

**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

Código:	F-GPP-01
Edición:	1
Fecha:	10/11/2017
Página:	1 - 2

PROCESO: CONSULTAS JURIDICAS


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

1. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director/a Asesoría Jurídico.
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de consultas jurídicas atendidas en el tiempo pertinente
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	22 de agosto de 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 las consultas jurídicas que son atendidas dentro del plazo de 20 días, desde que se presenta la consulta con toda la información y documentos necesarios para atenderla.	$\left(\frac{\text{Número de consultas resueltas en el plazo (20 días)}}{\text{Total de consultas ingresadas con la información y documentación completa en el periodo de medición}} \right) * 100$	Reportes del sistema de gestión documental. Registro de control de consultas administrativas.	85%	85%	Porcentaje	Mensual

	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	
		Edición:	1
	PROCESO: CONSULTAS JURIDICAS	Fecha:	10/11/2017
		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. Benjamín Nicolalde / Ing. Celene Vargas	Experto en administración Técnica 2 / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	12 de Enero del 2018
2.0	Modificación de la meta del indicador	Srta. Ana Jaramillo / Lic. Washington González	Asistente en Administración Técnica / Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E	22 de agosto del 2018

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Srta. Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		22 de agosto del 2018
Revisión:	Ing. Pablo Chiriboga	Director de Procesos y Mejoramiento Continuo, E		22 de agosto del 2018
	Dr. Álvaro Sevilla	Director de Asesoría Jurídica, E		22 de agosto del 2018
	Dr. Vinicio Salazar	Intendente Nacional Jurídico, E		22 de agosto del 2018
Aprobación:	Lic. Washington González	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E		22 de agosto del 2018