

**FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS**

Código: F-GPP-01

Versión: 2

PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES LEGALES

Fecha: 8/01/2018


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(a) de Trámites Legales
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de trámites legales contestados dentro del tiempo establecido.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	16 de agosto 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	Este indicador mide el porcentaje de trámites legales contestados en el plazo máximo de 30 días contados a partir de que la documentación remitida por parte del requirente o solicitante esté completa, sin observaciones y que estén recibidos en la Dirección de Trámites Legales.	(Número de trámites legales contestados en el plazo máximo de 30 días / Número de trámites legales recibidos)	Quipux	N/A	85%	Porcentaje	Mensual

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE TRÁMITES LEGALES	Fecha:	8/01/2018
		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	Andrés Chumanía/Celene Vargas	Analista en Administración Técnica / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	12 de Enero del 2018
2.0	Actualización de frecuencia del indicador de Bimensual a Mensual	Andrés Chumanía/Celene Vargas	Analista en Administración Técnica / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	13 de Junio del 2018
3.0	Modificación de la meta del indicador	Srta. Ana Jaramillo/ Lic. Washington González	Asistente en Administración Técnica / Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E	16 de agosto del 2018

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Srta. Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		16 de agosto del 2018
Revisión:	Ing. Pablo Chiriboga	Director de Procesos y Mejoramiento Continuo, E		16 de agosto del 2018
	Dra. María Augusta Montesinos	Directora de Trámites Legales, E		16 de agosto del 2018
	Dr. Vinicio Salazar	Intendente Nacional Jurídico, E		16 de agosto del 2018
Aprobación:	Lic. Washington González	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E		16 de agosto del 2018