



## Política para el Programa de Reconocimiento: UBUNTU

En NUBA creemos que el éxito no se construye en solitario, sino en equipo. Por eso, nuestro reconocimiento evoluciona para reflejar aún mejor el espíritu que queremos celebrar dentro de nuestra comunidad. Damos paso a una nueva forma de reconocer lo que nos une con el nombre de *Ubuntu Award*.

El *Ubuntu Award* nace inspirado en la filosofía africana *Ubuntu*, una palabra que significa: “*Yo soy porque nosotros somos.*” Esta idea representa la interconexión que nos une: el valor de cada persona existe gracias a la comunidad que la rodea.

En el entorno de trabajo, Ubuntu se traduce en: Colaboración, empatía y apoyo mutuo.

### Objetivo

Reconocer a los colaboradores que demuestren en su día a día un excelente nivel de compromiso y excepcional actitud de servicio, apegada a nuestra filosofía de brindar las experiencias más exclusivas y personalizadas, sorprendiendo a nuestros clientes tanto internos como externos. Este reconocimiento no celebra únicamente logros individuales, sino la fuerza del “nosotros”: ese espíritu que convierte el trabajo diario en una red de apoyo, confianza y crecimiento compartido.

### Alcance

Este reconocimiento tiene como alcance a todos los colaboradores de NUBA a nivel global.

### Criterios

La cultura de servicio que busca NUBA se basa en que cada colaborador contribuya a brindar experiencias exclusivas, personalizadas y memorables, promoviendo además una cultura de colaboración, empatía y apoyo mutuo entre equipos, clientes internos y externos, socios comerciales y comunidades.

Dicha actitud de servicio debe estar respaldada por los siguientes pilares:

- Brindar experiencias exclusivas
  - Proactividad en el momento de ver una oportunidad de ayudar.
  - Creatividad en la forma de solucionar las situaciones que ocurran de forma diaria.
  - Asegurarse de que el apoyo que se ha dado cumplió con el objetivo buscado.
- Brindar experiencias personalizadas
  - Indagar a fondo cuál es la necesidad del cliente (interno/ externo) y si es posible, anticipar dichas necesidades.
  - Ser confiable, ocupándose de situaciones que, si no puede resolver, busque personalmente a alguien que sí pueda resolverlo.
  - Mostrar imagen de profesionalismo en todo momento.
- Sorprender al momento de brindar servicio
  - Ser hospitalario.



- Demostrar sentido de urgencia.
- Entender las expectativas de servicio que requiere su posición.
- Superar las expectativas del cliente (interno/ externo).

### **Reconocimiento**

Se otorgarán al menos 2 reconocimientos anuales a nivel global para Américas y España. Cada premio consistirá en 2 noches de hospedaje, debiendo, de preferencia, ser dentro del país en el que el colaborador se encuentre.

### **Proceso**

1. Se realizarán nominaciones al menos 2 veces al año.
2. Se enviará la convocatoria de forma global, en la que los colaboradores podrán nominar tanto a colaboradores de su misma área, como de otra área, pudiendo nominar a alguien de otro país.
3. Las nominaciones deberán contener sustento, ejemplificando de qué forma el colaborador cumple con los pilares que buscamos reconocer. Debiendo poner el mayor detalle posible.
4. Se formará un Comité el cual evaluará las nominaciones para poder determinar a los ganadores, basado en el respaldo que se tiene de las mismas. Dicho Comité deberá de estar conformado por las diferentes áreas, sin importar nivel jerárquico, este Comité será elegido por la Dirección.
5. Los ganadores no podrán obtener el premio 2 años consecutivos, buscando poder reconocer a más colaboradores.
6. Se deberá notificar al jefe directo la nominación del colaborador, a fin de validar la información y corroborar que la nominación sea merecida.
7. Se realizará la entrega de los reconocimientos en la que deberá participar el Comité, eligiendo un espacio en el que haya visibilidad de los ganadores. En la entrega de reconocimiento, se dará el detalle de la nominación.
8. Posteriormente se comunicará desde People a los colaboradores que fueron reconocidos.
9. Al concluir los premios, se enviará agradecimiento a todos los que nominaron comentando la razón por la que su nominación fue considerada.