



El valor de elegir una empresa **asociada a CEX**

Un **partner estratégico**, de confianza
y respaldado por estándares de
excelencia en **experiencia de cliente**.



Propuesta **de valor**

Trabajar con una empresa asociada a CEX va mucho más allá de contratar un proveedor. Implica integrar en tu estrategia a un partner que forma parte de un ecosistema de excelencia, donde las empresas comparten estándares, conocimientos y una visión común: elevar la experiencia de cliente a su máximo nivel.

Para tu organización, esto se traduce en **confianza, seguridad y la certeza** de colaborar con empresas que no solo operan conforme a la normativa, sino que participan activamente en el diálogo sobre la evolución del sector en España y en los mercados internacionales. La pertenencia a CEX **garantiza** un marco de buenas prácticas, colaboración sectorial y visión estratégica que se refleja en cada interacción con el cliente final.



Ventajas para los clientes (I)

● CALIDAD Y PROFESIONALIZACIÓN GARANTIZADAS

Las empresas asociadas a CEX son organizaciones maduras, con experiencia contrastada en entornos complejos y regulados. Los clientes pueden confiar en que sus partners cumplen con estándares rigurosos de calidad, eficiencia operativa y solvencia. Además, los procesos se desarrollan bajo criterios auditables y buenas prácticas compartidas, lo que se traduce en una colaboración con el cliente consistente, fiable y orientada a resultados.

● REDUCCIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS Y REGULATORIOS

La pertenencia a CEX aporta seguridad en entornos cambiantes y normativamente complejos. Los clientes se benefician de la anticipación a cambios regulatorios, la capacidad de adaptación proactiva y la aplicación de soluciones probadas en el sector. Esto reduce errores, garantiza el cumplimiento normativo y protege la continuidad del negocio frente a contingencias.

● SEGURIDAD JURÍDICA E INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL

CEX actúa como interlocutor ante administraciones, reguladores y otros grupos de interés, lo que permite a las empresas asociadas participar en el diálogo institucional y defender intereses comunes, a la vez que favorece que conozcan el marco normativo aplicable y puedan anticiparse a sus cambios. Para el cliente, supone la tranquilidad de trabajar con un partner informado, riguroso y preparado para operar conforme a las exigencias del sector.



Ventajas para los clientes (II)

● CONOCIMIENTO SECTORIAL Y MEJORES PRÁCTICAS

Los asociados participan en foros de benchmarking y colaboración, compartiendo retos y soluciones sin comprometer la competitividad. Esta inteligencia colectiva permite trasladar aprendizajes y datos reales del mercado directamente a las operaciones del cliente, acelerando la curva de aprendizaje y aportando soluciones contrastadas y eficaces.

● INNOVACIÓN RESPONSABLE Y EFICIENTE

Las empresas CEX adoptan tecnologías avanzadas (IA, automatización, analítica, omnicanalidad) dentro de marcos de buenas prácticas. Esto asegura que la innovación se aplica de forma eficiente, ética y sostenible, orientada a la calidad del servicio y sin comprometer la experiencia del cliente.

● VISIÓN ESTRATÉGICA DE LARGO PLAZO

Pertenecer a CEX implica integrar una perspectiva estratégica que trasciende la operación cotidiana. Los clientes se benefician de soluciones alineadas con tendencias de mercado, estándares de calidad compartidos por el sector y un enfoque que convierte la gestión de clientes en un verdadero generador de valor estratégico.



Diferenciales de pertenecer a CEX (I)

● COLABORACIÓN SECTORIAL ENTRE COMPETIDORES

CEX es un espacio único donde las compañías colaboran para elevar el estándar del sector en su conjunto, compartiendo aprendizajes, retos y soluciones, sin perder su lógica competitiva. Este intercambio fortalece al sector y permite trasladar a los clientes prácticas y respuestas contrastadas.

● VISIÓN ESTRATÉGICA DE LARGO PLAZO

La asociación no se limita al corto plazo operativo, sino que impulsa una reflexión estratégica sobre el futuro del Contact Center y la Experiencia de Cliente en España y en los mercados internacionales. Esta mirada ayuda a anticipar tendencias y a facilitar decisiones ágiles.

● INTERLOCUCIÓN INSTITUCIONAL Y REPUTACIÓN SECTORIAL

CEX actúa como voz autorizada del sector ante administraciones públicas, reguladores y otros grupos de interés. Esta capacidad de interlocución refuerza la reputación y la credibilidad de las empresas asociadas y, por extensión, de sus clientes. La participación activa en la mesa sectorial y comisiones conjuntas permite defender derechos, interpretar el convenio y facilitar negociaciones de manera coordinada:

- Estrechar la relación con el resto de la competencia, simplificando y facilitando operaciones de subrogación, negociación, etc.

- Compartir mejores prácticas y acceder a información sectorial relevante sobre cambios regulatorios y tendencias de mercado.
 - Utilizar la Comisión Paritaria, con representación de empresas y sindicatos, como herramienta para la interpretación del convenio y la defensa coordinada de conflictos.
 - Mantener una postura común frente a la interlocución sindical, aumentando la fuerza de negociación.
 - Contar con un foro de alto nivel para la negociación con sindicatos.
-

Diferenciales de **pertenecer a CEX** (II)

● **ACCESO A INFORMACIÓN SECTORIAL RELEVANTE Y ANTICIPACIÓN DE TENDENCIAS**

La participación en CEX proporciona acceso a información actualizada sobre cambios regulatorios, tendencias de mercado y mejores prácticas. Esto permite a las empresas asociadas actuar con agilidad, reducir incertidumbre y ofrecer soluciones que están siempre alineadas con la evolución real del sector.

