



CONCURSO SEMANA DEL SERVICIO 2016 REGLAMENTO OFICIAL DEL CONCURSO

Se realizará un concurso con dos modalidades (ambas premiadas) que tienen como fin principal evaluar los aspectos de atención telefónica y electrónica contemplados en la Guía de Servicio de la Universidad Católica de Colombia.

Organizadores del Concurso

Para realizar la evaluación del concurso se constituirá un comité integrado por Gestión del Talento Humano, Atención al Usuario, y la Oficina de Comunicación y Mercadeo.

1

Concurso Telefónico

A partir del 4 de octubre de 2016 y hasta el 14 del mismo mes, el Comité de Servicio integrado por las áreas de Talento Humano, Atención al Usuario, y Comunicación y Mercadeo; realizarán 3 llamadas aleatorias a cada una de las unidades académicas y administrativas de la Universidad. En esta se evaluarán 10 aspectos contemplados en la Guía de Servicio que son:

- Contestar la llamada.
- Contestar antes del tercer timbre.
- Usar el saludo institucional.
- Tener cooperación y disposición para atender la llamada.
- Dirigirse al usuario de forma respetuosa (sin tutear, sin usar palabras o términos inadecuados).
- Usar un tono de voz adecuado durante la llamada.
- Mantenerse neutral ante una situación difícil.
- Escuchar con atención el requerimiento del usuario.
- Brindar una solución adecuada al usuario o en su defecto remitirlo con una persona que pueda ayudarlo.
- Despedirse correctamente.

→ ¿Cómo concursar?

Se realizarán, sin excepción, tres llamadas a todas las áreas administrativas y académicas de la Universidad.

Cada llamada será evaluada en un formato de calificación diseñado por el comité y será firmada por los evaluadores con el registro de la fecha y hora para garantizar su validez.

Cada llamada tendrá su propio puntaje y para obtener la calificación del área, se procederá a sacar el promedio de las tres llamadas.

En cada reunión, al momento de finalizar las llamadas, se firmará un acta con los asistentes al ejercicio.

El día 14 de octubre se procederá a promediar las calificaciones de las llamadas realizadas a las Unidades Académicas y Administrativas.

El día 20 de octubre se enviará por correo electrónico el listado de las áreas participantes con los puntajes obtenidos. El día 21 de octubre se realizará la premiación en el cierre de la Semana del Servicio.



→ Premios para el Concurso Telefónico

Se premiarán las tres áreas con el mejor puntaje, así:

- **Primer Puesto:** Trescientos mil pesos (\$300.000.00).
- **Segundo Puesto:** Doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000.00).
- **Tercer puesto:** Doscientos mil pesos (\$200.000.00).

→ Términos y Condiciones del Concurso Telefónico

- Aleatoriamente se seleccionarán las extensiones de la base de datos y, una vez participen, quedarán excluidas del concurso.
- En caso que se marque a una extensión y no contesten, se dejará registro en la hoja de calificación y se hará un nuevo intento en otra oportunidad. Si nuevamente no es posible establecer la comunicación, esta llamada será calificada con la nota mínima Cero (0), dejando el respectivo registro en las observaciones y quedará excluida de las extensiones participantes.
- En caso de empate entre áreas (solo para los tres primeros puestos), se procederá a realizar desempate realizando otra llamada a las áreas que tengan el mismo puntaje.
- Los formularios de calificación del concurso y la tabla de promedios estarán disponibles para revisión de la persona que desee consultarlos desde el día 20 de octubre en la oficina de Talento Humano, previa solicitud por escrito.
- El premio para las áreas ganadoras será entregado al Director de Unidad o Decano.

2

Concurso escrito

La participación en este concurso es voluntaria. El día 5 de octubre se enviará un correo electrónico con un caso hipotético, y tres preguntas a docentes y administrativos de la Universidad.

→ ¿Cómo concursar?

La actividad debe ser desarrollada en grupos de 3 a 5 personas.

El tiempo máximo para entregar las respuestas es el jueves 13 de octubre a las 5:00 p.m., en la Oficina de Correspondencia de la sede Las Torres.

Cada documento será evaluado por el comité de servicio, y se emitirá una calificación basada en los siguientes aspectos:

- Utilización adecuada de normas ortográficas, gramaticales, puntuación y redacción.
- Uso adecuado de los formatos establecidos por la Universidad.
- Trato cordial y respetuoso al momento de emitir la respuesta.
- Contenido de la respuesta.

El día 20 de octubre se enviarán por correo electrónico los resultados con los puntajes obtenidos.

La premiación será el 21 de octubre en el cierre de la Semana del Servicio.



→ Premios para el concurso escrito:

Se premiarán los tres equipos con el mejor puntaje así:

- Primer Puesto: Trescientos mil pesos (\$300.000.00).
- Segundo Puesto: Doscientos cincuenta mil pesos (\$250.000.00).
- Tercer puesto: Doscientos mil pesos (\$200.000.00).

→ Términos y condiciones del concurso escrito

- La participación en el concurso es voluntaria.
- Solo es posible participar en la actividad en grupos de 3 a 5 personas.
- Sólo participan los concursantes que entreguen sus respuestas en la oficina de correspondencia hasta el día 13 de octubre a las 5:00 p.m. Los documentos recibidos después de esta hora no serán evaluados.
- Sólo participan los concursantes que completen los tres puntos propuestos en la actividad.
- No podrán participar en el concurso escrito las personas designadas por el comité como evaluadores del mismo.
- En caso de empate (solo para los tres primeros puestos), los ganadores los resolverá un designado de la Secretaría General, basado en el contenido y creatividad de las respuestas entregadas por el equipo participante.
- Los formularios de calificación del concurso y la tabla de promedios estarán disponibles para revisión de la persona que desee consultarlos desde el día 20 de octubre en la oficina de Talento Humano, previa solicitud por escrito.

***Aclaración:** El caso presentado es hipotético, no representa ninguna situación, área o persona real.

→ Si tiene dudas o inquietudes sobre los concursos, puede comunicarse con Erika Pulido al correo electrónico epulido@ucatolica.edu.co o a la extensión 3276.

