

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2010



OBJETIVOS				INDICADORES								META				
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2010	META MARZO 2010	LOGRO MARZO 2010	META JUNIO 2010	LOGRO JUNIO 2010
ESTADO	1 FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS REGIONES.	COMERCIAL	Fortalecer la presencia estatal, el servicio social y el desarrollo económico a la comunidad a través del transporte aéreo a las regiones estratégicas.	P4. Comercial	Crecimiento en Pasajeros	Mide el crecimiento en la cantidad de pasajeros transportados (Itinerario, Vuelos Adicionales, Charter, Traslados y Vuelos Especiales) frente al periodo	$((\text{No. Pasajeros Actuales} / \text{No. Pasajeros Anteriores}) - 1) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	23,0%	13,8%	-0,5%	19,6%	-1,4%
					Índice de Ocupación	Mide el nivel de ocupación de pasajeros transportados (Itinerarios + Adicionales + Tránsitos) sobre las sillitas ofrecidas en los vuelos (Itinerarios + Adicionales) y aeronaves de SATENA. Permite determinar la optimización de la capacidad instalada del equipo aéreo de la Empresa.	$(\text{Pasajeros Transportados (Itinerario + Adicionales + Tránsitos)} / \text{Total Sillitas Ofrecidas (Itinerarios + Adicionales)}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	71,9%	71,9%	64,0%	71,9%	66,0%
					Pasajeros Transportados	Mide el cumplimiento en la cantidad de pasajeros transportados (Itinerario, Vuelos Adicionales, Charter, Traslados y Vuelos Especiales) frente a lo proyectado para la vigencia.	$(\text{Pasajeros Reales} / \text{Pasajeros Proyectados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	90,0%	90,0%	87,5%	90,0%	82,4%
FINANCIERA	2 ASEGURAR LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA	ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	Generar excedentes de capital que permitan subsidiar los destinos sociales, la operación y el desarrollo empresarial, mediante el apalancamiento de las rutas comerciales.	P4. Comercial	Logro de Ingresos por Carga y Correo	Desarrollar efectivas estrategias que incrementen los ingresos en la comercialización de carga y correo.	$(\text{Ingresos Carga y Correo Reales} / \text{Ingresos Carga y Correo Presupuestados}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	108,8%	100,0%	99,0%
					Logro de Ingresos por Exajes	Desarrollar efectivas estrategias que incrementen los ingresos en la comercialización de exajes.	$(\text{Ingresos Exajes Reales} / \text{Ingresos Exajes Presupuestados}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	273,0%	100,0%	224,0%
					Logro por Otros Ingresos de Explotación	Desarrollar efectivas estrategias que incrementen la comercialización de otros ingresos de explotación.	$(\text{Otros Ingresos de Explotación Reales} / \text{Otros Ingresos de Explotación Presupuestados}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	106,8%	100,0%	98,4%
					Crecimiento en Ventas por Pasajes	Mide el crecimiento en ventas por pasajes frente al periodo anterior.	$((\text{Ventas Pasajes Vigencia Actual} / \text{Ventas Pasajes Vigencia Anteriores}) - 1) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	17,5%	-1,9%	-23,3%	5,7%	-24,4%
					Cumplimiento de Metas de Ventas	Mide el cumplimiento de metas de ventas frente a las proyectadas para la vigencia.	$(\text{Metas de Ventas Reales} / \text{Metas de Ventas Presupuestadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	91,0%	100,0%	81,5%
				P5. Técnico	Nivel de Capabily	Aumentar efectivamente la capacidad instalada de mantenimiento, dentro de los estándares de la Autoridad Aeronáutica (IAEAC)	$(\text{Capacidad Actual de Talleres Certificados} / \text{Capacidad Proyectada para los Talleres Certificados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	21,4%
					Efectividad del Capabily	Este indicador busca aumentar efectivamente la capacidad instalada de mantenimiento; dentro de los estándares de la Autoridad Aeronáutica (IAEAC)	$(\text{Costo de Reparaciones Actuales} / \text{Costo de Reparaciones Históricas}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	7,1%	0,4%	0,0%	1,7%	2,4%
