



REGLAMENTO

Premio Nacional

“Excelencia en la Relación Empresa -
Cliente y Centros de Contacto”

5ª Edición 2010

Nueva Versión



Auditado por: PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1 DEFINICIONES	4
2 BASES DE PARTICIPACIÓN	5
2.1 PARTICIPANTES	5
2.2 CATEGORÍAS POR CANAL DE ATENCIÓN	6
2.3 DESCRIPCIÓN DE CATEGORÍAS	7
2.4 CALENDARIO DE ACTIVIDADES	9
2.5 PROCESO DE INSCRIPCIÓN	10
2.6 COSTOS	13
3 JURADO EVALUADOR	14
3.1 PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	14
4 COMITÉ COORDINADOR IMT	15
4.1 PRINCIPALES RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES	15
5 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	15
6 EVALUACIÓN	16
6.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	16
6.2 PROCESO DE EVALUACIÓN.....	17
7 DIFUSIÓN	21
8 FORMALIDADES.....	22
9 PATROCINADORES.....	23

Premio Nacional

“Excelencia en la Relación Empresa Cliente y Centros de Contacto”

5ª Edición 2010
Nueva Versión

Introducción

El Premio Nacional de Excelencia es un Reconocimiento Anual, que se otorga a empresas y talento humano que demuestren un desempeño sobresaliente en la realización de proyectos y estrategias encaminados a mejorar la relación empresa - cliente y gobierno – ciudadano.

En este premio participan Centros de Contacto Internos y Tercerizados, y partir de la cuarta edición se incluyen las áreas de atención a través del contacto Directo con clientes para empresas del sector público y privado con operaciones dentro de la República Mexicana.

El Premio en su misión de incentivar la profesionalización de la industria mexicana de Centros de Contacto y Áreas de Relación Empresa – Cliente, evoluciona en una nueva versión.

La 5ª Edición 2010, promueve de manera relevante la orientación hacia la satisfacción del cliente-ciudadano- empleado- usuario final, fortaleciendo su metodología alineando su proceso de evaluación a las mejores prácticas contenidas en la Norma de Excelencia de Centros de Contacto-NECC.

1 Definiciones

Misión

Premiar el esfuerzo de las empresas y el talento humano por mejorar y profesionalizar la relación empresa – cliente y gobierno - ciudadano e impulsar el desarrollo de la industria mexicana de Centros de Contacto, a través del reconocimiento de las mejores prácticas de administración, operación, difusión y responsabilidad social.

Visión

Posicionar a México como un país líder a nivel internacional en cuanto al desarrollo y gestión de proyectos y estrategias de mejora de la relación empresa – cliente y gobierno – ciudadano.

Llevar a la industria mexicana de los Centros de Contacto a alcanzar los más altos estándares de calidad y desempeño con el fin de convertirnos en líderes de la industria a nivel internacional.

Objetivos

- Incentivar la profesionalización de la industria de relación con clientes.
- Incentivar el desarrollo y profesionalización de la industria de Centros de Contacto en México, destacando sus fortalezas
- Identificar a las compañías líderes en los esfuerzos de contacto con clientes.
- Distinguir a las empresas y personas con desempeño sobresaliente mediante el reconocimiento público de sus logros.
- Promover y difundir los logros nacionales a nivel internacional.

2 Bases de participación

2.1 Participantes

- A. Áreas y Departamentos de Empresas e Instituciones Gubernamentales responsables del contacto, administración y mantenimiento de la relación directa con clientes y ciudadanos.
- B. Centros de Contacto internos y tercerizados nacionales y extranjeros con operación en México del sector público y privado.
- C. Personas vinculadas a la administración de las relaciones con clientes-ciudadanos a través de los Centros de Contacto.
- D. Periodistas que hayan contribuido al fortalecimiento de la industria mexicana de Centros de Contacto.

2.1.1 Alcance de la participación

- A. Casos de éxito desarrollados en México.
 - Número de casos a presentar sin límite
 - Hasta tres categorías por caso
- B. Talento Humano, Personas con un desempeño sobresaliente en la relación empresa cliente por cualquiera de los 2 canales de atención: Directa o vía Centro de Contacto en los siguientes niveles jerárquicos:
 - Nivel Operativo
 - Nivel Supervisión / Coordinación
 - Nivel Gerencial / Dirección
 - Se podrán inscribir de uno y hasta tres ejecutivos por cada nivel
- C. Periodistas
 - Personas que ejercen la profesión de periodista
 - Número de publicaciones a presentar sin límite

La vigencia de todos los trabajos a presentar considera el desarrollo de los mismos, durante el periodo de enero a diciembre del año 2009.

