



FORTIUS

Bases legales

Premios Fortius 2024

Organizado por:



Con la colaboración de:





Contenido

¿QUÉ SON LOS PREMIOS FORTIUS?	2
¿QUIÉN PUEDE OPTAR A LOS PREMIOS?	2
¿CUÁLES SON LAS CATEGORÍAS A LAS QUE SE PUEDE OPTAR?	2
NÚMERO MÁXIMO DE CANDIDATURAS POR EMPRESA	3
¿CÓMO PARTICIPAR?	3
PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS	4
VALORACIÓN DE CANDIDATURAS	5
JURADO	5
PREMIOS	5
TÉRMINOS Y CONDICIONES	6

¿QUÉ SON LOS PREMIOS FORTIUS?

El objetivo fundamental de los **Premios Fortius** es poner en valor el trabajo diario de los profesionales del Servicio al Cliente y el Contact Center en España. Son una herramienta de motivación interna y una poderosa palanca para la mejora en la carrera de los profesionales más destacados de esta industria.

De carácter anual, los premios están organizados por la AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes) junto con sus partners, ON Soluciones y Enreach, y cuentan con la colaboración de ESIC Business & Marketing School e IFAES con sus medios de comunicación (tanto la edición impresa como la digital de la revista Relación Cliente).

¿QUIÉN PUEDE OPTAR A LOS PREMIOS?

Todos aquellos profesionales del Contact Center y los Centros de Relación con los Clientes/Usuarios/Pacientes que operan en España.

Agentes, supervisores/as, responsables de plataforma, directores/as de RRHH, directores/as de servicio al cliente, ... de cualquier tipo de servicio: atención al cliente/usuario/paciente, venta/posventa telefónica, canales digitales, backoffice ...

¿CUÁLES SON LAS CATEGORÍAS A LAS QUE SE PUEDE OPTAR?

- **Espíritu Fortius:** destinado a reconocer impactos significativos y diferenciales en la satisfacción de los clientes, en los resultados o en el clima laboral de un equipo o unidad. Sean cuales sean sus funciones dentro de la Relación con los Clientes y/o el Contact Center, se premiarán comportamientos o acciones concretas de profesionales o equipos, en los que se demuestren de manera excepcional los valores Fortius de **satisfacción al cliente, trabajo en equipo y/o consecución de resultados.**
- **Mejor Responsable de Plataforma:** destinado a supervisores, managers o directores con un equipo de coordinadores o supervisores asignado.
- **Mejor Supervisor:** destinado a coordinadores o supervisores con un equipo asignado de teleoperadores, gestores o agentes.
- **Mejor Agente de Recobro:** destinado a teleoperadores o gestores de atención telefónica en servicios dedicados a la gestión de cobros de clientes.

- **Mejor Agente de Ventas:** destinado a teleoperadores o gestores de atención telefónica en servicios dedicados a realizar acciones de venta al cliente.
- **Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte:** destinado a teleoperadores o gestores de atención telefónica en servicios dedicados a la gestión, información y soporte de servicios del cliente.

Adicionalmente, entre las tres últimas categorías de la lista anterior, el jurado elegirá al **Mejor Agente** del año, por lo que no se puede optar a este premio mediante la inscripción.

NÚMERO MÁXIMO DE CANDIDATURAS POR EMPRESA

Cada participante solo podrá inscribirse en una candidatura, excepto en Espíritu Fortius que es compatible con cualquiera de las candidaturas restantes.

Cada organización podrá presentar este **número máximo de candidatos**:

- Responsable de Plataforma: un (1) candidato.
- Supervisores: dos (2) candidatos.
- Agentes: dos (2) candidatos para cada una de las tres categorías.
- Espíritu Fortius: tres (3) candidatos (personas o equipos).

¿CÓMO PARTICIPAR?

La inscripción a los premios se realizará en www.portalfortius.com y existen dos opciones:

- Candidato: el candidato se inscribe directamente en el portal y en la validación de su correo, se le solicitará la dirección de mail del responsable de los premios en su empresa, quien deberá validar su candidatura para continuar.
- Administrador de candidaturas: el responsable de los premios de cada empresa se inscribe e incorpora todas las candidaturas de su compañía y las gestiona.

En ambos casos, tras la inscripción, se accederá al portal donde se deberá completar la siguiente información por cada candidato:

Habrá un primer bloque de **DESCRIPCIÓN DEL CANDIDATO**, en el que además de recoger los datos personales, se le pedirá que describa el tipo de interacciones, personas, tecnologías y otros elementos que puedan ser de interés, con el fin de acercar al jurado al servicio para el que trabaja el candidato. También habrá que adjuntar un vídeo de descripción del candidato.

El segundo bloque es el de la **CONTRIBUCIÓN PERSONAL DEL CANDIDATO**. Se le pedirá que detalle aquellos aspectos clave que lleva a cabo tanto en la gestión diaria como fuera de ella. Se le pedirá hacer énfasis en sus cualidades, competencias y habilidades, y en los aspectos de gestión del equipo, desarrollo, establecimiento de objetivos y consecución de resultados. El candidato deberá detallar cuál son los logros que le hacen contribuir al proyecto y al negocio.

Todo esto también lo contará en formato vídeo y lo adjuntará en este bloque.

