

Premios FORTIUS



FORTIUS

BASES PREMIOS FORTIUS

INTRODUCCIÓN

Altitude y la AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes, anteriormente AECCCC) le agradecen su participación e interés en los Premios FORTIUS para el Mejor Responsable de Plataforma, Mejor Supervisor, Mejor Agente de Contact Center y el Premio Fortius César M. Dalmau.

Esta iniciativa, que fue innovadora en el mercado español del Call/Contact Center (CC) y Centros de Relación con Clientes (CRC), quiere impulsar la profesionalización de nuestro sector, haciendo público el reconocimiento de la industria al trabajo de los profesionales de dichos centros en España.

Le rogamos que lea detenidamente este documento y remita la información requerida a premios.fortius@aeerc.com con copia a premios.fortius@matices.es o a la dirección postal (Altitude. C/ San Joaquín, 1. 28231 Las Rozas, Madrid) dentro de las fechas señaladas en el calendario establecido para la presentación de candidaturas.

ANTECEDENTES

Los Premios FORTIUS son iniciativa de una de las empresas organizadoras y su nombre toma como referencia el lema de los Juegos Olímpicos de Atenas, de 1896, "*Citius, Altius, Fortius*" (*el más rápido, el más alto, el más fuerte*),

Nacieron en 2008 y fueron pioneros, en España, en reconocer el trabajo y esfuerzo de los profesionales de los CC y CRC, que son activos clave en nuestro sector de actividad.

Organizados por Altitude y la AEERC cuentan, además, con el patrocinio de ICEMD (El Instituto de la Economía Digital de ESIC, Business & Marketing School) y la colaboración de IFAES y sus medios de comunicación, la edición impresa y digital de Relación Cliente.

Los premios pretenden distinguir, como un modelo a seguir, aquellos profesionales que aportan valor a sus clientes, a sus organizaciones y a la industria del CC y CRC con sus buenas prácticas.

OBJETIVOS

- Premiar a los mejores profesionales de los CC y CRC, que operan en España y pertenecen a Empresas cuya Sede Social se encuentre en España.
- Reconocer su trabajo y profesionalidad de manera pública. Es por ello que los premios otorgados, y descritos más adelante en este documento, son de carácter formativo y no pecuniario.

PERIODICIDAD

Anual, con el fin de galardonar el trabajo de estos profesionales realizado durante los seis primeros meses del año correspondiente a la edición de los Premios FORTIUS.

Esta periodicidad en la valoración del trabajo (6 meses) tiene su origen en las características específicas de la actividad del CC y CRC, marcada por la rotación de los Agentes/Operadores; por la organización de las campañas cuya duración es fluctuante (de 1 mes a más) y, por último, para analizar la actividad de los candidatos entre el 1 de enero y el 30 de junio del año en curso, como parámetro más adecuado de valoración de la misma.

CATEGORÍAS

- Premio FORTIUS al Mejor Responsable de Plataforma del año.
- Premio FORTIUS al Mejor Supervisor del año.
- Premio FORTIUS al Mejor Agente del año.
- Premio FORTIUS al Mejor Agente en Campaña Entrante del año.
- Premio FORTIUS al Mejor Agente en Campaña Saliente del año.
- Premio FORTIUS César M. Dalmau

JURADO

Compuesto por:

- Los máximos responsables de Altitude y de la AEERC.
- Máximos responsables de IFAES (*International Faculty for Executives*).
- Profesionales de reconocido prestigio en la industria del CC y CRC, que serán seleccionados/invitados por Altitude y la AEERC.

El procedimiento estará supeditado a las siguientes condiciones:

- Ningún componente del Jurado podrá delegar su voto.
- **Todos los datos obtenidos, según la LOPD, con la autorización de los candidatos a los Premios FORTIUS serán tratados confidencialmente y sólo serán utilizados como baremo para que el Jurado tome la decisión de otorgar dichos premios.**
- Existe, a disposición de las empresas candidatas, un **Acuerdo de Confidencialidad** firmado por la AEERC y Altitude.