					Nivel de Rotación del Almacén Aeronáutico	Este indicador busca medir la rotación del Almacén Aeronáutico, con el fin de buscar que las adquisiciones justifiquen el consumo de insumos y componentes, y no se representen componentes que no llegan a utilizarse.	$(\text{Egresos del Almacén Aeronáutico en el Periodo} / (\text{Inventario del Almacén Aeronáutico Inicial de Periodo de Medición} + \text{Ingresos del Almacén Aeronáutico en el Periodo})) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	8,6%	4,8%	4,9%	6,1%	5,4%
					Nivel de Visibilidad del Almacén Aeronáutico	Este indicador busca medir la confiabilidad de las existencias del Almacén Aeronáutico, mediante inventarios en diferentes secciones por periodo mensual, los cuales comparados al sistema de inventarios determinarán dicho Nivel de Visibilidad.	$1 - (\text{Inventario con Novedad de la Muestra} / \text{Inventario Total de la Muestra}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	91,6%	87,8%	99,8%	89,1%	99,7%
					Nivel de Ejecución Logística	Este indicador presenta una medición de la cantidad de compras de elementos aeronáuticos que se han comprado sin ser afectadas por imprevistos y/o AOG.	$1 - (\text{Costos de Materiales Adquiridos por Imprevistos} + \text{Costos Materiales Adquiridos por AOG} / \text{Costos Total de los Materiales Adquiridos}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	56,3%	57,6%	43,4%	53,9%	41,1%
Índice de Cumplimiento de Programación de Vuelos	El indicador pretende medir la cantidad de itinerarios que no sufren demoras y/o cancelaciones por causas asociadas al mantenimiento de las aeronaves.	$1 - (\text{Itinerarios no Cumplidos por Causas de Mantenimiento} / \text{Total de Itinerarios Programados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	99,2%	99,1%	98,7%	99,2%	98,7%					

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2010



PERSP.	OBJETIVOS			INDICADORES								META																																																																																								
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2010	META MARZO 2010	LOGRO MARZO 2010	META JUNIO 2010	LOGRO JUNIO 2010																																																																																				
FINANCIERA	2	ASEGURAR LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA	ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	P7. Operación Aérea	Control y Supervisión de Costos Contractuales	Ejercer control y supervisión de los contratos administrados por el Proceso de Operaciones Aéreas con el fin de minimizar el riesgo de déficits presupuestales de los contratos al término de la actual vigencia.	$(\text{Presupuesto Ejecutado} / \text{Presupuesto Asignado}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Disminución	NO	100,0%	100,0%	72,4%	100,0%	77,5%																																																																																				
												Autosostenibilidad Financiera.	Se aplica el total de ingresos sobre el total de egresos disminuyendo a éste, la utilidad o pérdida acumulada según el caso, con el fin de determinar la capacidad con que cuenta la Entidad para cubrir los costos a través de los ingresos.	$(\text{Total Ingresos Mensuales} / (\text{Total Egresos Mensuales} + \text{Utilidad Acumulada})) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	91,2%	102,7%	85,7%	76,1%	79,3%																																																																													
																			Balance Fiscal	Mide la diferencia entre los Ingresos frente a los Gastos y Concesión Neta de Préstamos.	Total Ingresos Mensuales - Total Egresos Mensuales	Táctico - Efectividad	Mensual	Valor - Aumento	SI	-10.495	629	-3.625	-15.889	-12.301																																																																						
																										Cobertura de Intereses	Mide la utilización de recursos para la Cobertura de Costos Financieros dada la situación de la Empresa. Entendiéndose que el FCL = (Utilidad Antes de Intereses e Impuestos - Impuestos sobre la Utilidad Antes de Intereses e Impuestos + Depreciaciones - Inversiones en Activos Fijos - Inversiones en KTNO)	Flujo de Caja Libre / Intereses	Táctico - Efectividad	Mensual	Número - Disminución	SI	-19,1	-104,4	-145	-40,4	-57,4																																																															
																																	Costo de Ventas	Es el costo en que se incurre la Empresa para comercializar un bien, o para prestar un servicio.	$(\text{Costo de Ventas} / \text{Ventas Totales}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	82,2%	76,5%	91,4%	91,4%	98,6%																																																								
