|  |  |
| --- | --- |
| **DATOS DEL INDICADOR** | |
| 1. **PROCESO:** | Desarrollo de software |
| 1. **LÍDER:** | Jorge Luis Pineda |
| 1. **OBJETIVO DEL PROCESO:** | Llevar a cabo un proceso de desarrollo de calidad, donde se implementen metodologías que el cometido u objetivo sea la satisfacción del cliente, es decir, desarrollar software a la medida. Así mismo, se plantea una meta, la cual es de certificar este proceso a plazo de dos años como CMMI 3. |
| 1. **NOMBRE DEL INDICADOR:** | Porcentaje de clientes satisfechos |
| 1. **ATRIBUTO A MEDIR:** | Se desea medir la calidad con que se entrega nuestros productos, es decir, si nuestros productos cumplen con las expectativas de nuestros clientes. |
| 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:** | Eficacia |
| 1. **PERIODO DE CALCULO:** | Anual |
| 1. **TENDENCIA ESPERADA:** | Incremento |
| 1. **META:** | 97% |
| 1. **OBJETIVO DEL INDICADOR:** | De vital importancia este indicador, debido a que nos dice si estamos desarrollando software a la medida de la necesidad del cliente |
| 1. **RANGO Y FORMA DE INTERPRETACIÓN:** | ( Describa como se debe interpretar, es decir, establezca rangos de aceptación de los valores) |
| 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:** | Barras y pastel |
| 1. **RESPONSABLE DEL CALCULO** | Luis Fernando Palmera |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DATOS DE ELABORACIÓN | | | |
|  | ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
| **CARGO:** | Analista de desarrollo | Analista de desarrollo | Lider del proceso de desarrollo |
| **NOMBRE:** | Luis Fernando Palmera | Andrés Felipe Camargo | Jorge Luis Pineda |
| **FIRMA:** |  |  |  |
| **FECHA:** | 08/11/2019 | 08/11/2019 | 08/11/2019 |