**ANEXO 20**

**Indicadores de Gestión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Denominación** | **Indicador** | **Fórmula** |
| VisiónMisiónObjetivosPolíticasFuncionesRecurso HumanoProveedoresComercializaciónServicio al cliente | Nivel de compromisoGuía de actuación del personalCumplimiento de objetivosNivel de aplicación de políticasCumplimiento del propósito de la organizaciónCumplimiento de tareasTiempo de trabajo por tareaNúmero de personal directivoNúmero de personal de mando medioNúmero de personal operativoNúmero de personal de ventasNivel de capacitaciónDistribución del personalRotación del personalAsistencia de trabajoRelación entre los proveedoresNivel de programas utilizadosNúmero de personas de servicio Nivel de capacitación del personal de servicioNivel de atrasos en entrega del servicioNúmero de quejas de clientes | Empleados que la conocenTotal de empleadosEmpleados que la conocenTotal de empleadosObjetivos alcanzadosObjetivos definidosPolíticas aplicadasPolíticas establecidasPolíticas cumplidasPolíticas establecidasTareas realizadasEmpleadosHoras de trabajo realizadasTareas realizadasPersonal de nivel directivoTotal del personalPersonal de mandos mediosTotal de personalPersonal de nivel operativoTotal del personalPersonal de ventasTotal del personalEmpleados capacitadosTotal de empleadosTotal de empleadosNúmero de empleados por departamentoRenunciasTotal del personalAsistenciaDías laborablesNúmero actual de proveedoresTotal de proveedoresProgramas de comercializaciónTotal de programasPersonal responsable de atención al clienteTotal de personalPersonal capacitadoPersonal responsable de la atención al clienteServicio entregado con atrasoTotal de servicioNúmero de quejasServicio entregado con atraso |