|  |  |
| --- | --- |
| **DATOS DEL INDICADOR** | |
| 1. **PROCESO:** | Desarrollo de software |
| 1. **LÍDER:** | BRAYAN CARBONO CARBONO |
| 1. **OBJETIVO DEL PROCESO:** | Llevar a cabo un proceso de desarrollo de software con calidad, implementando metodologías que permitan interactuar con el cliente y evolucionar el software y de esta manera hacerlo de acuerdo a las necesidades del cliente. Así mismo, se plantea una meta, la cual es de certificar este proceso como CMMI 3 en un plazo no mayor a tres años. |
| 1. **NOMBRE DEL INDICADOR:** | Porcentaje de clientes satisfechos |
| 1. **ATRIBUTO A MEDIR:** | Nivel de satisfacción de los clientes al adquirir los productos de software |
| 1. **OBJETIVO DE CALIDAD AL CUAL CONTRIBUYE:** | La calidad de un producto se logra cuando se satisface la necesidad del cliente. Por lo tanto, este indicador identifica si estamos desarrollando software a la medida. |
| 1. **TIPO DE INDICADOR:** | Eficiencia |
| 1. **PERIODO DE CALCULO:** | Anual |
| 1. **TENDENCIA ESPERADA:** | Incremento |
| 1. **META:** | 90% |
| 1. **OBJETIVO DEL INDICADOR:** | Porque se podrá calcular el porcentaje de clientes satisfacción por los productos recibidos. |
| 1. **RANGO Y FORMA DE INTERPRETACIÓN:** | 0% - 25% -> no se tiene participación del cliente  25% - 50% -> no se tiene en cuenta las recomendaciones del cliente  50% - 75% -> no se tiene retroalimentación del cliente  75% - 100% -> el cliente participa activamente con el equipo |
| 1. **FÓRMULA:** | **PCS = (TC – CI) / TC \* 100**  PCS = Porcentaje de clientes satisfechos.  TC = Total de clientes.  CI = Cantidad de clientes que presentaron inconformidades |
| 1. **MANERA QUE PODÍA SER GRAFICADO:** | Gráfico de torta, para conocer la distribución de satisfacción de los clientes. |
| 1. **RESPONSABLE DEL CALCULO** | Gerentes de calidad |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DATOS DE ELABORACIÓN | | | |
|  | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| **CARGO:** | Analista de desarrollo | Analista de desarrollo | Líder del proyecto |
| **NOMBRE:** | José Montero Patiño | Gerente de calidad | Gerente de calidad |
| **FIRMA:** |  |  |  |
| **FECHA:** | 10/03/2021 | 11/03/2021 | 11/03/2021 |