	INSTRUCTIVO INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD **FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**	Pagina 1 de 1 Código: MC-I04-F01 Versión: 06 Fecha Atualización: 05-11-2021

Proceso:	GESTIÓN DE ADMISIONES,REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO.	Clase de Proceso:	SOPORTE
Lider del Proceso:	DIRECCIóN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADéMICO		
Nombre del Indicador:	EXPEDICIóN DE CERTIFICADOS Y HOJAS DE VIDA.		
Tipo:	PROCESO		
Objetivo del Indicador:	Satisfacer las necesidades de los usuarios con respecto a los tiempos de respuesta oportunos a las solicitudes.		
Forma de Cálculo del Indicador:	(número de solicitudes de certificados con respuestas dentro del tiempo del rango de gestión / número total de solicitudes de certificados por parte de los usuarios).* 100%		
Interpretación del Indicador:	Porcentaje de respuestas dentro del tiempo de expedición (rango de gestión) de la expedición de los certificados a los usuarios		
Rango de Gestión:	2022-09-21		
Meta:	85		
Frecuencia:	TRIMESTRAL		
Decisiones Sobre su Resultados:	Si el resultado está por fuera del rango de gestión se realiza el Plan de mejoramiento		
Fuente de la Información (Origen de los datos):	CONSECUTIVOS DE CERTIFICACIONES EN DRIVE		
Consideraciones Adicionales:	Si el porcentaje de respuestas se encuentra dentro del rango de gestión se considera que la expedición de los certificados a los usuarios es oportuna.		

COMITé OPERATIVO DE CALIDAD DEL PROCESO	LIDER DEL PROCESO
Elaboró	Aprobó
2022-09-21	2022-09-21
Fecha	Fecha