2.2 Categorías por Canal de Atención

Canal de Atención	Centro de Contacto	Atención Personal	Ambos Canales	Centro de Contacto
Categorías	I. Mejor Estrategia de Servicio a Clientes			VI. Mejor Estrategia de Interacción Multicanal (Canales Remotos)
	II. Mejor Administración del Capital Humano			VII. Mejor Operación de CC Tercerizado
	III. Mejor Contribución Tecnológica			VIII. Mejor Operación de CC Interno
	IV. Mejor Contribución en Responsabilidad Social			IX. Premio Especial de Periodismo
	V. Mejor Talento Humano- 3 niveles jerárquicos			

Nota: El Comité coordinador del Premio tiene la facultad de reclasificar las categorías considerando la representatividad de participación por sectores, giros, mercado o actividad económica de las empresas concursantes.

Canal de atención	Centro de Contacto		Atención Personal		Ambos	
Sector o Industria	PRIVADO			GOBIERNO		
	Todos los giros y ramos					
	Financiero	Telecomunicaciones	Manufactura Comercio	Salud	Educación	Entrenamiento Entre otros
Mercado	Productos		Servicios			
Actividad	Todas las áreas de relación empresa - cliente					
	Ventas	Atención	Cobranza	Investigación Encuestas	Soporte Técnico	Otros

2.3 Descripción de Categorías

I. Mejor Estrategia de Servicio a Clientes

Proyectos de mejora de empresas públicas o privadas que demuestren su contribución en la satisfacción-percepción del Cliente-Ciudadano y que impacten positivamente en los resultados del negocio en ventas, servicio, cobranza, retención, lealtad, calidad y productividad.

II. Mejor Administración del Capital Humano

Proyectos de mejora en la administración y optimización de los recursos humanos, que impacten directamente en la satisfacción y percepción del empleado y/o cliente – ciudadano en adición a los resultados del negocio en ventas, servicio, cobranza, retención, lealtad, rentabilidad, calidad y productividad.

III. Mejor Contribución Tecnológica

Proyectos de mejora en la administración, optimización, incorporación y utilización de la tecnología, que impacten directamente en la satisfacción y percepción del cliente – ciudadano y que impacten positivamente en resultados del negocio en ventas, servicio, cobranza, retención, lealtad, rentabilidad, calidad y productividad.

IV. Mejor Contribución en Responsabilidad Social

Proyectos particularmente de Centros de Contacto en labores altruistas que tengan un beneficio directo a la sociedad en los campos de la cultura, educación, salud física y emocional, medio ambiente, capacidades especiales, contingencias por desastres naturales, laboral u otro que demuestre claramente la preocupación por el apoyo y crecimiento de la sociedad.

V. Mejor Talento Humano

Personas que colaboren dentro de áreas de relación con clientes vía: Atención directa y/o Centros de Contacto Internos y Tercerizados, en tres niveles jerárquicos: Directivo/Gerencial, Coordinación/Supervisión y Operativo que demuestren un desempeño sobresaliente en el ejercicio de su función y que tengan por lo menos 1

año de antigüedad en niveles Directivo/Gerencial y 6 meses de antigüedad para los otros niveles dentro de la empresa que los nomina.

VI. Mejor Estrategia de Interacción Multicanal (canales remotos)

Participan proyectos en donde la interacción con clientes - ciudadanos sea multimedia y que demuestre el aprovechamiento de los diversos canales como teléfono, SMS, e-mail, Chat, Web, así como su contribución al negocio en ventas, servicio, cobranza, retención, lealtad, rentabilidad, calidad, productividad y/o satisfacción del cliente.

VII. Mejor Operación en CC de Empresa Tercerizadora.

Proyectos de mejora en la administración y optimización de la operación, que impacten en resultados del negocio en retención, lealtad, rentabilidad, calidad, productividad y/o satisfacción del cliente.

VIII. Mejor Operación en CC Interno

Proyectos de mejora en la administración y optimización de la operación, que impacten en resultados del negocio en retención, lealtad, rentabilidad, calidad, productividad y/o satisfacción del cliente.

