

# Cultura de Excelencia

## EN EL SERVICIO

V

**VISIÓN:** Vamos a demostrar que nuestro servicio al cliente tiene visión al futuro desarrollando una cultura de excelencia en el servicio, y concentrándonos en la mejora permanente que integra tecnología, nuestros valores y nuestra gente. Vamos a construir un entorno impulsado por el pensamiento con visión al futuro que permita que nuestros estudiantes y empleados exploten su potencial al máximo y alcancen sus objetivos. Cada interacción nos lleva a marcar una diferencia en El Valle del Río Grande, las Américas y el mundo. ¡Todo empieza en USTEDES!

A

**ACCESIBILIDAD:** Les damos una genuina bienvenida a todos en UTRGV. Ya sean de la universidad o de fuera de ella, todas las personas son importantes para nosotros y todas las interacciones, tanto en persona, por teléfono o por escrito, son fundamentales. Vamos a proporcionar un servicio de excelencia que incluye una actitud afable y la atención a las necesidades de nuestros clientes, brindándoles siempre un producto de alta calidad.

Q

**QUERER BRINDAR CALIDAD:** Nos comprometemos a brindar servicios de modo constante, riguroso, profesional y ético. Garantizamos la precisión, la pericia en los temas a tratar, el ingenio y la comunicación eficiente en nuestras actividades cotidianas.

U

**UNIDAD:** Sabemos cuáles son nuestros valores, nuestras iniciativas institucionales y nuestra vocación, y nos comprometemos a llevarlos a la práctica. Nuestra manera de conducirnos evidencia trabajo en equipo, confiabilidad y respeto a través de nuestro compromiso con alcanzar el éxito de nuestros estudiantes y colegas en todos los campus de El Valle del Río Grande.

E

**ENTREGA:** Creamos un entorno de respeto, apoyo, confianza y reconocimiento que promueve el aprendizaje eficaz y el progreso del personal.

R

**REACCIÓN:** Valoramos las opiniones sobre nuestros servicios, somos proactivos en nuestra manera de resolver problemas, y nos comprometemos a ayudar a nuestros clientes a superar los desafíos que atraviesen. Nuestros gestos y aproximaciones siempre van a ser cordiales; nuestra conducta, profesional; y además contamos con los recursos necesarios para ayudar a nuestros clientes. Un «NO» como respuesta debe ser el último y desafortunado recurso.

O

**OPTIMIZACIÓN:** Estamos enfocados hacia el aprendizaje permanente y hacia el análisis de los procesos para garantizar la eficiencia y la eficacia organizativa en pos del éxito de los estudiantes, del profesorado y del personal, de las prioridades institucionales y de toda la region de El Valle del Río Grande.

S

**SOLUCIONES:** Nos comprometemos a identificar los obstáculos y los desafíos que nos impidan alcanzar el éxito, y a centrarnos rápidamente en la solución necesaria para conseguirlo.

LOS PRINCIPIOS DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD DE TEXAS VALLE DEL RIO GRANDE