

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL



10^º EDICIÓN

**BOLIVIA CX
SUMMIT**

POWERED BY



6 DE MAYO

**“ EL PUNTO DE
ENCUENTRO DONDE
LA ESTRATEGIA, LA
TECNOLOGÍA Y LA
EXPERIENCIA SE
TRANSFORMAN EN
RESULTADOS. ”**



SOBRE NOSOTROS

Presentamos **el 10° Congreso Internacional de Experiencia del Cliente**, el encuentro más importante de CX en Bolivia, que este año evoluciona hacia un nuevo desafío:

Cómo liderar, diseñar y rentabilizar la experiencia del cliente en la era de la Inteligencia Artificial.

Contaremos con la **participación de múltiples empresas** de forma presencial, además de destacadas firmas internacionales en modalidad digital.

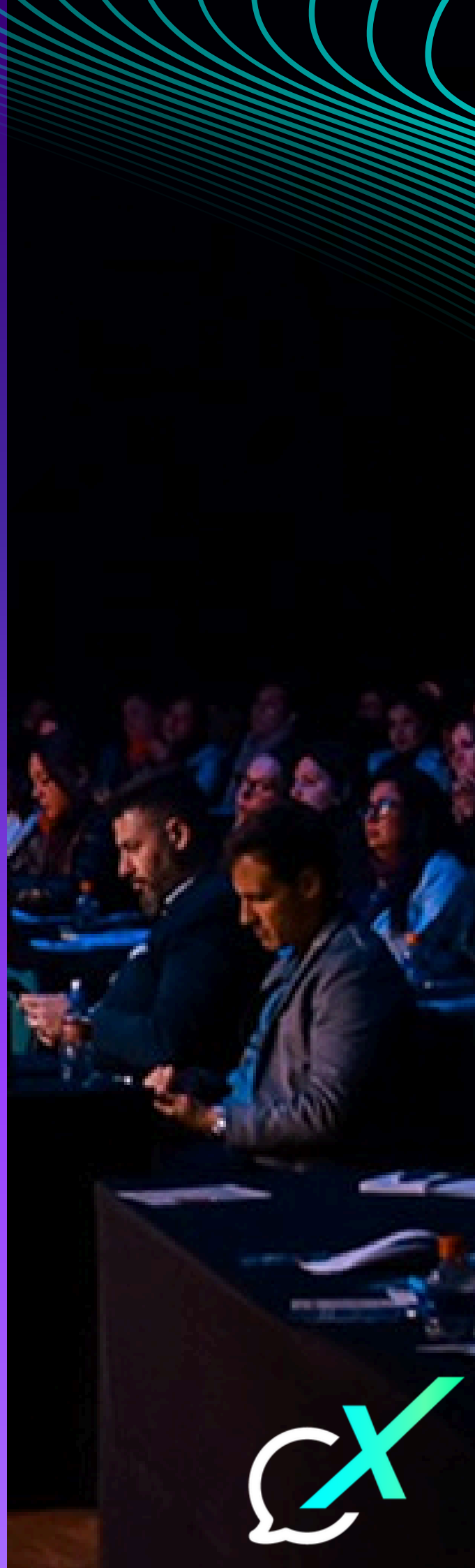
Este congreso se ha establecido como un **encuentro esencial para líderes industriales** dedicados a enriquecer la CX y descubrir cómo monetizarla eficazmente.

¿POR QUÉ ESTA EDICIÓN ES CLAVE?

Porque las empresas que integran IA en su modelo de experiencia:

- Escalan sin perder calidad
- Optimizan costos operativos
- Personalizan en tiempo real
- Toman decisiones basadas en datos
- Transforman la experiencia en ventaja competitiva

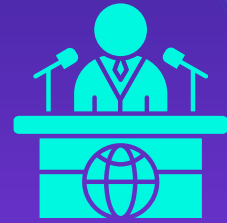
“ La Inteligencia Artificial no reemplaza la experiencia humana. **LA POTENCIA.** ”