Nota: Las empresas tercerizadoras no podrán inscribirse en esta categoría.

IX. Premio Especial de Periodismo

Periodistas que hayan contribuido en el impulso y fortalecimiento de la industria mexicana de los Centros de Contacto, con la publicación de reportajes, artículos y material relevante en medios impresos y electrónicos con el objetivo de divulgar y promover la industria.

Nota: Sólo personas que ejercen la profesión de periodismo.

2.4 Calendario de Actividades

Inscripción de Aspirantes	Noviembre 2009 al 19 de Febrero del 2010	Pre-registro: Debe ser realizado vía solicitud de inscripción disponible en la página Web www.excelenciacc.com.mx
Pago de Derechos	Antes del 19 de Febrero del 2010	Depósito en cuenta bancaria a nombre de: Instituto Mexicano de Telemarketing, S.C Banco: BBVA Bancomer Cuenta 0444105060 Transferencia con CLABE 012180004441050604
Entrega de Ficha Técnica Nominados	Hasta el 12 de Febrero 2010	Realizado el pago de derechos, se tendrá acceso a Ficha Técnica de la/s categoría/s a participar.
Entrega de Ficha Técnica Casos	Hasta el 19 de Febrero del 2010	Una vez requisitada/s se debe hacer entrega de la/s ficha/s en oficinas del IMT
Proceso de Evaluación	Del 23 al 26 de Febrero del 2010	Revisión y calificación de Fichas Técnicas por el Jurado en instalaciones del IMT.
Evento de Premiación	9 de Marzo del 2010	Entrega de premios en Ciudad de México en el marco del Congreso Global ContactForum 2010

2.5 Proceso de Inscripción

2.5.1 Casos de éxito

Las empresas que desean participar en las diversas categorías para casos de éxito deberán:

- A. Requisar la solicitud de inscripción en línea vía Internet.
- B. Se deberá llenar una solicitud por cada caso y por cada categoría.
 - Un caso puede participar hasta tres categorías.
- C. La persona responsable de presentar el caso debe conocer criterios y proceso de evaluación del premio.
- D. La solicitud de inscripción debe ser llenada vía electrónica por la persona encargada del proyecto.
- E. Las áreas de relación empresa –cliente ya sea a través del CC o de forma directa deben tener mínimo 1 año de operación.
- F. El caso de éxito a presentar sea proyecto nacional o extranjero debe ser operado en México.
- G. Una vez requisitada y enviada la solicitud de inscripción vía electrónica, se debe efectuar el pago correspondiente. (Ver costos)
- H. La empresa participante debe notificar al IMT la transferencia bancaria o enviar por fax la ficha de depósito del pago para tener acceso a la Ficha Técnica correspondiente.
- I. La solicitud de inscripción debidamente requisitada debe ser enviada vía Internet.

2.5.2 Talento Humano

Las personas que desean participar en la categoría: Mejor Talento deberán:

- A. Requisitar la solicitud de inscripción en línea vía Internet.
- B. Las nominaciones pueden ser para ejecutivos nivel operativo, supervisión y/o coordinación, gerencial y directivo.
- C. Llenar una solicitud por cada ejecutivo nominado
 - Hasta 3 ejecutivos por cada nivel.
- D. El nominado debe tener la experiencia suficiente en su puesto y función, misma que respalde su actuación.
- E. El nominado debe tener como mínimo 6 meses de experiencia en el puesto y de antigüedad dentro de la empresa, para el caso de niveles operativo y supervisor /coordinador.

Para el caso de niveles gerencial / Directivo el nominado debe tener como mínimo 1 año de experiencia en el puesto y de antigüedad dentro de la empresa.

- F. El nominado y jefe directo deben conocer los criterios y proceso de evaluación del premio.
- G. La solicitud de inscripción puede ser llenada directamente por el nominado o persona que lo postula (compañero de trabajo o jefe directo).
- H. El jefe directo (si no fuera el que postula) debe estar de acuerdo y aprobar la postulación del nominado. El jefe directo del nominado será la persona responsable de proporcionar la información requerida de la Ficha Técnica, misma que contiene el detalle de los criterios de evaluación.
- I. Una vez requisitada y enviada la solicitud de inscripción vía electrónica, se debe efectuar el pago correspondiente. (Ver costos).
- J. Notificar al IMT la transferencia bancaria o enviar por fax la ficha de depósito, para tener acceso a la Ficha Técnica.