El último bloque es el de la **VISIÓN DEL RESPONSABLE DEL CANDIDATO Y SU ENTORNO**. Aquí la persona responsable inmediatamente del candidato tendrá que detallar los motivos por los que esta persona es merecedora de este premio. Lo hará tanto de manera escrita como en formato vídeo y otras personas (familia, compañeros, subordinados...) podrán participar en este vídeo.

Solo en el caso de las candidaturas de agentes existirá el bloque de **LLAMADAS**, en el cual los candidatos tendrán que adjuntar cuatro (4) llamadas reales o *role play*, que sirvan para conocer el trabajo del candidato. Dos (2) de ellas con resultado exitoso y otras dos (2) con resultado no exitoso. La duración máxima de cada llamada no ha de exceder los 10 minutos. Las llamadas más extensas podrán ser recortadas para centrarse en los momentos que aporten valor. El jurado valorará muy positivamente el comportamiento del candidato ante llamadas difíciles, a pesar de que el resultado final no sea exitoso. Estas llamadas han de ser en castellano.

En el caso de los participantes en la categoría de **Espíritu Fortius**, podrán acceder igualmente al portal de su candidatura, pero únicamente se les presentará un espacio de texto libre para exponer y describir la acción o situación objeto de valoración y otro apartado donde adjuntar un video descriptivo del proyecto y la documentación del mismo. Únicamente se podrá describir una acción o situación por cada candidato.

Las **redes sociales** tienen un peso importante en estos premios. La organización de los Premios Fortius generará de manera automática un hashtag personal y único para cada candidatura, con el objetivo de que se pueda utilizar en diferentes redes sociales, concretamente LinkedIn, Instagram y Twitter. Este hashtag permitirá aglutinar el apoyo al candidato por parte de la empresa y los equipos. La organización cuantificará las impresiones o impactos de cada hashtag y asignará una nota al candidato. El peso máximo de este apartado será de un (1) punto sobre una nota máxima de diez (10) en el cómputo global de todos los apartados. La nota del hashtag será proporcional al número más elevado de impactos. La fecha hasta la que se cuantificarán los impactos será posterior al cierre de la fecha de inscripción y se informará a través de las redes sociales de los Premios Fortius.

Para mejorar la computación de los impactos en redes, se contarán las publicaciones dentro de la temática de los Premios Fortius y la candidatura que incluyan el hashtag personal y las interacciones que tengan esas publicaciones. En caso de que un tercero comparta una publicación, se contará como un único impacto, aunque tenga interacciones propias, para promover el movimiento de las publicaciones originales.

PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS

El plazo para completar las candidaturas va desde el **16 de diciembre de 2024 hasta el 24 de enero de 2025**. Las candidaturas se podrán presentar únicamente a través de www.portalfortius.com

Las candidaturas que no se hayan completado el día 24 de enero de 2025 quedarán desestimadas y no serán valoradas por el jurado.

VALORACIÓN DE CANDIDATURAS

Se valorarán las candidaturas presentadas en plazo, analizando la respuesta a cada una de las preguntas y el resto de los apartados de la candidatura: experiencia, vídeo, apoyo en redes sociales y llamadas (en el caso de las categorías de Agente).

Del total de candidaturas se seleccionarán tres (3) finalistas, como mínimo, para cada categoría y se acordará una entrevista con el candidato y otra con su superior directo. El jurado decidirá si dicha entrevista se realiza de manera presencial, virtual o telefónica.

JURADO

Habrá un jurado por cada una de las categorías, compuesto por tres (3) profesionales independientes, no implicados con las empresas participantes.

PREMIOS

Los premios se anunciarán y entregarán durante la Gala de los Premios Fortius. Todos los premiados recibirán:

- Trofeo y diploma para el candidato ganador.
- Diploma para la empresa del candidato ganador.
- Sello para incluir en firmas y en la web corporativa.

Además, por categorías:

- Mejor Responsable de Plataforma:
 - o Beca completa para el Programa Superior en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente de ESIC Business & Marketing School.
- Mejor Supervisor:
 - o Beca completa para cursar el Programa Superior en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente de ESIC Business & Marketing School.
- Mejor Agente:
 - o Programa Especializado Online de su elección impartido por ESIC Business & Marketing School.

- Mejor Agente Recobro/Ventas/At. Cliente:
 - o Programa Especializado Online de su elección impartido por ESIC Business & Marketing School.
- Mejor Espíritu Fortius:
 - o Programa Especializado Online de su elección impartido por ESIC Business & Marketing School.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Participar en los Premios Fortius no implica ningún coste de inscripción, todos los gastos derivados serán asumidos por la AEERC, On Soluciones, Enreach y ESIC Business & Marketing School, con el fin de no poner ningún tipo de barrera o impedimento a la participación a los mejores profesionales del año.

Los ganadores del premio serán responsables de pagar cualquier impuesto y gasto no incluido en la obtención del mismo, además de los costes relacionados con la participación.

Los participantes se comprometen a prestar su imagen, asistencia y colaboración en aquellos eventos publicitarios consecuencia de estos premios.

Los datos facilitados por los participantes serán incluidos en una base de datos cuyos responsables son las entidades organizadoras y cuyo contenido será utilizado exclusivamente para la finalidad de los premios descritos en estas bases. Los datos de los candidatos no premiados serán eliminados de la base de datos 60 días después de la entrega de premios, a excepción de las imágenes que servirán para la campaña publicitaria de las futuras ediciones de estos galardones.

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 en la siguiente dirección postal: Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes. C/ Isaac Peral, 2. 28015 Madrid.