	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE PUBLICIDAD Y MARKETING	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:	Coordinador General de Comunicación
NOMBRE DEL INDICADOR:	Impacto en redes sociales sobre la imagen de la Superintendencia de Bancos.
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	09/05/2018

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 posicionamiento de la imagen institucional en las redes sociales (Facebook y twitter). Para definir el indicador se tomará en cuenta una tasa de crecimiento del 1.5% mensual.	[(% de crecimiento * 100%) / Línea base (1.5%)]	Herramientas estadísticas gratuitas de monitoreo en redes sociales las cuales miden el nivel de influencia, impacto y tendencias.	N/A	100%	Porcentaje (%)	Mensual

[Handwritten signature]

	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE PUBLICIDAD Y MARKETING	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	Srta. Ana Jaramillo Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	29/12/2017
2.0	Modificación del indicador para obtener una mejora en la medición del proceso	Ing. Gabriela Pereira Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	09/05/2018

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Ing. Gabriela Pereira	Experto en Administración Técnica		09/05/2018
Revisión:	Ing. Nancy Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		09/05/2018
	MSc. Brenda Sempertegui	Coordinadora General de Comunicación		09/05/2018
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		09/05/2018



FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Código: F-GPP-01

Versión: 2

PROCESO: GESTIÓN DE PUBLICIDAD Y MARKETING

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:	Coordinador General de Comunicación
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de la imagen y reputación corporativa que tiene la SB entre sus clientes externos
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	11/04/2018

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 posicionamiento de la imagen y reputación corporativa mediante la aplicación de encuestas de satisfacción. Para determinar el indicador se tomará en cuenta la sumatoria del resultado obtenido en la escala de excelente y bueno .	% de tabulación de encuestas	Informe de estadísticas	N/A	80%	Porcentaje	Anual

Handwritten marks and signatures in the bottom left corner.

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE PUBLICIDAD Y MARKETING	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	Ing. Gabriela Pereira Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	11/04/2018

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Ing. Gabriela Pereira	Experto en Administración Técnica		11/04/2018
Revisión:	Ing. Nancy Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		11/04/2018
	MSc. Brenda Sempertegui	Coordinadora General de Comunicación		11/04/2018
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		11/04/2018



	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE PUBLICIDAD Y MARKETING	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:	Coordinador/a General de Comunicación
NOMBRE DEL INDICADOR:	Interacciones en redes sociales con los usuarios de la Superintendencia de Bancos
FECHA DE VIGENCIA DEL INDICADOR:	27 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 número de interacciones en redes sociales. Para definir el indicador se tomará en cuenta 250 interacciones realizadas con los usuarios a través de las redes sociales institucionales (Facebook y Twitter)	250 interacciones	Reportes estadísticos emitidos por las propias redes sociales (Facebook y Twitter)	N/A	100%	Porcentaje	Mensual

	FICHA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	Código:	F-GPP-01
		Versión:	2
	PROCESO: GESTIÓN DE PUBLICIDAD Y MARKETING	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	Srta. Ana Jaramillo Ing. Celene Vargas	Asistente en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	29/12/2017
2.0	Modificación del indicador para obtener una mejora en la medición del proceso	Ing. Gabriela Pereira Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica/ Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo	09/05/2018
3.0	Modificación del indicador para obtener una mejora en la medición del proceso	Srta. Ana Jaramillo Lic. Washington González	Asistente en Administración Técnica/ Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E	27/08/2018

4. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ACTIVIDAD	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Srta. Ana Jaramillo	Asistente en Administración Técnica		27/08/2018
Revisión:	Ing. Pablo Chiriboga	Director de Procesos y Mejoramiento Continuo, E		27/08/2018
	MSc. Nancy Ortiz	Coordinadora General de Comunicación, E		27/08/2018
Aprobación:	Lic. Washington González	Coordinador General de Planificación y Mejoramiento Continuo, E		27/08/2018