2.5.3 Periodismo

Las personas que desean participar en la categoría: Premio Especial de Periodismo deberán:

- A. Requisar la solicitud de inscripción en línea vía Internet.
- B. Las nominaciones son exclusivamente para personas periodistas de profesión que realicen o hayan realizado publicaciones referente a la industria de Call Centers - Centros de Contacto, como reportajes, artículos, noticias, en los diferentes medios masivos de comunicación.
- C. Se deberá llenar una solicitud por cada persona nominada.
- D. El nominado y/o persona que lo postula deben conocer los criterios y proceso de evaluación del premio.
- E. La solicitud de inscripción puede ser llenada directamente por el nominado o persona que lo postula.
- F. La inscripción para esta categoría no tiene costo.
- G. Se debe anexar a la solicitud de inscripción debidamente requisitada, el número de publicaciones a evaluar.
- H. El envío puede ser vía electrónica o directamente a las oficinas del Instituto Mexicano de Teleservicios ubicado en:
 - Calle: Gabriel Mancera # 835 Col. Del Valle C.P.01300 México, D.F.

2.6 Costos

2.6.1 Inscripción de Casos de éxito – Áreas de Atención Directa y/o Centros de Contacto internos y tercerizados.

Costo por Categoría			
Número de Casos	Primera Categoría	Segunda Categoría	Tercera Categoría
Caso 1	\$4,000.00	\$3,500.00	\$3,000.00
Caso 2	\$3,500.00	\$3,000.00	\$2,700.00
Caso 3 en adelante	\$3,000.00	\$2,700.00	\$ 2,500.00

2.6.2 Inscripción de Talentos

Costo por Número de Participantes			
Número de Casos	Primera Categoría	Segunda Categoría	Tercera Categoría
Nivel 1 Ejecutivo de Contacto	\$1,300.00	\$1,200.00	\$1,100.00
Nivel 2 Supervisor / Coordinador	\$1,400.00	\$1,300.00	\$1,200.00
Nivel 3 Gerente / Director	\$1,500.00	\$1,400.00	\$ 1,300.00

Nota: El descuento aplica en participantes del mismo nivel jerárquico.

2.6.3 Inscripción a categorías:

- Mejor contribución en Responsabilidad Social
- Especial de Periodismo

Sin costo

Nota: Todos los precios están expresados en pesos mexicanos y no incluyen IVA.

3 Jurado Evaluador

Casos de Éxito y Talento Humano

Integrado por:

- Jurado A: Especialistas con reconocida experiencia en las diferentes áreas que ejercen influencia en el marco de la administración de las relaciones empresa – cliente / gobierno – ciudadano.
- Jurado B: Representantes de las empresas participantes con experiencia en temas relacionados con la relación empresa clientes y con un nivel Gerencial o Directivo de 3 años como mínimo.

Periodismo

Integrado por personalidades destacadas en el ámbito de negocios y comunicación tales como analistas de la industria, líderes de opinión, académicos, con experiencia en el análisis de información en los diversos medios masivos de comunicación.

3.1 Principales responsabilidades y funciones

- Antes de iniciar el proceso de evaluación el jurado firmará términos de confidencialidad de la información proporcionada por los participantes durante y después del periodo de evaluación y premiación.
- Revisa los trabajos presentados (Casos de éxito y Talento humano) en grupos de trabajo por cada una de las categorías.
- Valida que los trabajos presentados cumplan con los parámetros de evaluación asignados.
- Asigna las puntuaciones y calificación final a los trabajos y talentos de las empresas participantes en línea con el proceso establecido para tal fin, dicha calificación determina la asignación del premio.
- Decide y determina los casos y talentos ganadores.
- Otorga menciones especiales, siguiendo su propio criterio. Estas menciones serán reconocidas con un diploma especial.
- Está facultado para descalificar a cualquier Empresa / Persona que no cumpla con lineamientos, bases y requisitos establecidos en el presente reglamento.

- Está facultado para recategorizar los trabajos y talentos inscritos conforme al presente reglamento.
- Las decisiones del Jurado son finales e inapelables.
- El Jurado se reserva el derecho de visitar instalaciones de las empresas finalistas, así como solicitar mayor información que permita evidenciar y apoyar el sustento de la información presentada.
- En ningún caso el Jurado podrá emitir juicios, revisar, validar información y/o calificar cualquier categoría del premio cuando se trate de la empresa donde éste colabora.

