	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Edición:	2
	PROCESO: Gestión del Centro de Servicios	Fecha:	08/01/2017
		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 Infraestructura y Operaciones
NOMBRE DEL INDICADOR:	Atención de incidentes y/o problemas servicios tecnológicos
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	18 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	Indica el cumplimiento de atención incidentes y/o problemas relacionados con servicios tecnológicos. Este indicador debe alcanzar el 97%.	(Número de incidentes y/o problemas atendidos / número total de incidentes y/o problemas ingresados)*100	Plataforma OTRS Centro de Servicios	97%	98%.	Porcentaje	Mensual.


 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES	Código:	F-GPP-01
		Edición:	2
	PROCESO: Gestión del Centro de Servicios	Fecha:	08/01/2017
		Página:	2 - 2

4. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Econ. Santiago Muñoz	Experto en administración Técnica 2 / Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo (S)	

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en Administración Técnica 2		18 de Enero del 2018
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		18 de Enero del 2018
	Ing. Patricio Cargua	Director de Infraestructura y Operaciones (E)		18 de Enero del 2018
	Ing. Edison Auz	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación (E)		18 de Enero del 2018
Aprobación:	Econ. Santiago Muñoz	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo (S)		18 de Enero del 2018

	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Edición:	2
	PROCESO: Gestión del Centro de Servicios	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:	Director de Infraestructura y Operaciones
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de incidentes y/o problemas atendidos a tiempo.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	18 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 el porcentaje del cumplimiento de atención de incidentes y/o problemas en el tiempo establecido SLA. Este indicador debe alcanzar 95%	$(\text{Número de incidentes y/o problemas atendidos a tiempo} / \text{Número de incidentes y/o problemas solicitados}) * 100$	Plataforma OTRS Centro de Servicios	89%	95%	Porcentaje	Mensual.


 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES	Código:	F-GPP-01
		Edición:	
	PROCESO: Gestión del Centro de Servicios	Fecha:	08/01/2018
		Página:	2 - 2

4. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Econ. Santiago Muñoz	Experto en administración Técnica 2 / Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo (S)	

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en Administración Técnica 2		18 de Enero del 2018
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		18 de Enero del 2018
	Ing. Patricio Cargua	Director de Infraestructura y Operaciones (E).		18 de Enero del 2018
	Ing. Edison Auz	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación (E).		18 de Enero del 2018
Aprobación:	Econ. Santiago Muñoz	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo (S)		18 de Enero del 2018

	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Edición:	2
	PROCESO: Gestión del Centro de Servicios	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:	Director de Infraestructura y Operaciones
NOMBRE DEL INDICADOR:	Nivel de satisfacción de servicios tecnológicos
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	18 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 el porcentaje de satisfacción que tuvieron los usuarios en relación con el servicio brindado por el centro de servicios tecnológicos. Este indicador debe alcanzar un 85% de satisfacción. Para la tabulación la información resultado de la encuesta realizada por la Dirección de Infraestructura y Operaciones será enviada a la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo	Tabulación de resultados	Encuesta de satisfacción de servicio	72%	85%	Porcentual	Trimestral.

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES	Código:	F-GPP-01
		Edición:	2
	PROCESO: Gestión del Centro de Servicios	Fecha:	08/01/2018
		Página:	2 - 2

4. REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración
1.0	Creación	Lic. Benjamín Nicolalde / Econ. Santiago Muñoz	Experto en administración Técnica 2 / Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo (S)	

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic. Benjamín Nicolalde	Experto en Administración Técnica 2		18 de Enero del 2018
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		18 de Enero del 2018
	Ing. Patricio Cargua	Director de Infraestructura y Operaciones (E)		18 de Enero del 2018
	Ing. Edison Auz	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación (E)		18 de Enero del 2018
Aprobación:	Econ. Santiago Muñoz	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo (S)		18 de Enero del 2018