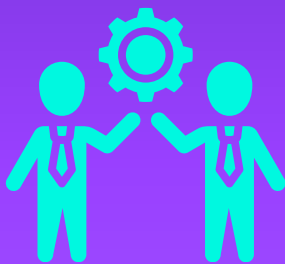
NUESTRA EXPERIENCIA



9 Eventos
Exitosos



45 Conferencistas
Nacionales e
Internacionales



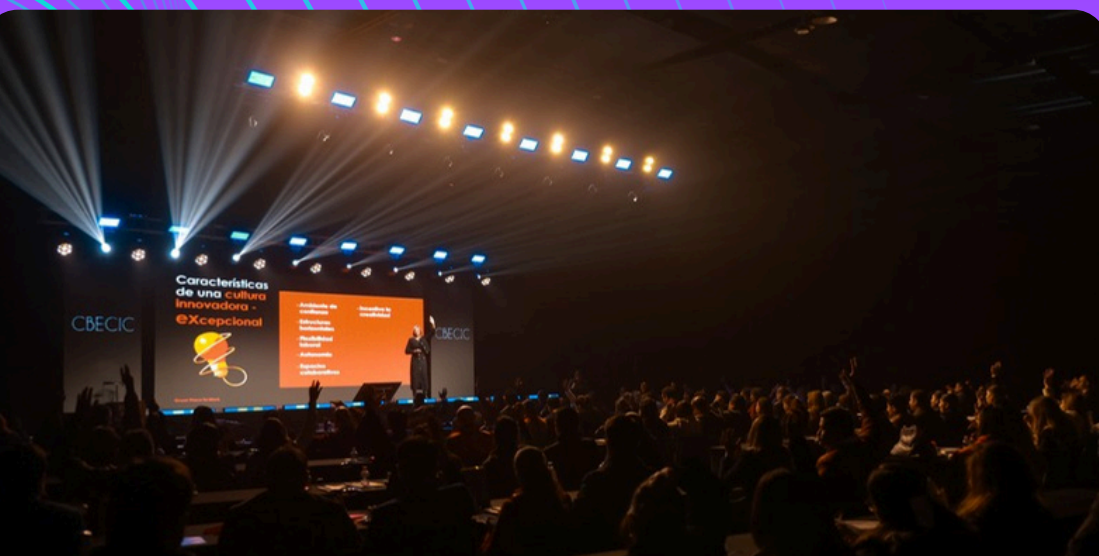
+ de 2000
Ejecutivos capacitados

**¡Somos el mayor evento de
Experiencia del Cliente!**

NUESTRA EXPERIENCIA



NUESTRA EXPERIENCIA



LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LA ERA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Contaremos con la presencia de expertos en tecnología y CX de renombre internacional y nacional, quienes compartirán estrategias de vanguardia para humanizar la IA, optimizar cada punto de contacto y escalar el éxito empresarial mediante la innovación digital.



**Salón Chiquitano
Fexpocruz**



6 de Mayo

Participantes: Líderes visionarios, ejecutivos tecnológicos y empresas comprometidas con el uso de la IA para crear experiencias memorables, predictivas y profundamente humanas.

NUESTROS SPEAKERS

“ Nos respaldan diversas Cámaras asociadas y nos enorgullece presentar un panel de conferencistas de élite. ”

**Mauricio
Dulon**



cómo **implementar Customer Experience** en organizaciones tradicionales y en transformación.

**Denise
Hurtado**



La excelencia en **experiencia del cliente** se construye desde adentro.

**Rocío
Zelada**



La experiencia del cliente no se improvisa, **se diseña, se implementa y se sostiene desde la cultura organizacional.**

**Marco
Lovera**



La experiencia del cliente se sostiene en la **disciplina operativa, la medición inteligente y el liderazgo efectivo.**

**Diego
Malat**



La experiencia del cliente del futuro se **construye hoy, integrando tecnología, estrategia y ejecución inteligente.**

**Jorge
Figueredo**



La experiencia del cliente del mañana se construye **integrando inteligencia humana e inteligencia artificial.**



Coming Soon

Temario
Próximamente

MAURICIO DULÓN

Estrategia y Transformación en Customer Experience

En un mercado donde la experiencia del cliente define la permanencia o desaparición de las marcas, Mauricio Dulón se posiciona como un referente en Customer Experience estratégico y transformación organizacional.

Su enfoque va más allá de la teoría: conecta cultura, procesos y métricas para convertir el CX en un sistema de gestión medible y rentable.

¿Por qué escuchar a Mauricio Dulón?

- Porque transforma la experiencia en ventaja competitiva.
- Porque integra estrategia, medición y ejecución.
- Porque conecta cultura organizacional con resultados de negocio.
- Porque entiende que el CX no es un área, es una decisión empresarial.