4 Comité Coordinador IMT

4.1 Principales responsabilidades y funciones

- Funge como rector y promotor general del proceso del premio.
- Convoca y conforma el Jurado evaluador.
- Convoca, organiza y coordina las reuniones de trabajo con los participantes del Jurado.
- Es el medio oficial de comunicación entre las empresas, personas (talentos y periodistas) y Jurado.
- Analiza, propone, aprueba y ejecuta los cambios y/o modificaciones al proceso general.
- Es el medio oficial de difusión del premio.

5 Compromiso de Confidencialidad de la información

Toda la información proporcionada por los participantes, así como la información que, en el proceso de evaluación se genere está en manos y bajo responsabilidad del Instituto Mexicano de Teleservicios, a través de su Comité Coordinador quien mantendrá sobre lo anterior una estricta confidencialidad.

El IMT no proporcionará información de ningún participante sin la debida autorización escrita del mismo. El IMT tomará todas las acciones que sean necesarias para garantizar

que las Fichas de inscripción, Fichas Técnicas e información relacionada sean tratadas con estricta confidencialidad.

6 Evaluación

6.1 Criterios de Evaluación

CASOS DE ÉXITO

Secciones	Valor
Estrategia	30 %
Innovación	10 %
Resultados con impacto en la satisfacción al cliente	30%
Resultados de Negocio	30%
Total	100%

MEJOR TALENTO HUMANO

Secciones	Valor
Trayectoria del Talento	30%
Indicadores de gestión	30%
Entrevista	40%
Total	100%

PERIODISMO

Secciones	Valor
Claridad	25%
Precisión	25%
Originalidad	25%
Propositivo	25%
Total	100%

6.2 Proceso de Evaluación

6.2.1 Casos de Éxito

- A. La empresa en sus canales de atención: Directa y/o Centro de Contacto participante deberá requisitar la Ficha Técnica del caso a presentar por conducto del líder del proyecto.
- Una Ficha Técnica por cada caso
 - Hasta 3 categorías por caso
- B. La Ficha Técnica deberá ser enviada de manera física con las firmas correspondientes al Comité Coordinador del IMT en sobre cerrado directamente a la dirección de oficina del Instituto Mexicano de Teleservicios, ubicada en: Gabriel Mancera No. 835 Col. Del Valle C.P. 03100 en México, D.F.
No será posible en línea vía Internet por seguridad de la información contenida en la misma.
- C. Se realizará la revisión de la Ficha Técnica por el Comité Coordinador, verificando que cumplan con los requisitos especificados.
- D. Toda la documentación recibida, estará en custodia por el Comité Coordinador del IMT hasta el periodo para las sesiones de evaluación por el Jurado, comprendidas en la semana del 23 al 26 de Febrero 2010.
- E. El Comité Coordinador del IMT turnará la información aprobada de los casos al Jurado designado para cada categoría.
- F. Las tareas del Jurado estarán centradas en:
- Revisión de la información contenida en la Ficha Técnica de acuerdo a los criterios de evaluación.
 - Designación de la calificación para cada uno de los casos.
 - Solicitará en caso de ser necesario a la empresa participante mayores evidencias o la visita a las áreas de atención de la empresa participante.
- G. Cada caso deberá ser evaluado al menos por seis miembros del jurado, asegurando que dentro del jurado la mayoría de los jurados sean jurados A y la minoría jurados B.

H. La máxima puntuación de las 3 secciones total criterios es de 100 puntos y se componen de la siguiente manera:

- | | |
|---------------------------|----|
| ▪ Estrategia | 30 |
| ▪ Innovación | 10 |
| ▪ Resultados comprobables | 60 |

Nota: Los resultados se dividen en 2 criterios: Resultados enfocados a la satisfacción del cliente y Resultados enfocados al Negocio cada uno con valor de 30 puntos.

- I. El Jurado entregará sus calificaciones en sobre cerrado al Comité Coordinador.
- J. El Comité Coordinador será responsable de la tabulación de resultados emitida por el Jurado.
- K. La calificación de cada caso se calculará eliminando la calificación más baja y la calificación más alta y posteriormente se calculará el promedio de las calificaciones restantes para obtener de esta forma la evaluación final del caso.
- L. De manera simultánea la tabulación y los resultados de las evaluaciones serán auditados por la firma PricewaterhouseCoopers.
- M. El promedio más alto obtenido de la calificación del Jurado será usada para determinar a los finalistas y ganadores del premio.
- N. El Comité Coordinador notificará a las empresas participantes a través de sus directivos o líderes de proyecto, para formalizar su asistencia en la ceremonia de premiación.

