	Manual de Procesos Ficha de indicador de proceso	Fecha 15-06-2020 Edición 02
---	---	-----------------------------------

## FICHA DE INDICADOR

<b>Indicador número:</b> 07	<b>Año:</b> 2020	<b>Código:</b>	I.[PE01.2]-01
		<b>Fecha:</b>	15-06-2020


<b>Nombre del indicador:</b>	Reclamaciones
------------------------------	---------------

<b>FORMULACIÓN</b> ( $\Sigma$ Número de reclamaciones/ $\Sigma$ Número días con el equipo operativo) * 100		
<b>Valor límite</b>	<b>Valor objetivo</b>	<b>Periodicidad indicador:</b> anual
>1	<1%	<b>Periodicidad medición:</b> cuatrimestral
<b>Responsable medición:</b> Responsable de Servicio		<b>Responsable seguimiento:</b> Responsable de Servicio

<b>Observaciones:</b>	
<b>CONTROL</b>	<b>Código de versión:</b> 02
<b>Medición desde:</b>	2008

<b>Responsable:</b>	<b>ELABORADO POR:</b> Responsable de SC-T	<b>APROBADO POR:</b> Responsable de SC-T
<b>Fecha:</b>	15-06-2020	15-06-2020
<b>Modificación:</b>	Se cambia la periodicidad de medición de anual a cuatrimestral.	

<b>Proceso vinculado:</b>	<b>SCT relacionado:</b>
PE01.2 Grupos de interés	SMOC

	<p>Manual de Procesos</p> <p>Ficha de indicador de proceso</p>	<p>Fecha</p> <p>15-06-2020</p> <p>Edición 02</p>
---	--	--

**Ficha de indicador del proceso.** La ficha contiene la siguiente información estructurada:

- a) **Código del indicador:** codificación mediante la expresión I. seguida del código del proceso a que pertenece entre corchetes y el número del registro que se corresponderá con un número secuencial ordinal iniciado en "01".
- b) **Formulación:** La forma de cálculo detallada del modo en el que se calcula el indicador.
- c) **Valor límite:** Expresión del valor mínimo del indicador o umbral del nivel de intervención sobre el control del proceso. Expresa un valor de control, esto es, un valor que se utilizar en las mediciones para permitir analizar en qué grado se está gestionando el proceso para conseguir el Valor Objetivo. Por lo tanto, su finalidad es disponer de datos para actuar en el ciclo de gestión/medición y asegurar la consecución del valor objetivo.
- d) **Valor objetivo:** Expresión del objetivo del resultado del indicador, esto es, expresa el resultado planificado, previamente establecido, que se ha de obtener con la gestión del proceso.
- e) **Periodicidad indicador:** Temporalidad de la medición del indicador o periodo temporal que abarca el valor de la medición.
- f) **Periodicidad medición:** Fecha del cálculo de la medición del indicador.
- g) **Código de versión:** Identificación de la secuencia numeral de la versión del indicador (01,02...)
- h) **Responsable medición:** El responsable del Servicio Científico-Técnico con responsabilidad básica en el proceso.
- i) **Responsable seguimiento:** El responsable directo del proceso, esto es, el Responsable del SC-T o la persona del Servicio en quien delegue.
- j) **Observaciones:** se utilizar para aclarar algún aspecto relacionado con el indicador.
- k) **Código de versión:** El número correspondiente a la edición, codificado mediante una secuencia numérica consecutiva iniciada en su primera edición con la expresión "01".
- l) **Medición desde:** El año desde el que se realiza la medición del Indicador.