	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Edición:	1
	PROCESO: Necesidades del Negocio	Fecha:	10/12/2017
		Página:	1 - 2


SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO
FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de Soluciones Tecnológicas
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de requerimientos para necesidades del negocio atendidos a tiempo.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	02 de Enero del 2018

2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO

No.	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASE	META INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
1	Mide la atención de los requerimientos atendidos. Este indicador debe alcanzar 95%	(# de requerimientos atendidos a tiempo / # total de requerimientos ingresados) * 100	Sistema de Gestión de tickets, correos electrónicos, memorandos.	90%	95%	Porcentaje	mensual

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES	Código:	
		Edición:	1
	PROCESO:	Fecha:	10/11/2017
		Página:	1 - 2

4. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Ing. Celene Vargas	Experto en administración Técnica 2 / Director Soluciones Tecnológicas		

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en Administración Técnica 2		25/12/2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		29/12/2017
	Ing. Efrén Ocampo	Director de Soluciones Tecnológicas		29.12.2017
	Ing. Nelson Quintana	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación		29.12.2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		29.12.2017



FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Código:	F-GPP-01
Edición:	1
Fecha:	10/12/2017
Página:	1 - 2

PROCESO: Necesidades del Negocio


SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DIRECCIÓN DE PROCESOS Y MEJORAMIENTO CONTINUO FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director de Soluciones Tecnológicas
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de eficacia de los requerimientos atendidos de necesidades del negocio.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	02 de Enero del 2018

2. DETALLE DEL INDICADOR DE GESTIÓN DEL PROCESO

No.	DESCRIPCIÓN INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	LÍNEA BASE	META INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA
1	Mide la atención de los requerimientos atendidos. Este indicador debe alcanzar 95%	$\frac{\text{[Requerimientos Atendidos (Incluye pendientes)]}}{\text{Total de requerimientos Ingresados (Incluye pendientes de meses anteriores)}} * 100$	Sistema de Gestión de tickets, correos electrónicos, memorandos.	90%	95%	Porcentaje	ménsula

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES	Código:	
		Edición:	1
	PROCESO:	Fecha:	10/11/2017
		Página:	1 - 2

4. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Ing. Celene Vargas	Experto en administración Técnica 2 / Director Soluciones Tecnológicas		

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en Administración Técnica 2		29/12/2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		29/12/2017
	Ing. Efrén Ocampo	Director de Soluciones Tecnológicas		29/12/2017
	Ing. Nelson Quintana	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación		29.12.2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		29.12.2017