● **FOROS DE COORDINACIÓN Y DIÁLOGO**

La coordinación entre empresas asociadas facilita la resolución eficiente de retos complejos y refuerza la capacidad de respuesta ante situaciones críticas. La experiencia demuestra que, en momentos de crisis, esta unidad de acción contribuye a la continuidad del servicio y a la seguridad de los clientes.



Aspectos que refuerzan **credibilidad, confianza y valor**

● **COMPROMISO ÉTICO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

Las empresas CEX actúan con integridad, protegiendo la reputación de sus clientes y reforzando la profesionalización del sector. Pertenecer a CEX implica la adhesión a un marco de buenas prácticas profesionales, que asegura un trato ético, transparente y profesional al cliente final, alineado con los valores de la economía digital, ya que CEX forma parte de Adigital.

● **TRANSPARENCIA Y RIGOR SECTORIAL:**

Los estudios, informes y análisis compartidos por la asociación aportan datos fiables y reales, facilitando decisiones informadas, generando autoridad técnica y reforzando la confianza en el sector.

● **IMPULSO AL EMPLEO Y PROFESIONALIZACIÓN DEL TALENTO:**

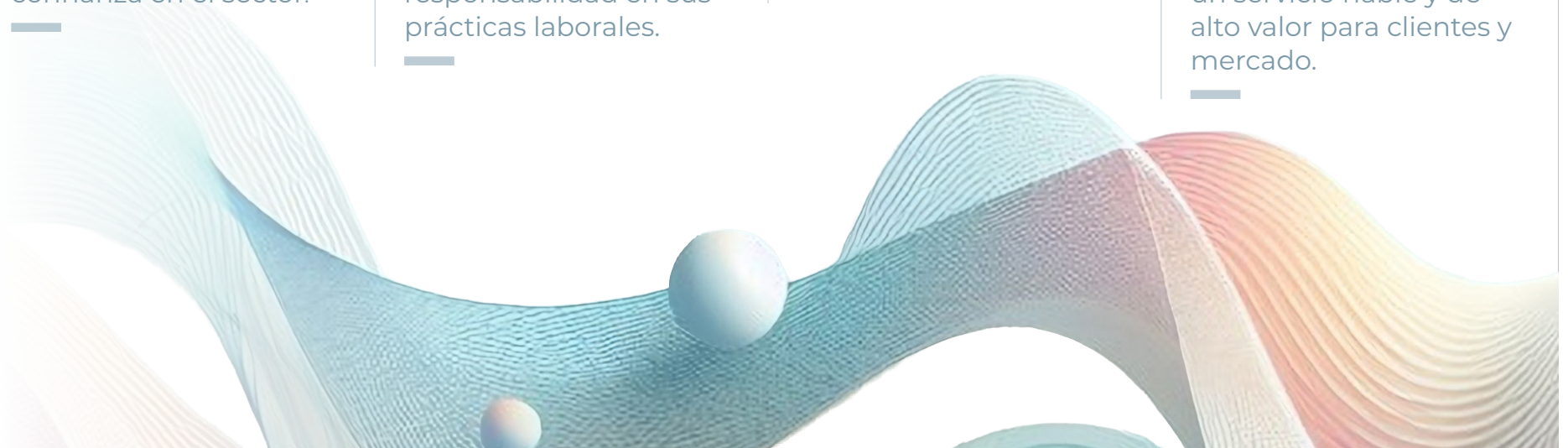
Los asociados promueven modelos de empleo estables y la cualificación continua de sus profesionales, combinando ética, sostenibilidad y responsabilidad en sus prácticas laborales.

● **COMPROMISO CON LA INNOVACIÓN RESPONSABLE:**

La tecnología se integra con un enfoque en calidad, eficiencia y sostenibilidad del servicio, más allá de la mera reducción de costes.

● **CAPACIDAD DE RESPUESTA Y RESILIENCIA:**

La coordinación sectorial garantiza continuidad de negocio, adaptación a cambios y soluciones eficaces ante retos complejos, asegurando un servicio fiable y de alto valor para clientes y mercado.



Mensajes que **marcan la diferencia**

No somos un proveedor más; somos un partner estratégico respaldado por un ecosistema de conocimiento y buenas prácticas.

Nuestros procesos y decisiones están contrastados con las mejores prácticas del mercado, no son soluciones aisladas.

Reducimos riesgos y garantizamos seguridad jurídica gracias a la coordinación y experiencia de CEX.

Formar parte de CEX significa participar activamente en la evolución y profesionalización del sector.

La innovación se implementa de manera responsable, garantizando eficiencia, calidad y sostenibilidad.

Somos un partner que crece contigo: evolucionamos al ritmo del mercado y nos anticipamos a sus cambios.

Estar en CEX te conecta con líderes que comparten visión, conocimiento y compromiso con la excelencia.





asociación
ceX