	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO</b>	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**

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección Administrativa
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Porcentaje de satisfacción de mantenimientos
<b>FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:</b>	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	Mide el porcentaje de satisfacción de los usuarios internos, en cuanto a los mantenimientos realizados fuera del plan.	Tabulación de la encuesta	Archivo físico de la unidad de mantenimiento	N/A	90%	Porcentaje	Mensual

*(Handwritten mark)*

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO</b>	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		01 dic. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		01 dic. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		01 dic. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		01 dic. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		01 dic. 2017



## FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Código: F-GPP-01

Versión: 02

PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO

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

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección Administrativa
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Porcentaje de cumplimiento de mantenimientos ejecutados fuera del plan
<b>FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:</b>	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	Mide el número de solicitudes fuera del plan de mantenimiento.	$\frac{\text{No. De mantenimientos ejecutados fuera del plan de mantenimiento}}{\text{total de mantenimiento solicitados fuera del plan}} * 100$	Archivo físico y digital de la unidad de mantenimiento	N/A	90%	Porcentaje	Mensual

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO</b>	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 oct. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		31 oct. 2017
	Ing. Diana Barrera	Directora Administrativa		31 oct. 2017
	Ing. Katherine Santillán	Coordinadora General Administrativa Financiera		31 oct. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		31 oct. 2017



## FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Código: F-GPP-01

Versión: 02

### PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO

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

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO:</b>	Dirección Administrativa
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Porcentaje de cumplimiento del plan anual de mantenimiento
<b>FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:</b>	

5-1 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	Mide el número de mantenimientos ejecutados de acuerdo al plan de mantenimiento	$\frac{\text{No. De mantenimientos ejecutados del plan de mantenimiento}}{\text{total de mantenimiento planificados}} * 100$	Archivo físico y digital de la unidad de mantenimiento	N/A	90%	Porcentaje	Mensual

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	<b>FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE          PROCESOS</b>	Código:	F-GPP-01
		Versión:	02
	<b>PROCESO: MANTENIMIENTO PREVENTIVO          Y/O CORRECTIVO</b>	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