

x

MODELO EXPERIENCIA POLI



POLI
POLITÉCNICO
GRANCOLOMBIANO
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



Para crear lo fantástico, primero
debemos entender lo real.

— Walt Disney —



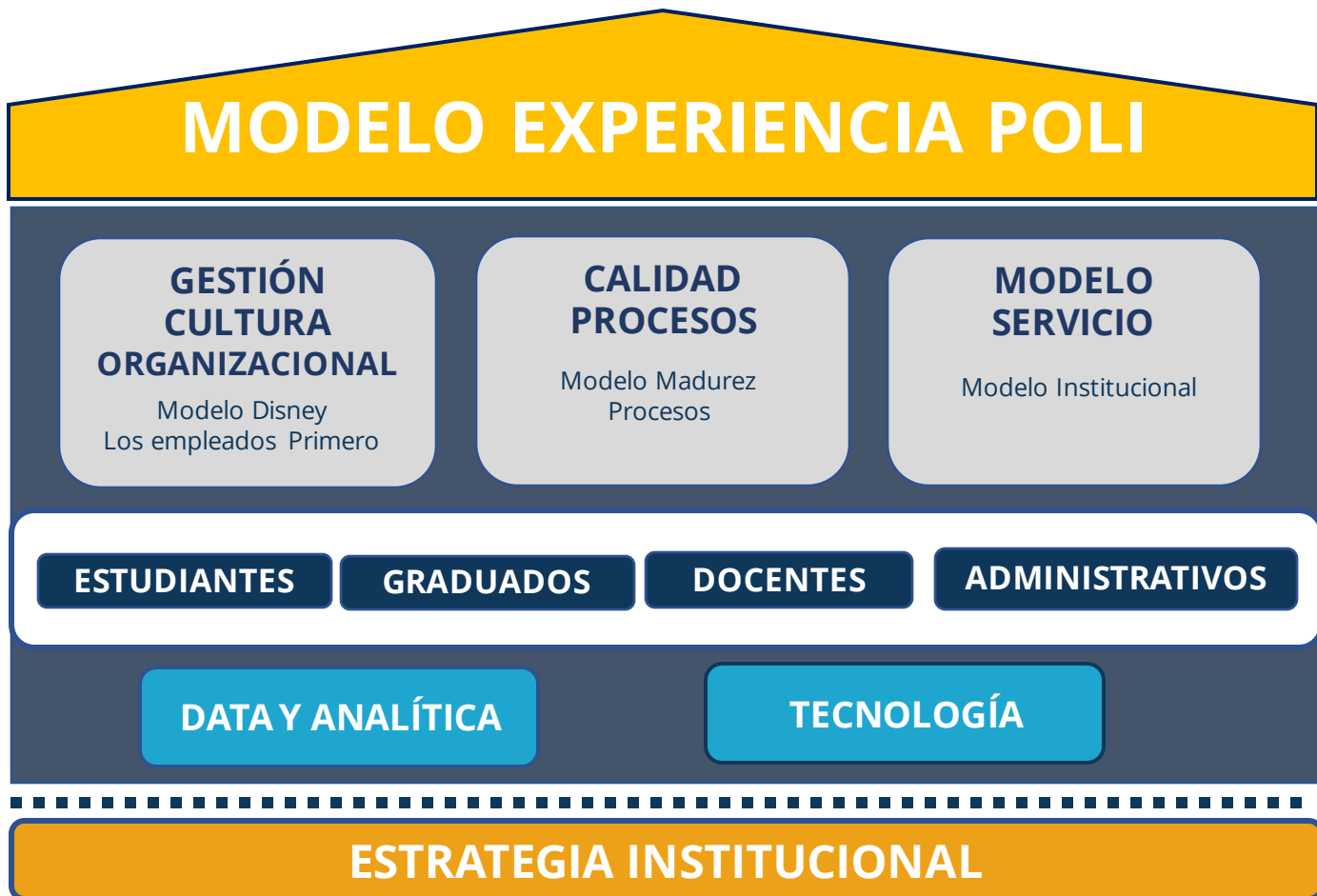
***Creando la magia de una experiencia memorable en el Poli,
basada en el modelo Disney***

