Exclusiones:

Las empresas que hayan sido premiadas en convocatorias anteriores de este no podrán presentar su candidatura hasta pasadas tres ediciones desde aquella en que hubieran obtenido el premio.

#### Sexta. —Evaluación de las candidaturas y fallo del premio:

Una vez finalizado el plazo de presentación de candidaturas, éstas serán evaluadas por un Jurado, que será el órgano legitimado para fallar el Premio.

El Jurado adoptará un fallo en un plazo no superior tres semanas, a contar desde la fecha de finalización del plazo de presentación de candidaturas.

El fallo del Jurado será inapelable, pudiendo éste acordar dividir el premio o declararlo desierto, si considera que las candidaturas presentadas no reúnen los méritos suficientes para ser premiadas o la calidad de las candidaturas así lo aconseja. En caso de dividir el premio (ex aequo) no procederá designar un finalista.

#### Séptima. —Composición del Jurado:

Lo premios serán concedidos por un jurado, presidido por el Presidente del Club Asturiano de Calidad, actuando como secretario sin voto el Gerente del Club, formando parte como vocales las personas que se designan a continuación:

- Una comisión de la Junta Directiva del Club Asturiano de Calidad
- Un representante de la empresa ganadora en la edición anterior del premio.
- Un representante de la empresa LRQA en Asturias
- El Secretario General del Club Excelencia en Gestión
- El Director General del SEKUENS
- El/la Decano/a de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Oviedo

Octava. — Proceso del Premio

---

El proceso del premio tendrá las siguientes fases y plazos:

- Presentación de las candidaturas en Asturias al Premio CEX Carlos Canales. Hasta el **17 de marzo de 2025**.
- Selección por parte del jurado de un ganador y un finalista regional. **31 de marzo de 2025**
- Entrega pública del premio regional al ganador. Fecha pendiente de cerrar.
- Ganador y finalista se designan automáticamente como representantes asturianos concurrentes al Premio CEX. Se admitirá un máximo de 2 candidatos por cada Comunidad Autónoma.
- Selección por la Asamblea CEX de los finalistas nacionales. Los miembros de CEX procederán a evaluar individualmente cada una de las candidaturas y en una Asamblea específica elegirán, de entre todas las candidaturas regionales, a un máximo de 6, de acuerdo con los factores definidos en sus bases. Fecha estimada asamblea: **19 de mayo de 2025**
- Exposición en público de las buenas prácticas finalistas y designación de la práctica premiada con el Premio CEX en el evento público nacional. Fecha prevista: **junio de 2025**

Novena - Entrega del premio:

---

La entrega de los premios CEX Carlos Canales se realizará en un acto público, comunicándose oportunamente el lugar y fecha de celebración del mismo.

En caso de que el ganador y/o el finalista del Premio Carlos Canales resulten además seleccionados como finalistas del Premio CEX, deberán exponer su buena práctica en un acto público que será celebrado en una de las ciudades sede de los CEX, este 2025 en Asturias, y contará con la máxima difusión. Dispondrán para ello de un tiempo máximo de 10 minutos. Podrán intervenir una o varias personas en la exposición.

Una vez finalizada la exposición de los finalistas y en el mismo acto público, los miembros de los CEX, actuando como jurado, evaluarán las buenas prácticas expuestas y decidirán el ganador del Premio CEX. Se podrá invitar a formar parte del jurado a otras personas que se consideren apropiadas por su experiencia y trayectoria relacionada con la excelencia en la gestión.

El ganador y los finalistas, recibirán un trofeo conmemorativo y los candidatos designados en cada Comunidad recibirán asimismo un diploma acreditativo de su participación.

Décima. —Aceptación de las bases:

---

La concurrencia a este premio supone la aceptación de las presentes bases. Las incidencias que puedan plantearse en los supuestos no previstos en las presentes bases serán resueltas por el Presidente del Club Asturiano de Calidad.

Undécima.—Publicidad:

---

Los premiados podrán hacer publicidad del galardón en membretes, anuncios, memorias y actos que se organicen en relación con el proyecto premiado, especificando el año de concesión.

La presentación de la candidatura supondrá la autorización al Club Asturiano de Calidad para la reproducción o publicación del proyecto o actuación presentada, en todas aquellas actividades que organice para la divulgación de los citados Premios.

Dado que el propósito que persigue este Premio es el de compartir las buenas prácticas en gestión, las entidades miembro de CEX tratarán de dar la máxima difusión a estas buenas prácticas a través de medios informáticos y publicaciones. Por ello las entidades que deseen participar en este premio se comprometen – en caso de resultar finalistas o premiadas - a ceder a la Asociación CEX y a sus miembros los documentos y materiales que han elaborado para preparar su candidatura y exposición pública.

Así mismo la organización premiada y las finalistas podrán hacer referencia al reconocimiento logrado en su correspondencia, membretes, medios de comunicación, etc. especificando el reconocimiento obtenido y el año.