



## **Sistema de Reconocimiento a la Excelencia en la Gestión y en el Servicio para colaboradores en roles Soporte y Técnico**

Vicerrectoría Administrativa  
Dirección de Gestión Humana

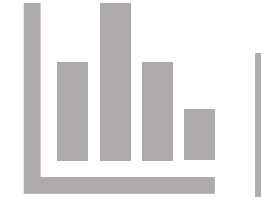


# **Variables Secretarias y Auxiliares**

# Indicadores actuales para Secretarías y Auxiliares

30%

**Evacom**



30%

**Evaluación de la Gestión**



30%

**Evaluación del Servicio**



10%

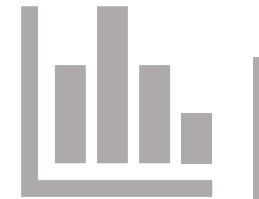
**Cumplimiento SST**



# Evacom

40%

Evacom



## Soporte

1. Generación de resultados de valor
2. Orientación al Servicio
3. Trabajo en equipo
4. Procuramos seguridad, salud y gestión ambiental
5. Nos identificamos con la Institución
6. Cumplimiento de las políticas y procedimientos

## Técnico

1. Generación de resultados de valor
2. Orientación al Servicio
3. Trabajo en equipo
4. Procuramos seguridad, salud y gestión ambiental
5. Nos identificamos con la Institución
6. Cumplimiento de las políticas y procedimientos
7. Somos Productivos

# Gestión

30%

## Evaluación de la Gestión



1. Asegura la calidad en la elaboración de documentos (*por ejemplo: guías, cartas, formatos, solicitudes, correos, actas, registro de usuarios, cotizaciones, reportes, etc*)
2. Actúa con eficacia (tramite ágil, oportuno) en la entrega de tareas asignadas (*para auxiliares de laboratorio tener en cuenta: mantenimiento de equipos, insumos, preparación de equipos, aseo e higiene, ensayos, calibraciones, inventario, apoyo a eventos, auditoría, apoyo en procesos de acreditación y renovación de registros, pedidos de almacén*)
3. Es eficiente en el uso de los recursos a su cargo y en la administración de su tiempo (*por ejemplo: papelería, equipos, materiales, etc*)
4. Se anticipa a las actividades solicitadas por su jefe, demostrando planificación, organización e iniciativa.
5. Realiza una gestión oportuna de los Sistemas de Información asignados al cargo (*por ejemplo: Sigma, Sad, Aranda, Alena, Pilar, banner, etc*)

# Servicio

30%

## Evaluación del Servicio



1. Atiende amable y oportunamente llamadas telefónicas internas o externas, y /o correos electrónicos.
2. Demuestra actitud genuina de servicio en la atención presencial de usuarios internos y externos (estudiantes, profesores, funcionarios, padres de familia, proveedores, entidades externas, etc)
3. Posee una adecuada presentación personal e imagen corporativa
4. Satisface las necesidades y expectativas de los usuarios que requieren sus servicios

# Seguridad y Salud en el Trabajo

10%

**Cumplimiento SST**



1. Asiste a la formación establecida para su cargo en términos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
2. Usa los elementos de protección personal requeridos para su cargo, y que se encuentran en la matriz de riesgo, cada vez que son necesarios.
3. Cumple los protocolos de seguridad, las normas, reglamentos e instrucciones establecidos para su cargo, de seguridad y salud en el trabajo.