ESTIPULACIONES Y RECEPCIÓN DE CANDIDATURAS

- Cada empresa podrá presentar un máximo de **una (1) candidatura** al Premio FORTIUS a Mejor Responsable de Plataforma del Año por edición.
- Cada empresa podrá presentar un máximo de **una (1) candidatura** al Premio FORTIUS a Mejor Supervisor del Año por edición.
- Cada empresa podrá presentar un máximo de **dos (2) candidaturas** al Premio FORTIUS al mejor Agente del Año en Campaña Entrante (o Multicanalidad) por edición.
- Cada empresa podrá presentar un máximo de **dos (2) candidaturas** al Premio FORTIUS al mejor Agente del Año en Campaña Saliente por edición.
- Cada empresa podrá presentar un máximo de **una (1) candidatura** al Premio FORTIUS César M. Dalmau por edición.
- Los aspirantes habrán de desarrollar su actividad actual como profesionales de un CC y/o CRC en territorio nacional y como integrantes de una empresa con Sede Social en España.
- Dichos aspirantes habrán de desarrollar su actividad actual como profesionales de un CC y/o CRC en castellano.
- El Premio FORTIUS César M. Dalmau se otorgará a aquel profesional que, durante el año, haya realizado contribuciones relevantes al desarrollo del talento y la mejora en la gestión de personas dentro o fuera de su compañía, demostrando valores como integridad, innovación, compromiso y creatividad.
- Las candidaturas de los aspirantes al Premio FORTIUS al Mejor Responsable de Plataforma del Año deberán ser presentadas por el Director General, Director de Recursos Humanos, Director de Operaciones o Director de Atención al Cliente.
- Las candidaturas de los aspirantes al Premio FORTIUS al Mejor Supervisor del Año deberán ser presentadas por el Director de Recursos Humanos, Director de Operaciones o Director del Call/Contact Center.

- Las candidaturas de los aspirantes al Premio FORTIUS al Mejor Agente del Año, al Mejor Agente en Campaña Entrante y al Mejor Agente en Campaña Saliente del año, serán presentadas por los Supervisores/Coordinadores de las empresas participantes.
- El Premio FORTIUS al Mejor Agente se dirimirán entre los candidatos que, en su condición de agentes en Campaña Saliente y en Campaña Entrante, se presenten a estos premios.
- Las candidaturas deberán entregarse según el calendario que se publicará en las páginas web www.aeerc.com/fortius. Los organizadores se reservan el derecho de modificar las fechas de entrega de las candidaturas en cada una de las ediciones de los Premios.
- La candidatura de los aspirantes al Premio FORTIUS César M. Dalmau deberá estar avalada por el Director General, o máximo responsable de la compañía.
- Los candidatos o sus avalistas a la candidatura deberán entregar la siguiente documentación dentro de las fechas estipuladas en el calendario de recepción de las mismas:
 - Cuestionario Personal (ver anexos de este documento).
 - Vídeo con respuestas a las cuestiones planteadas (ver anexos de este documento).
 - Cuestionario al Superior Inmediato (ver anexos de este documento).
 - Evaluación del desempeño del año anterior y, si la hubiera, del 1 de enero al 30 de junio del año actual.
- La documentación anterior no es aplicable al Premio FORTIUS César M. Dalmau (ver anexos a este documento). En este caso se solicitará:
 - Datos personales.
 - Formación académica.
 - Historial profesional (empresas y puestos desempeñados).
 - Iniciativas en las que se ha involucrado y logros alcanzados.
 - Video con respuestas a las cuestiones planteadas (ver anexos de este documento).
 - Cualquier otra información que sea relevante para apoyar la candidatura.
- Esta documentación será la base para que el Jurado efectúe la correspondiente evaluación y otorgue los premios.
- En cualquier momento la Organización podrá, en nombre del Jurado, solicitar documentación adicional que ratifique la información reflejada en los cuestionarios de los candidatos.
- La presentación de la inscripción al concurso implica la aceptación de estas bases en su totalidad.
- En caso de que el Jurado así lo determine, los premios o bien alguno de ellos podrán quedar desiertos.

- Los ganadores del premio serán responsables de pagar cualquier impuesto relacionado con la obtención del premio.
- Todos los gastos relacionados con la obtención del premio, que no estén expresamente incluidos en dicho premio, serán por cuenta del ganador del mismo.
- Todos los gastos, si los hubiere, producidos a los candidatos por su participación en este premio, serán por cuenta de los mismos.
- La organización convocante del premio se reserva el derecho a modificar o cancelar el concurso durante el desarrollo del mismo, por circunstancias ajenas a su control, sin que ello genere a favor de los participantes derecho a reclamar ningún tipo de indemnización.
- Los participantes se comprometen a prestar su asistencia y colaboración en los eventos publicitarios que se produzcan como consecuencia y en relación a estos premios.
- Los datos facilitados por los participantes serán incluidos en una base de datos cuyos responsables son las entidades organizadoras.
- De acuerdo con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los participantes podrán ejercer su derecho de oposición, acceso, rectificación o cancelación enviando una carta con acuse de recibo al responsable de este fichero de participantes a la siguiente dirección postal:
Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes
Calle Ortega y Gasset 61, 6º D
28006 Madrid

Las bases serán podrán solicitarse en la anterior dirección postal o bien descargarlas de la siguiente dirección Web www.aeerc.com/fortius

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE LOS CANDIDATOS

La Evaluación y Elección Final de los premiados, entre todas las candidaturas presentadas, será efectuada por el Jurado.

