

Objetivos de calidad del Proceso de Selección de aspirantes a Licenciatura 2016

Objetivo de calidad:

Mantener anualmente el 80% de Administradores de Pruebas calificados con el nivel de desempeño de "Excelente".

Medición realizada al cierre del Proceso 2016					
Calificación otorgada al personal del Proceso de Selección de Aspirantes 2016	82%	Excelente	517	TOTAL	628
	13%	Bueno	83		
	4%	Deficiente	28		

Objetivo de calidad:

Mantener por debajo del 15% anual, el número de incidentes relacionados con la etapa de registro de aspirantes a licenciatura.

Etapa del Proceso	No . de Incidentes
Etapa 1 Registrarse en línea para participar en el Proceso de Selección	1400
Etapa 2 Elegir la sede para presentar el examen y cargar tu fotografía al SIPS	788
Etapa 3 Imprimir el Pase de Ingreso al Examen EXANI II del CENEVAL	115
Etapa 4 Presentar el examen EXANI II del CENEVAL	47
Etapa 5 Consultar la relación de sustentantes seleccionados	69
Etapa 6 Llenar la Hoja Estadística de Control Escolar	12
Etapa 7 Participar en la Inducción a la UADY y presentar Examen Institucional de Inglés	4
Etapa 8 Realizar los trámites de inscripción	5
Etapa 9 Registrarse en línea para ser candidato a ingresar al algún programa que cuenta con lugares disponibles	7
Otros	170
Total general	2617

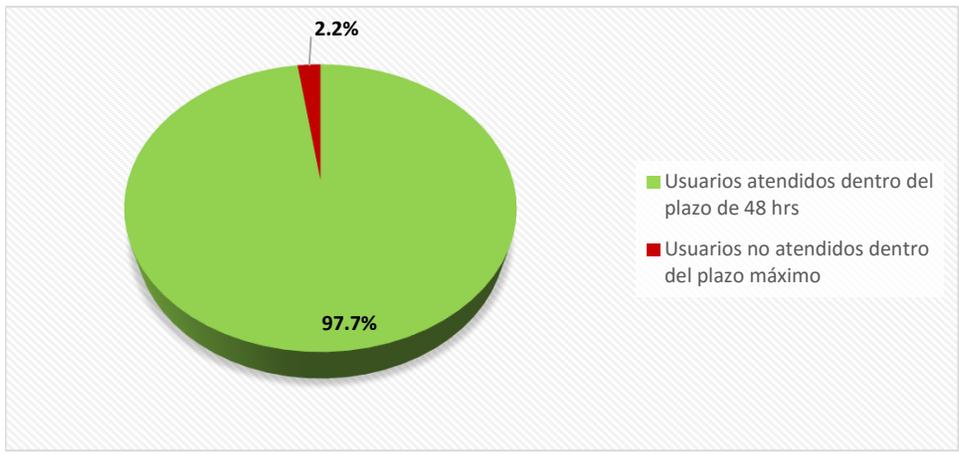
Porcentaje de incidentes durante el registro	Observaciones:
2188 incidentes	En relación al objetivo de calidad: Mantener por debajo del 15% el porcentaje de incidentes registrados durante el registro , reclasificar las solicitudes de atención entre "incidente" y "duda".

15451 aspirantes que iniciaron registro
14,16%

Ocurre que al ser el registro, la actividad inicial de los aspirantes, si no se ocupan de informarse, tienen muchas "DUDAS" y éstas no necesariamente implican una situación de "complicación".

Objetivo de calidad:

Mantener anualmente el 90% de atención a dudas o incidentes (vía telefónica, personal o electrónica) a los usuarios en un máximo de 48 horas hábiles.



Objetivo de calidad:

Alcanzar el nivel de 45% en la categoría de "Muy satisfecho".

TOTAL SIPS	45,42
-------------------	--------------

TOTAL CADE	80,25
------------	-------

TOTAL EXAMEN	61,00
--------------	-------

TOTAL SATISFACCIÓN	62,22
--------------------	-------

