**ANEXO 20**

**Indicadores de Gestión**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Denominación** | **Indicador** | **Fórmula** |
| Visión  Misión  Objetivos  Políticas  Funciones  Recurso Humano  Proveedores  Comercialización  Servicio al cliente | Nivel de compromiso  Guía de actuación del personal  Cumplimiento de objetivos  Nivel de aplicación de políticas  Cumplimiento del propósito de la organización  Cumplimiento de tareas  Tiempo de trabajo por tarea  Número de personal directivo  Número de personal de mando medio  Número de personal operativo  Número de personal de ventas  Nivel de capacitación  Distribución del personal  Rotación del personal  Asistencia de trabajo  Relación entre los proveedores  Nivel de programas utilizados  Número de personas de servicio  Nivel de capacitación del personal de servicio  Nivel de atrasos en entrega del servicio  Número de quejas de clientes | Empleados que la conocen  Total de empleados  Empleados que la conocen  Total de empleados  Objetivos alcanzados  Objetivos definidos  Políticas aplicadas  Políticas establecidas  Políticas cumplidas  Políticas establecidas  Tareas realizadas  Empleados  Horas de trabajo realizadas  Tareas realizadas  Personal de nivel directivo  Total del personal  Personal de mandos medios  Total de personal  Personal de nivel operativo  Total del personal  Personal de ventas  Total del personal  Empleados capacitados  Total de empleados  Total de empleados  Número de empleados por departamento  Renuncias  Total del personal  Asistencia  Días laborables  Número actual de proveedores  Total de proveedores  Programas de comercialización  Total de programas  Personal responsable de atención al cliente  Total de personal  Personal capacitado  Personal responsable de la atención al cliente  Servicio entregado con atraso  Total de servicio  Número de quejas  Servicio entregado con atraso |