PROMESA DISNEY

1. **Los empleados primero:** dirigir sus esfuerzos hacia una meta y capacitarlos para que SIEMPRE estén preparados
2. **Seguridad:** garantiza el bienestar del cliente como prioridad
3. **Amabilidad:** cada cliente es VIP. Las personas son tratadas en la forma en que quieren ser tratadas
4. **Espectáculo:** entretenimiento excepcional de principio a fin
5. **Eficiencia:** garantiza la operación de los procesos

PROMESA POLI

1. **Colaboradores empoderados y empáticos** capaces de orientar y apoyar a los estudiantes frente a cualquier punto de quiebre de la experiencia
2. **Estándares de servicio:** *amabilidad y eficiencia*. Es responsabilidad de todos brindar un buen servicio a los usuarios
3. **Conocer a nuestros usuarios,** (necesidades, motivadores) como factor de éxito para crear interacciones personalizadas
4. **Eficiencia:** *Simplicidad en los procesos*. Garantizar que los “momentos de verdad” para los usuarios puedan ser operados sin obstáculos.



EXPERIENCIA

Sponsors
Juan Fernando Montañez
Wilson Mantilla

Líderes
Ivonne Marín
Adriana Angel

Tecnología y Datos
John Saavedra
Vicente Villada
Edwin Soto
Alvaro Quiroga

Marketing
XXXXXX

Gestión de la Organización
Sara Araújo
Juan Carlos Rivera

Proyecto Procesos
Liliana Bernal
Sergio Hernández Ardila
Miguel Angel Triana

Ppto - Logística
Maria Ernestina Grimaldo

Comunicaciones
Carolina Lara

ESTUDIANTES
Andrés Correa
Lina Vanessa Gonzales
Miguel Angel Triana
José Andrés Sabogal
Admisiones

GRADUADOS
Cristina Forero

DOCENTES / TUTORES
Maria Isabel Cortés
Lina Giraldo
Ángela Ramirez
Decanos/ Docente delegado por facultad

COLABORADORES
Eloina Durán
Andrea Carmona

DISEÑO DEL MODELO Enero 2023

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Reconociendo el Modelo Disney
- ✓ Construcción de los pilares (Focus Group + Journey´s Map)
- ✓ Socialización Modelo Staff Directivo
- ✓ Documento Orientaciones Modelo Experiencia Poli

INTERVENIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL Junio – Noviembre 2023

- ✓ Construir el Modelo de Liderazgo Poli
- ✓ Intervenir la cultura

GESTIÓN DEL CAMBIO Febrero – Agosto 2023

- ✓ Comunicar y
- ✓ Entrenar

IMPLEMENTACIÓN MODELO 2024- 2026

- ✓ Despliegue a la organización: colaboradores y docentes
- ✓ Despliegue a la comunidad: estudiantes y graduados

RUTA DEL PROYECTO
Modelo de Experiencia

FASE I. DISEÑO DEL MODELO



OCT 10 y 12

DIAGNÓSTICO

- 5 mesas de trabajo con las áreas de: Servicio, Dirección Docencia, Bienestar al Estudiante, Graduados y Talento Humano

OBJETIVO: Identificar los modelos de atención e iniciativas existentes en la institución, sobre las cuales construir el Modelo de Experiencia



OCT 27

RECONOCIENDO EL MODELO DISNEY

- Taller con el equipo base conformado por las áreas responsables del diseño de la ruta de estudiantes, graduados, docentes y colaboradores

OBJETIVO: Validar elementos del modelo DISNEY como hoja de ruta de una experiencia exitosa y vincularlos al modelo de Experiencia Poli.



NOV 02 AL 12

FOCUS GROUP

- Desarrollo de 20 Focus Group con estudiantes, graduados, docentes y colaboradores en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla

OBJETIVO: Escuchar los grupos de interés para entender qué expectativas tienen sobre los pilares de Experiencia



DIC 15

SOCIALIZACIÓN MODELO

- Jornada de socialización del proyecto con el Consejo y Staff Directivo de la Universidad

OBJETIVO: Lanzar estrategia "Embajadores de la Experiencia" con el Staff Directivo del Poli