6.2.2 Talento Humano

- A. Requisar Ficha Técnica por el jefe directo del nominado.
- B. Enviar la Ficha Técnica al Comité Coordinador del IMT en línea vía Internet.
- C. Revisión de la Ficha Técnica por el Comité Coordinador, verificando que cumplan con los requisitos especificados en la misma.
- D. El Comité Coordinador del IMT, realizará una entrevista telefónica a cada uno de los participantes nominados para completar las secciones a calificar.
- La entrevista es telefónica basada en cuestionario estructurado

- La entrevista será grabada para fines de objetividad y verificación de la información por parte del Jurado.
- E. Toda la documentación recibida, estará en custodia por el Comité Coordinador del IMT hasta el periodo para las sesiones de evaluación por el Jurado, comprendidas en la semana del 23 al 26 de Febrero 2010.
- F. El Comité Coordinador turnará copia de la información aprobada, al Jurado designado para cada uno de los nominados.
- G. Las tareas del Jurado estarán centradas en:
- Revisión y validación de criterios asignada por el jefe directo de la persona nominada para el premio.
 - Revisión y validación de los indicadores clave de gestión incluidos en la Ficha.
 - Revisión y validación de resultados de la entrevista telefónica.
 - Designación de calificación por cada uno de los participantes.
- H. Cada caso deberá ser evaluado al menos por seis miembros del jurado, asegurando que dentro del jurado la mayoría de los jurados sean jurados A y la minoría jurados B.
- I. La máxima puntuación de las 3 secciones total criterios es de :
- Trayectoria del Nominado 30
 - Indicadores de Gestión 30
 - Entrevista 40
- J. Cada juez entregará su calificación en sobre cerrado al Comité Coordinador.
- K. El Comité Coordinador será responsable de la tabulación de resultados emitida por el Jurado.
- L. La calificación de cada caso se calculará eliminando la calificación más baja y la calificación más alta y posteriormente se calculará el promedio de las calificaciones restantes para obtener de esta forma la evaluación final del caso.
- M. De manera simultánea la tabulación y los resultados de las evaluaciones serán auditados por la firma PricewaterhouseCoopers.
- N. El promedio más alto obtenido de la calificación del Jurado será usada para determinar a los finalistas y ganadores del premio.
- O. El Comité Coordinador notificará a las empresas a través de sus directivos o jefes inmediatos de las personas nominadas participantes, para formalizar su asistencia en la ceremonia de premiación.

6.2.3 Periodismo

- A. La Categoría Especial de Periodismo no requiere del llenado de Ficha Técnica.
- B. La Categoría Especial de Periodismo incluye 3 modalidades de participación.
 - a. Mejor Entrevista
 - b. Mejor Nota Informativa
 - c. Mejor Reportaje
- C. El Comité Coordinador turnará copia de la información recibida al Jurado designado para cada uno de los nominados.
- D. Las publicaciones recibidas serán evaluadas de forma directa por el jurado denominado para la categoría.
- E. Las tareas del Jurado estarán centradas en:
 - Revisión de las publicaciones y modalidades de acuerdo a los criterios de evaluación.
 - Designación de la calificación por cada uno de los participantes.
- F. Cada juez entregará su calificación en sobre cerrado al Comité Coordinador.
- G. El Comité Coordinador será responsable de la tabulación de resultados emitida por el Jurado.
- H. El promedio más alto obtenido de la calificación del Jurado será usada para determinar a los finalistas y ganadores del premio por cada esquema de participación.
- O. La máxima puntuación de las 4 secciones, en cualquier esquema total criterios es de 100 puntos y se componen de la siguiente manera:
 - Claridad 25
 - Precisión 25
 - Originalidad 25
 - Propositivo 25
- I. El Comité Coordinador notificará a las personas nominadas participantes, para formalizar su asistencia en la ceremonia de premiación.

- J. La categoría Especial de Periodismo tendrá un premio único por cada modalidad de participación.

7 Difusión

Los esfuerzos de difusión del premio se realizarán de manera previa y al cierre del evento.

Los medios de difusión del Premio Nacional Quinta edición son:

- Página Web del IMT / Premio
- E-mail marketing de difusión (base IMT, base de atención y servicio al cliente)
- Telemarketing a Bases de Prospectos
- Boletín Electrónico ContactForum
- Revista ContactForum Enero-Febrero
- Intercambio con revistas y publicaciones
- Cobertura en medios informativos impresos y electrónicos
- Ceremonia de Premiación en el Congreso Global ContactForum 2010

8 Formalidades

- El pre-registro para la participación en el premio deberá realizarse en línea vía Internet llenando el formato de la Solicitud de inscripción, y efectuando el pago de derechos correspondiente de acuerdo a las categorías seleccionadas.
- No serán tomadas en cuenta las empresas que incumplan con el llenado total de formatos solicitud de inscripción, Fichas Técnicas, realización de pago por derechos y documentación requerida, antes de la fecha de cierre de la convocatoria, prevista en las presentes bases.
- Deberán ser respetadas todas las orientaciones e instrucciones para que se procese la inscripción.
- El llenado incorrecto o incompleto, así como también la ausencia de material solicitado, podrá perjudicar el análisis del caso por parte de los Jurados y, consecuentemente, afectar su evaluación. El límite de líneas reservado para las respuestas descriptivas debe ser respetado y bajo ninguna condición se aceptarán textos anexos fuera de lo especificado en las fichas.
- Los casos presentados para las diversas categorías que incumplan con los requisitos previstos y especificados en el presente reglamento podrán ser descalificados, en cuyo caso no existirá el reembolso de los derechos pagados.
- Los casos de éxito de Empresas / Atención Directa y/o Centros de Contacto serán entregados en sobre cerrado con acuse de recibo directamente en oficinas del IMT, ubicadas en Gabriel Mancera # 835 Col. Del Valle C.P.03100 Benito Juárez México, D.F.
- Las personas (talento y periodismo) podrán entregar su información (Fichas Técnicas - Publicaciones) por vía electrónica o directamente en oficinas del IMT.
- En ausencia de trabajos y talento- candidatos con el nivel adecuado en alguna de las categorías, podrán considerarse desiertas.
- Cada categoría tiene 3 premios clasificados como Oro, Plata y Bronce.
- La presentación de ganadores se realizará durante la ceremonia de premiación en el foro del Congreso Global ContactForum 2010 Ciudad de México.

9 Patrocinadores

Para esta edición ofrecemos un formato único de patrocinio Costo de \$ 66,0000.00. M.N

Beneficios para la Imagen y Presencia de Marca

Logotipo de su empresa en:

- Ceremonia de premiación
 - Presencia en el salón de premiación

- Salón del Cóctel
- Mención por parte del maestro de ceremonia
- Lugares reservados en la zona VIP en el evento de Premiación
- Video del premio proyectado en la ceremonia de premiación.
- Programa del evento
 - Datos de sus empresa y breve descripción en programa de la entrega del premio

- Entrega de material promocional a los asistentes
- En Internet
 - Logotipos en página web del Premio con link a su página web
 -
- Entrega de premio a ganadores por un representante de la empresa
- Encartes en carpetas de participantes
- Entrevistas a los ganadores en Stands de los patrocinadores
- Entrega de Video y Directorio de asistentes al evento de Premiación

Comunicación y Difusión:

- E-mail marketing con mención de los Patrocinadores
 - Envío de promoción, difusión e información a 12,500 profesionales del sector.
 - Envíos quincenales durante los meses Noviembre a Febrero

- Envío de E-mail Agradecimiento a empresas participantes con mención del apoyo de patrocinadores.

- Envío de e-mail promocional de sus servicios
 - Base de datos de participantes al congreso, posterior al evento
- Invitaciones vía correo directo del evento
- Anuncios promocionales del Premio con mención de los Patrocinadores en Revista ContactForum
 - Anuncio promocional en la ediciones Enero-Febrero y Marzo-Abril 2010
 - Una Plana de Patrocinadores Mayo-Junio 2010
- Presencia de marca con logo en Medios ContactForum-Portal y Boletín Electrónico
 - Durante los meses de Noviembre 2009 y hasta de Abril 2010
- Sección Especial del Premio (Boletín Electrónico ContactForum) Abril 2010

Nota: La presencia de marca de los patrocinadores en la comunicación y difusión del premio será a partir de la fecha en que se realice la firma del contrato de participación y el pago correspondiente