# **Variables Auxiliares Operativos**



# Indicadores Servicios Generales Damas

30%

Cumplimiento Gestión y Productividad



20%

Oportunidad en la ejecución y registro de ordenes en Sigma



20%

Autocuidado SST



20%

Satisfacción del Servicio



10%

Conducta



# Indicadores Servicios Generales Caballeros



*\*Dependiendo las labores, la gestión podrá abarcar: jardines, manejo de vehículos, bomberos, logística o manejo de residuos solidos, o limpieza en pasillos*

# Indicadores Servicios Generales Conductores

40%

Cumplimiento Gestión



25%

Accidentes o multas



35%

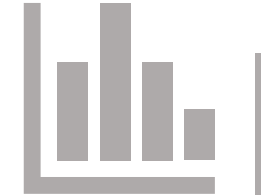
Servicio al Cliente



# Indicadores Mantenimiento CSU

30%

Satisfacción del usuario



30%

Eficiencia del servicio



20%

Oportunidad en el registro de las ordenes en Sigma



20%

Cumplimiento SST



# Indicadores Mantenimiento equipos

40%

Seguimiento de órdenes en el sistema



20%

Satisfacción del usuario



20%

Cumplimiento en servicio



10%

Orden y aseo



10%

Cumplimiento SST



# Indicadores Mantenimiento Mantenimiento Planta física

30%

Seguimiento de ordenes  
en el sistema



20%

Satisfacción del usuario



30%

Cumplimiento en el servicio -  
Aranda



10%

Orden y aseo



10%

Cumplimiento SST



# Indicadores coordinación equipos seguridad electrónica, multimedia y seguridad

30%

Seguimiento de ordenes en el sistema



20%

Cumplimiento en la gestión



20%

Puntualidad



20%

Satisfacción en el Servicio



10%

Cumplimiento SST



# Indicadores DUSLE Restaurantes

20%

Buenas practicas de  
manufactura



10%

Gestión Comercial\*



25%

Cumplimiento en la Gestión



25%

Evaluación del Servicio



20%

Cumplimiento SST



*\*o manejo de  
inventario si  
pertenece a zona de  
bodega o almacén*



# Indicadores DUSLE Almacenes – Du Nord Store

20%

Gestión surtido



20%

Limpieza e higiene



20%

Control de inventarios



20%

Evaluación del Servicio



20%

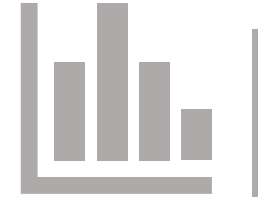
Cumplimiento SST



# Indicadores DUSLE Almacenes – Du Nord Graphique

20%

Gestión Comercial



20%

Puntualidad



20%

Gestión del Producto



20%

Evaluación del Servicio



20%

Cumplimiento SST



# Indicadores DUSLE Almacenes – Le Salon

30%

Control de Inventarios



30%

Manejo de EPP



20%

Limpieza e Higiene



20%

Evaluación del Servicio



# Indicadores DTIC

20%

Cumplimiento gestión



30%

Comunicación



30%

Niveles de servicio



20%

Cumplimiento SST



# Indicadores Gestión Documental

30%

Cumplimiento gestión



20%

Productividad



20%

Uso de herramientas



30%

Cumplimiento SST



# Indicadores Coliseo

25%

Control de inventarios de  
equipos y accesorios



15%

Presentación y uso de uniformes



25%

Cumplimiento SST



20%

Evacom



15%

Servicio al Cliente



# Indicadores Biblioteca

40%

Cumplimiento gestión



40%

Satisfacción del Servicio



10%

Cumplimiento SST



10%

Evacom



# Indicadores Almacén

30%

Gestión Productividad



30%

Satisfacción del servicio



20%

Cumplimiento SST



10%

Evacom





# Reconocimientos adicionales o penalizaciones

*Se descontarán 3 puntos, si el colaborador presenta alguno de los siguientes conceptos:*

- *Llamados de atención por escrito*
- *Reportes resueltos no a favor en línea ética*
- *Quejas en el buzón de quejas o sugerencias*
- *Procesos disciplinarios*
- *Accidentes de trabajo con causa no uso de epp*

*Los jefes inmediatos podrán sumar 2 puntos por aportes sobresalientes en los colaboradores ó ideas novedosas implementadas exitosamente en el área.*



**Gracias**