“**La experiencia del cliente no es un proyecto; es una estrategia de negocio.**”

En el X Congreso CBECIC, Mauricio aporta visión estructurada, profundidad estratégica y herramientas concretas para organizaciones que quieren evolucionar su modelo de servicio con impacto real.



DENISE HURTADO

Liderazgo y Capital Humano como Motor de la Experiencia

En un entorno donde la tecnología avanza y los mercados cambian, Denise Hurtado recuerda una verdad fundamental: la experiencia del cliente comienza dentro de la organización.

CEO de BPO Center y Human Value Bolivia, es referente en transformación cultural, liderazgo consciente y gestión estratégica del talento humano.



¿Por qué escuchar a Denise Hurtado?

- Porque demuestra que no existe CX sin cultura sólida.
- Porque conecta liderazgo con experiencia del cliente.
- Porque transforma equipos en verdaderos embajadores de marca.
- Porque integra bienestar, productividad y resultados.

“ No hay experiencia extraordinaria sin personas comprometidas. ”

En el X Congreso CBECIC, Denise aporta la dimensión humana del Customer Experience, elevando la conversación hacia liderazgo, propósito y cultura organizacional sostenible.

ROCÍO ZELADA



Implementación y Cultura de Servicio en Acción

Hablar de experiencia es fácil.
Implementarla es el verdadero desafío.

Rocío Zelada es especialista en convertir el Customer Experience en procesos reales, estándares claros y equipos alineados.

Su fortaleza está en la ejecución estructurada y la construcción de culturas de servicio sostenibles.

¿Por qué escuchar a Rocío Zelada?

- Porque lleva el CX del PowerPoint a la operación.
- Porque integra estrategia con disciplina operativa.
- Porque fortalece la cultura de servicio desde dentro.
- Porque convierte la experiencia en un sistema sostenible.

“La experiencia del cliente no se improvisa: se diseña, se implementa y se sostiene.”

En el X Congreso CBECIC, Rocío aporta una mirada práctica y aplicable para empresas que buscan transformar su servicio en resultados medibles.



JORGE FIGUEREDO

Estrategia, Operación y Resultados en Customer Experience

En un entorno donde muchas empresas hablan de experiencia del cliente pero pocas logran ejecutarla con excelencia, Jorge Figueredo representa la diferencia entre el discurso y la realidad.

Especialista en Customer Experience operativo y gestión de Contact Centers, Jorge se enfoca en transformar la estrategia en acción concreta, alineando procesos, métricas y equipos para construir experiencias sostenibles y medibles.



¿Por qué escuchar a Jorge Figueredo?

- Porque conecta experiencia con resultados reales.
- Porque entiende cómo equilibrar calidad de servicio y rentabilidad.
- Porque domina la gestión de equipos de alto desempeño en entornos de atención.
- Porque demuestra que la excelencia no es improvisación, es sistema.

“ La experiencia del cliente no se promete: se diseña, se mide y se ejecuta con disciplina. ”

En el X Congreso Boliviano de Customer Experience, su participación fortalece el componente técnico del evento y entrega claves concretas para empresas que desean elevar su estándar de servicio y diferenciarse en mercados cada vez más competitivos.

DIEGO MALAT

Innovación, Tecnología y Futuro del Customer Experience

Su enfoque combina estrategia basada en datos, implementación ágil y resultados medibles, acompañando la transformación desde el diseño hasta la ejecución.

Ha liderado rediseños de procesos y digitalización en entornos exigentes, integrando BI, IA y automatización para generar ventajas competitivas concretas.

Es COPC® Certified Leader, con certificaciones ejecutivas por la UTN y experiencia directa gestionando equipos, P&L y transformaciones complejas.

Su visión impulsa organizaciones más ágiles, rentables y preparadas para competir con inteligencia.

¿Por qué escuchar a Diego Malat?

- Porque ha gestionado operaciones reales antes de transformarlas
- Porque entiende la presión del resultado y cómo alinear tecnología, procesos y personas
- Porque no entrega reportes: entrega eficiencia medible
- Porque aporta una visión práctica sobre cómo convertir digitalización en rentabilidad sostenida

Vemos potencial donde otros ven procesos: la competitividad se construye hoy con datos y tecnología aplicada con propósito.

