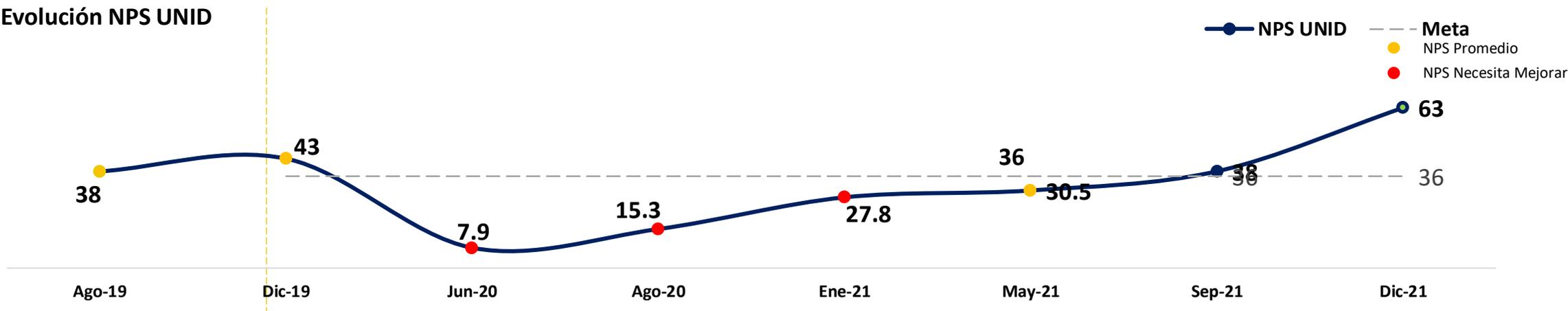


UNID te escucha
Resultados NPS
Plan de Trabajo

2019-2021



Evolución NPS UNID



*Impacto COVID-19

Mejoras que impactan el resultado

Mejoras de Operación	Ciclo 1 - 2020	Ciclo 2 - 2020	Ciclo 3 - 2020	Ciclo 1 - 2021	Ciclo 2 - 2021	Ciclo 3 - 2021
138 Iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio ▪ Instalaciones ▪ Docente 	141 Iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio ▪ Docente ▪ Instalaciones 	51 Iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio ▪ Capacitación docente 	Ciclo 3 - 2020 161 iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio ▪ Trámites ▪ Calidad Académica 	Ciclo 1 - 2021 160 iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trámites ▪ Acompañamiento ▪ Servicio 	Ciclo 2 - 2021 176 iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trámites ▪ Acompañamiento ▪ Impacto Actividades Extraescolares 	Ciclo 3 - 2021 234 iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acompañamiento ▪ Servicio ▪ Seguimiento a dudas
Mejoras de Talisis Central	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelo de Escucha del alumno entregado a OU ▪ Modelo operativo de mejora continua de la experiencia 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clases a distancia: Calidad, Contenido y manejo ▪ Comunicación y servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NEO: Plataforma y contenido (Lanzado Sept 2020) ▪ VOC: Programa vía Medallia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 iniciativas estratégicas (avance 58%): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diseño exp. de inscripción y reins. ▪ Certificación de servicio ▪ Certificación experiencia ideal ▪ 6 iniciativas operativas (avance 98%): <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación y servicio ▪ Actualización contenido materias ▪ Vida universitaria/egresados 	