RESPONSABLE DE PLATAFORMA:

Se entiende por **Responsable de Plataforma** aquel profesional cuya responsabilidad es liderar un Call/Contact Center con un tamaño mínimo de 50 agentes. Es responsable de los resultados de la plataforma en todas sus categorías: Clientes, Empleados y Accionistas.

El proceso de selección de los candidatos finalistas al Premio FORTIUS al Mejor Responsable de Plataforma del Año se efectuará como sigue:

- Análisis de la totalidad de las candidaturas recibidas, que serán ponderadas por el jurado (formularios, vídeo y documentación extra).
- El anterior análisis determinará los 3 profesionales finalistas, que deberán realizar:
 - Una Entrevista con el jurado que se realizará por la vía que considere más adecuada (presencial, telefónica o vía cuestionario).
 - Entrevista del jurado a su Superior Directo que será realizada por la vía que considere más adecuada (presencial, telefónica o mediante cuestionario).
- Los candidatos seleccionados como finalistas al Premio FORTIUS, en cualquiera de sus categorías serán informados de su admisión, así como del proceso posterior a la misma, encaminado a la elección de los ganadores definitivos.

SUPERVISOR:

Se entiende por **Supervisor** aquel profesional cuya responsabilidad es liderar un equipo de agentes de un tamaño comprendido entre 10 y 20 personas. Dedicará la mayor parte de su tiempo a supervisar, motivar, apoyar y organizar a las personas que componen su equipo.

El proceso de selección de los candidatos finalistas al Premio FORTIUS al Mejor Supervisor del Año se efectuará como sigue:

- Análisis de la totalidad de las candidaturas recibidas, que serán ponderadas por el jurado (formularios, vídeo y documentación extra).
- El anterior análisis determinará los 3 profesionales finalistas, que deberán realizar:
 - Una Entrevista con el jurado que se realizará por la vía que considere más adecuada (presencial, telefónica o vía cuestionario).
 - Entrevista del jurado a su Superior Directo que será realizada por la vía que considere más adecuada (presencial, telefónica o mediante cuestionario).
- Los candidatos seleccionados como finalistas al Premio FORTIUS, en cualquiera de sus categorías serán informados de su admisión, así como del proceso posterior a la misma, encaminado a la elección de los ganadores definitivos.

AGENTE:

Se entiende por **Agente** a aquel profesional cuya responsabilidad es atender directamente a los clientes, a lo que dedica la totalidad o la mayor parte de su tiempo. No tiene ningún tipo de responsabilidad sobre otras personas, ni gestiona ni coordina a otros.

El proceso de selección de los candidatos finalistas a los Premios FORTIUS al Mejor Agente del año, Mejor Agente en Campaña Entrante y Mejor Agente en Campaña Saliente se efectuará como sigue:

- Análisis de la totalidad de las candidaturas recibidas, que serán ponderadas por el jurado (formularios, vídeo, grabaciones y documentación extra).
- El anterior análisis determinará los 6 profesionales finalistas, que deberán realizar:
 - Una Entrevista con el jurado que se realizará por la vía que considere más adecuada (presencial, telefónica o vía cuestionario).
 - Entrevista del jurado a su Superior Directo que será realizada por la vía que considere más adecuada (presencial, telefónica o mediante cuestionario).
 - Las empresas candidatas facilitarán grabaciones de conversaciones de sus agentes con los clientes, con el fin de que sean analizadas por el Jurado, que calificará la calidad del desempeño. La ponderación se realizará de la siguiente forma:
 - **LLAMADAS ENTRANTES:**
 - Presentación e identificación del llamante (1)
 - Comprensión de la petición de la llamada (2)
 - Búsqueda y expresividad a la hora de suministrar la información (3)
 - Recogida de la información requerida (2)
 - Despedida y cierre de la llamada (1)
 - **LLAMADAS SALIENTES**
 - Presentación y búsqueda del contacto adecuado (3)
 - Exposición del motivo de la llamada (2)
 - Convicción de la llamada (3)
 - Recogida de la información requerida (1)
 - Despedida y cierre o reprogramación de llamada (1)

Cada paso se califica con una nota del 1 al 9 y se le da un peso del 1 al 3. La nota final será la suma de cada paso por su valor de peso.