En el X Congreso Boliviano de Customer Experience, su participación fortalece el eje de innovación del evento, brindando herramientas concretas para empresas que buscan modernizar su servicio y liderar en entornos cada vez más digitales.



MARCOS

LOVERA

Inteligencia Artificial que Transforma el Customer Experience

El futuro del servicio ya no es solo humano. Es híbrido. Es inteligente. Es escalable. Marcos Lovera es especialista en Inteligencia Artificial y Automatización aplicada al Customer Experience, y uno de los referentes en innovación tecnológica dentro del ecosistema de servicios.

Su enfoque combina estrategia, tecnología y ejecución para ayudar a las organizaciones a modernizar sus modelos de atención sin perder el foco en la experiencia del cliente.

¿Por qué escuchar a Marcos Lovera?

- Porque demuestra cómo la IA puede mejorar eficiencia y experiencia al mismo tiempo.
- Porque convierte automatización en ventaja competitiva real.
- Porque entiende cómo escalar operaciones sin sacrificar calidad.
- Porque prepara a las empresas para el modelo de servicio del futuro.

Marcos no habla de tendencias; habla de implementación.

“**La experiencia del cliente del mañana se construye hoy, integrando inteligencia humana e inteligencia artificial.**”

En el X Congreso Boliviano de Customer Experience, su participación fortalece el eje de innovación del evento, ofreciendo herramientas concretas para organizaciones que desean evolucionar, optimizar y liderar en entornos cada vez más digitales.





PRÓXIMAMENTE

Revelaremos a nuestro speaker
que completará nuestro grupo de
expertos

“**Estamos conectando los
puntos entre la tecnología
y las emociones. Muy
pronto conocerás a
nuestro próximo speaker**”

EMPRESAS QUE NOS APOYAN:



¡Gracias por **impulsar** el crecimiento
tecnológico y **humano** en Bolivia!

CATEGORIAS DE SPONSORSHIP

SILVER

1 COMUNICACIÓN

- Presencia de marca en la pagina web del evento.
- Bienvenida en las redes sociales.
- Presencia de marca en cuadernos y credenciales.

ESCENARIO Y SALÓN 2

- Presencia de marca en pantalla principal del evento.
- Espacio para proyectar video de 30 seg para en pantalla.
- Posibilidad de ingresar un producto de merchandising en el kit de bienvenida. **Actividad a cargo de la marca**

3 POST EVENTO

- Registro fotografico y video resumen del evento.

BS. 7.000

CATEGORIAS DE SPONSORSHIP

GOLD

1 COMUNICACIÓN

- Presencia de marca en la pagina web del evento.
- Bienvenida en las redes sociales.
- Presencia de marca en cuadernos y credenciales.

ESCENARIO Y SALÓN 2

- Presencia de marca en pantalla principal del evento.
- Espacio para proyectar video de 40 seg para en pantalla.
- Posibilidad de ingresar un producto de merchandising en el kit de bienvenida.
- **Actividad a cargo de la marca** (Lineamientos se coordinaran con los organizadores).

3 POST EVENTO

- Registro fotografico y video resumen del evento.

BS. 14.000

CATEGORIAS DE SPONSORSHIP DIAMOND

1 COMUNICACIÓN

- Presencia de marca en la pagina web del evento.
- Bienvenida en las redes sociales.
- Presencia de marca en cuadernos y credenciales.

ESCENARIO Y SALÓN 2

- Presencia de marca en pantalla principal del evento
- Espacio para proyectar video de 50 seg para en pantalla.
- Espacio para Stand de 3x2 y sampling.
- Posibilidad de ingresar un producto de merchandising en el kit de bienvenida.
- **Actividad a cargo de la marca** (Lineamientos se coordinaran con los organizadores).
- **Speaking Opportunity** (20 Minutos donde el auspiciador cuenta un caso de éxito en UX).

3 POST EVENTO

- Registro fotografico y video resumen del evento.
- Base de datos de los asistentes.

BS. 24.000

NO TE QUEDES ATRÁS.

**LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
ESTÁ CAMBIANDO.**

**APRENDE A LIDERARLA,
OPTIMIZARLA Y
RENTABILIZARLA
EN LA ERA DE LA
INTELIGENCIA ARTIFICIAL.**

CONTÁCTANOS 

 76715252 - 76783665

 +591 70126100 +591 77576461

 **CBECIC**



ORGANIZACIÓN Y PRODUCCIÓN:

