

BASES DEL CONCURSO HÉROE DEL BUEN SERVICIO UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

La Universidad Cooperativa de Colombia cuenta con más de 2.000 empleados a nivel nacional, los cuales tienen interacción tanto con el público interno como externo. Público que sin duda alguna se convierte en aliado estratégico o detractor de la Institución, según la experiencia de servicio, lo que ocasiona una buena o mala imagen frente a la opinión pública, derivando en reputación, prestigio, demanda en los servicios, entre otros factores que pueden asegurar el éxito o el fracaso de una organización. En ese orden de ideas se pretende establecer un vínculo directo que estimule el buen servicio entre los empleados de nuestra comunidad.

Esta es la primera versión del concurso, en el cual posteriormente se elegirá al Héroe del Buen Servicio entre los profesores a elección de los estudiantes.

PERFIL DEL PARTICIPANTE

Empleados de la Universidad Cooperativa de Colombia que se destaquen por el buen servicio ofrecido a la comunidad universitaria, teniendo en cuenta las premisas de servicio de la Institución. Dar más de lo que se espera, sonreír y saludar amablemente, anticiparse a las necesidades, tener una actitud positiva, conocer bien la Universidad, generar confianza y cercanía, responder oportunamente, cumplir las promesas, trabajar en equipo y proponer nuevas maneras de mejorar.

(Participan jefes de dependencia, auxiliares, asistentes, analistas, especialistas, coordinadores, secretarías, porteros y servicios generales).

OBJETIVOS DEL CONCURSO

Objetivo específico

- Estimular la cultura del buen servicio entre los empleados de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Objetivos generales

- Minimizar el impacto de la queja, observación, comentario del usuario a través de respuestas oportunas y claras.
- Aumentar la fidelidad de los usuarios actuales, a través de la cordialidad y el seguimiento de su proceso.
- Preparar a la comunidad interna de la Universidad en procesos de mejora continua a través del buen servicio.
- Motivar el sentido de pertenencia de los empleados hacia la Universidad.

METODOLOGÍA DEL CONCURSO

1. La Dirección de Mercadeo con apoyo de la Dirección de Comunicaciones realizará una convocatoria a nivel nacional para escoger en cada sede un héroe del buen servicio, el cual tendrá que cumplir a cabalidad las **PREMISAS DEL BUEN SERVICIO**, las cuales se han socializado a través de piezas publicitarias y visitas del Rector a las sedes.
2. Los candidatos serán propuestos por los empleados de la Universidad enviando un correo a mesa.ayuda@ucc.edu.co con la siguiente información:

- Nombre completo del postulado
- Cargo que desempeña
- Dependencia a la que pertenece
- Sede a la cual pertenece
- Por qué lo postula como Héroe del Buen Servicio

Las postulaciones tendrán un plazo de 2 semanas. (19 mayo al 30 de mayo)

3. Se identifica por sede tres finalistas (los que recibieron mayor número de postulaciones vía correo electrónico).
4. Se procede a elegir al Héroe del Buen servicio por sede, a través de un micrositio de votación. Cada postulado debe contar en este espacio con una foto, nombre completo, sede a la cual pertenece.
5. Los empleados de la Universidad sólo pueden votar electrónicamente una vez por los finalistas.

Se tendrá un plazo de 3 días para estas votaciones virtuales – 23, 24 y 25 de junio.

6. Los ganadores serán anunciados el 2 de julio.

PREMIACIÓN

La premiación se realizará por sede, liderada por el Director de la misma con apoyo de las Direcciones de Comunicaciones y Mercadeo.

Se propone premiar a cada Héroe del Servicio por sede con una Tablet y un lapicero marcado (Héroe del Buen Servicio – Universidad Cooperativa de Colombia), además del reconocimiento a nivel nacional por medio de los diferentes medios de comunicación institucionales.

AUDITORÍA

La Dirección Nacional de Mercadeo se encargará de revisar y hacer seguimiento de las votaciones en sus dos etapas.

Cuando se determinen los tres finalistas por sede se validará con la Dirección de Gestión Humana la autenticidad de los datos.