																																								Costo Laboral	Este indicador mide el porcentaje de incidencia que tiene el Personal del Área Operativa sobre el Costo de Ventas.	$(\text{Gastos de Personal Operativos} / \text{Costo de Ventas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	10,9%	11,2%	8,3%	10,4%	8,0%																																																	
																																															Costo Pensional	Indica el Grado de Participación de Pasivo Pensional con respecto de las Obligaciones de la Empresa.	$(\text{Pensiones y Jubilaciones} / \text{Total de Obligaciones}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	15,4%	12,8%	9,7%	15,1%	12,7%																																										
																																																						Crecimiento Ventas	Este indicador mide la incidencia de las ventas del mes actual con referencia a las ventas del mismo mes de la vigencia anterior.	$((\text{Ventas Totales Periodo Actual} / \text{Ventas Totales Periodo Anterior}) - 1) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	12,9%	25,1%	13,1%	11,3%	-9,1%																																			
																																																													Ebitda	Se define como la utilidad de la Empresa descontando las Depreciaciones, se interpreta como la Caja Operativa.	Ventas Totales - Costo de Ventas sin Depreciaciones - Gastos Operativos sin Depreciaciones.	Táctico - Efectividad	Mensual	Valor - Aumento	SI	8.664	5.429	1.682	-6.277	-4.662																												
																																																																				Ebitdar	Se define como la utilidad de la Empresa antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones, Amortizaciones, Arrendamientos y Leasing.	Utilidad Operacional + Depreciación Acumulada + Leasing + Arrendamiento Aeronaves + Impuestos, Tasas y Contribuciones + Intereses y Financiamos	Táctico - Efectividad	Mensual	Valor - Aumento	NO	55.646	15.245	11.451	17.637	16.819																					
																																																																											Ejecución de Ingresos	Permite establecer la eficiencia por alcanzar los Ingresos por Ventas de Servicios con respecto a lo Presupuestado para el año. Este indicador se mide acumulando periodo a periodo con respecto al Total de los Ingresos Presupuestados.	$(\text{Total Ingresos Mensuales Reales} / \text{Total Ingresos Mensuales Presupuestados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	90,9%	100,0%	93,1%														
																																																																																		Endeudamiento	Muestra la capacidad que tiene la Empresa para responder por las deudas a largo plazo.	Pasivo / (Pasivo + Patrimonio)	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	0,8	1,0	1,4	0,8	1,4							
																																																																																									Factor Salarial	Mide la Carga Prestacional Adicional Asociada a los Costos de Nómina.	$((\text{Servicios Personales Asociados a la Nómina} + \text{Contribuciones de Nómina}) / \text{Sueldos de Nómina}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	39,2%	43,7%	28,7%	43,6%	22,7%
																																																																																																Liquidez Corriente	Este índice determina la capacidad con que cuenta la Empresa para pagar las deudas a Corto Plazo.	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Táctico - Eficiencia	Mensual

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2010



OBJETIVOS				INDICADORES								META				
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2010	META MARZO 2010	LOGRO MARZO 2010	META JUNIO 2010	LOGRO JUNIO 2010
FINANCIERA	2 ASEGURAR LA AUTOSOSTENIBILIDAD FINANCIERA	ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	Generar excedentes de capital que permitan subsidiar los destinos sociales, la operación y el desarrollo empresarial, mediante el apalancamiento de las rutas comerciales.	P8. Administrativo - Financiero	Margen Ebitda	Muestra el remanente de efectivo que por cada peso de ingresos queda disponible para pago de impuestos, inversiones, atención del servicio de la deuda y reparto de utilidades.	$(Ebitda / Ventas) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	4,0%	11,4%	3,9%	-6,2%	-5,6%
