



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FICHA TÉCNICA DE INDICADORES/HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

CÓDIGO:
FPIN-018
VERSIÓN: 04
EMISIÓN:
18/07/2013
PÁGINA 1 de 1

PROCESO:	Gestión de la Calidad	Fecha de Diligenciamiento	31/01/2014
-----------------	-----------------------	---------------------------	------------

NOMBRE DEL INDICADOR:	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SIGEC
------------------------------	--

CATEGORÍA DE ÁMBITO	SIGEC <input checked="" type="checkbox"/> Proceso <input type="checkbox"/> Mapa de riesgos <input type="checkbox"/> Satisfacción del cliente <input type="checkbox"/>
----------------------------	---

OBJETIVO DEL PROCESO U OBJETIVO DE CALIDAD DEL SIGEC

Mejorar continuamente la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema Integral de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba.

PROPOSITO DEL INDICADOR

Medir la satisfacción de los usuarios del Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba

RESPONSABLE DE RECOLECTAR, MEDIR Y ANALIZAR EL INDICADOR

Jefe Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad

FÓRMULA DE CÁLCULO

Promedio del porcentaje de Satisfacción obtenido por los Procesos en la Encuesta de Satisfacción del SIGEC

VARIABLE	NUMERADOR	DENOMINADOR	
FUENTE	Encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios del SIGEC	Encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios del SIGEC	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentual	Porcentual	
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Anual	Anual	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	Anual	
TENDENCIA	META		TIPO
Creciente	Mínimo	Satisfactorio	Efectividad
	50%	70%	

DOCUMENTOS DE SOPORTE	USUARIOS
Informe de la Encuesta de medición de la satisfacción de los usuarios del SIGEC	Procesos del SIGEC

VOCABULARIO

Satisfacción del cliente: Percepción de los usuarios sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

OBSERVACIONES

--