	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	PROCESO: SERVICIOS EXTERNALIZADOS	Fecha:	08/01/2018
		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:	Dirección Administrativa
NOMBRE DEL INDICADOR:	Satisfacción de los servicios externalizados
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	31 Dic. 2017

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	<i>Mide la satisfacción del usuario interno en relación a los servicios externalizados que recibe dentro de la institución. La encuesta contendrá la evaluación general de los servicios que se considere.</i>	<i>Tabulación de encuestas</i>	<i>Sistema de indicadores, base de tabulación de encuestas</i>	<i>N/A</i>	<i>90%</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Trimestral</i>

Am

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	PROCESO: SERVICIOS EXTERNALIZADOS	Fecha:	08/01/2018
		Página:	2 - 2

3. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Washington González / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Washington González	Experto en Administración Técnica 2		31 Dic. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		31 Dic. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		31 Dic. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		31 Dic. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		31 Dic. 2017