					Margen Ebitdar	Muestra el remanente de efectivo que por cada peso de ingresos queda disponible para pago de impuestos, inversiones, atención del servicio de la deuda y reparto de utilidades.	$((Ebitdar + Ingresos No Operacionales) / Ventas Totales) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	25,9%	32,1%	26,8%	17,6%	34,2%
					Productividad del Activo Fijo	Indica que por cada peso invertido en Activo Fijo, cuanto se puede generar en Ventas.	$Ventas / (Activos Fijos - Depreciación)$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	5,04	0,86	3,13	1,97	27,39
					Productividad del KTNO	Mide la capacidad de generar ventas con respecto a un volumen determinado de Capital de Trabajo. Entendiéndose como $KTNO = (CxC Clientes - Provisiones CxC + Inventarios - CxP Acreedores - CxP Proveedores)$	$(KTNO / Ventas) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	60,5%	301,9%	270,9%	136,5%	101,8%
					Rentabilidad del Activo	Muestra la eficiencia en el uso de los recursos operativos totales para compensar el costo de financieros.	$((Utilidad Operacional - Impuestos Aplicados) / Activos Netos de Operación) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	-0,9%	1,1%	-0,6%	-6,5%	-6,5%
					Rentabilidad del Patrimonio	Este indicador se aplica con el fin de medir la rentabilidad en las inversiones en el patrimonio, determinando el porcentaje de Utilidad sobre el Patrimonio menos la valorización y muestra el grado de eficiencia de la administración.	$(Utilidad Neta / (Patrimonio - Valorización)) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	-31,5%	7,5%	5,0%	-47,6%	21,9%
					Variación de los Egresos Totales Presupuestados	Mide la variación de los Costos Ejecutados Acumulados por Periodo frente a los Costos Presupuestados Acumulados por Periodo con respecto al Total de los Costos Presupuestados para la Vigencia.	$((Total Egresos Reales - Total Egresos Mensuales) / Total Egresos Presupuestados) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	0,0%	0,0%	-0,1%	0,0%	-4,7%
					Crecimiento Ingresos Corrientes	Evalúa el comportamiento de los ingresos corrientes con relación a la vigencia anterior.	$((Ingresos Corrientes Periodo / Ingresos Corrientes Periodo Anterior) - 1) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	12,9%	25,2%	18,8%	11,5%	-4,7%
					Ejecución de Compromisos.	Mide el porcentaje de recursos comprometidos del total de la apropiación asignada.	$(Compromisos / Apropiaciones) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	100,0%	100,0%	308,7%	100,0%	159,3%
					Ejecución de Gastos.	Evalúa el comportamiento de los pagos con relación a las obligaciones adquiridas.	$(Pagos / Compromisos) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	23,5%	100,0%	52,4%
					Ejecución de Ingresos Presupuestales	Evalúa el comportamiento de los ingresos reales con relación a los presupuestados de la Empresa.	$(Ingresos Reales / Ingresos Presupuestados) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	94,8%	100,0%	88,3%
Rotación de Cartera	Indica el tiempo en días que tarda la Empresa en recuperar su cartera.	$(Valor Facturado * 30 Días) / Valor Recaudado$	Táctico - Efectividad	Mensual	Días - Disminución	SI	30	30	32	30	31					

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2010



OBJETIVOS				INDICADORES								META				
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2010	META MARZO 2010	LOGRO MARZO 2010	META JUNIO 2010	LOGRO JUNIO 2010
USUARIO	3	MEJORAR EL SERVICIO AL USUARIO	ESTRATEGIAS GERENCIALES Brindar un servicio ágil, oportuno, con calidad y calidez que propenda por la lealtad de los usuarios.	P1. Estrategias Gerenciales	Quejas Procedentes	Establecer la cantidad de quejas procedentes con respecto al total de las quejas recibidas por la Empresa.	$(\text{Quejas Procedentes} / \text{Total de Quejas Recibidas}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	25,8%	32,0%	30,4%	31,5%	27,7%
					Tiempo de Solución de Quejas y Reclamos	Evalúa el tiempo promedio de solución de las quejas y reclamos recibidos en el periodo.	$(\text{Tiempo Real en la Solución de Quejas y Reclamos} / \text{Tiempo Esperado en la Solución de Quejas y Reclamos}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	31,1%	22,2%	15,2%	23,3%	9,8%