- Los candidatos seleccionados como finalistas al Premio FORTIUS, en cualquiera de sus categorías serán informados de su admisión, así como del proceso posterior a la misma, encaminado a la elección de los ganadores definitivos.

PREMIO CÉSAR M. DALMAU:

El proceso de selección del ganador al Premio FORTIUS César M. Dalmau del Año se efectuará como sigue:

- Análisis de la totalidad de las candidaturas recibidas, que serán ponderadas por el jurado.
- El jurado podrá ponerse en contacto con cualquiera de los candidatos para recabar información adicional sobre las iniciativas descritas.

PREMIOS

El premio al Mejor Responsable de Plataforma del Año consistirá en:

- Trofeo y Diploma al premiado.
- Diploma a la empresa.
- Beca para cursar, de forma gratuita, el Programa Superior de Gestión de Contact Center presencial (o tres Cursos Especializados *on-line*) impartido por ICEMD/ESIC (esta beca deberá ser utilizada en los siguientes dos años lectivos a la entrega del Premio o se perderá).
- Programa de coaching, que durará 4 meses en los que se realizarán seis sesiones de coaching individualizado de entre 1 h -1, 5 h de duración, facilitadas personalmente por Elena Pérez-Moreiras, más un seguimiento de planes de acción intersesiones. En el programa se trabajarán técnicas de coaching lingüístico, emocional y corporal, que permitirán al profesional desarrollar su inteligencia cognitiva, emocional y corporal para ponerlas al servicio de la consecución de sus metas.

El premio al Mejor Supervisor del Año consistirá en:

- Trofeo y Diploma al premiado.
- Diploma a la empresa.
- Beca para cursar, de forma gratuita, el Programa Superior de Gestión de Contact Center presencial (o tres Cursos Especializados *on-line*) impartido por ICEMD/ESIC (esta beca deberá ser utilizada en los siguientes dos años lectivos a la entrega del Premio o se perderá).

El Premio al Mejor Agente del Año consistirá en:

- Trofeo y Diploma al premiado.
- Diploma a la empresa.
- Beca para cursar, de forma gratuita, uno de los Cursos Especializados *on-line* de Gestión de Contact Center impartido por ICEMD/ESIC (esta beca deberá ser utilizada en el año o se perderá).

Para esta categoría habrá dos segundos premios:

- Mejor Agente del Año en Gestión de Llamadas Salientes.
- Mejor Agente del Año en Gestión de Llamadas Entrantes.

A los cuales se les entregará:

- Trofeo y diploma al premiado.
- Diploma a la empresa.
- Beca para cursar, de forma gratuita, uno de los Cursos Especializados *on-line* de Gestión de Contact Center impartido por ICEMD/ESIC (esta beca deberá ser utilizada en el año o se perderá).

El Premio César M. Dalmau consistirá en:

- Trofeo y Diploma al premiado.
- Programa de coaching, que durará 4 meses en los que se realizarán seis sesiones de coaching individualizado de entre 1 h -1, 5 h de duración, facilitadas personalmente por Elena Pérez-Moreiras, más un seguimiento de planes de acción intersesiones. En el programa se trabajarán técnicas de coaching lingüístico, emocional y corporal, que permitirán al profesional desarrollar su inteligencia cognitiva, emocional y corporal para ponerlas al servicio de la consecución de sus metas.

La entrega de Premios se celebrará en un evento al efecto, al que serán invitados todos los candidatos, pero especialmente los finalistas de todas las categorías y representantes de sus empresas.

Ningún premio podrá ser canjeado por su valor económico.

Si por causas de fuerza mayor no fuera posible realizar la entrega de estos premios, se entregarán otros premios de similares características y de igual valor o superior.

ENTREVISTA

Todos los premiados serán entrevistados por un periodista de la publicación Relación Cliente, medio colaborador de los Premios Fortius.

GUÍA PARA LOS PREMIOS FORTIUS

Las bases se ofrecen en formato PDF y el resto de los documentos se proporcionan en formato Word, para que se pueda escribir en los formularios:

- Bases de la convocatoria.
- Candidatura Responsable de Plataforma, denominado **Anexo A** (cuestionario Responsable de Plataforma y cuestionario Superior Inmediato).
- Candidatura Supervisor/Coordinador, denominado **Anexo B** (cuestionario Supervisor y cuestionario Superior Inmediato).
- Candidatura Agente/Operador, denominado **Anexo C** (cuestionario Agente y cuestionario Superior Inmediato).
- Candidatura Premio FORTIUS César M. Dalmau, denominado **Anexo D**.