				P4. Comercial	Ingresos por Currier	Mide la participación de los ingresos por currier frente a los ingresos por fletes.	$(\text{Ingresos por Currier} / \text{Ingresos por Fletes}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	56,1%	56,1%	2,4%	56,1%	2,8%
					CreCIMIENTO de Kilos por Fletes	Mide el crecimiento en la cantidad de kilos transportados por fletes frente al periodo anterior.	$((\text{Kilos Fletes Vigencia Actual} / \text{Kilos Fletes Vigencia Anterior}) - 1) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	-2,8%	-22,3%	-15,7%	-18,7%	-24,4%
					Pasajeros Transportados por Turismo	Mide el cumplimiento de pasajeros transportados por turismo para la vigencia.	$(\text{Pax Turismo Reales} / \text{Pax Turismo Projectados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
					CreCIMIENTO en Vuelos Charter	Mide el crecimiento en la cantidad de vuelos charter realizados frente al periodo anterior.	$((\text{Vuelos Charter Vigencia Actual} / \text{Vuelos Charter Vigencia Anterior}) - 1) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	0,0%	0,0%	112,4%	0,0%	95,5%
					Participación de Ventas por Call	Mide la participación de ventas efectuadas por el call frente al total de las ventas en la operación aérea, con el propósito de establecer la participación.	$(\text{Ventas por Call} / \text{Ventas Totales}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	1,0%	1,0%	1,6%	1,0%	1,8%
					Participación de Ventas por Canal Web	Mide la participación de ventas efectuadas por el canal web, frente al total de las ventas en la operación aérea, con el propósito de establecer la participación.	$(\text{Ventas por Web} / \text{Ventas Totales}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	2,3%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%
					Participación de Ventas por Agencias de Viajes	Mide la participación de ventas efectuadas por agencias de viajes, frente al total de las ventas en la operación aérea, con el propósito de establecer la participación.	$(\text{Ventas por Agencias de Viajes} / \text{Ventas Totales}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	19,3%	23,5%	15,2%	20,8%	16,6%
					Incremento Número de Agencias	Mide el crecimiento en el número de Agencias de Viajes que ofrecen el servicio de transporte de la Empresa.	$((\text{Agencias de Viaje Vigencia Actual} / \text{Agencias de Viajes Vigencia Anterior}) - 1) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	1,9%	0,5%	-2,9%	1,6%	-2,9%
					Eficiencia del Call	Mide la gestión del call center frente a la atención telefónica a los pasajeros.	$(\text{Llamadas Contestadas} / \text{Llamadas Recibidas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	92,5%	84,1%	96,2%	86,7%	97,0%
					PROCESOS INTERNOS	4	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	PLANEACIÓN Mejorar e innovar continuamente los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo con el fin de mejorar la productividad y competitividad de la Empresa.	P1. Estrategias Gerenciales	Disminución Costos por Demandas	Ejercer una adecuada defensa de los intereses de la Entidad, buscando minimizar los costos económicos en el total de las demandas interpuestas en contra de la Empresa.	$(\text{Valor Cancelado} / \text{Pretensión}) - 1$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI
Mejoramiento Operacional	Participar con la Alta Dirección y Procesos en la realización de Ciclos de Auditorías Internas y externas, y en el mejoramiento continuo y actualización de la información del Sistema de Gestión de Calidad (Sensibilizaciones, Correo Electrónico, Intranet, Cartelera, etc.).	$(\text{No. Actividades Realizadas} / \text{No. Actividades Projectadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual						Porcentaje - Aumento	NO	69,2%	6,9%	25,6%	27,7%	80,8%
P2. Planeación	Evaluación y Seguimiento Organizacional	Evaluación y Seguimiento a los Planes y mejoras del cumplimiento de los Procesos.	$(\text{No. Evaluaciones Realizadas a los Planes} / \text{No. Evaluaciones Programadas a los Planes}) * 100$	Táctico - Eficacia					Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Informes Estadísticos	Permite establecer el tiempo en que se lleva a cabo la consolidación, ajuste y entrega del informe estadístico.	$(\text{Tiempo de Entrega Real} / \text{Tiempo de Entrega Programado}) * 100$	Táctico - Eficacia					Mensual	Porcentaje - Disminución	NO	100,0%	100,0%	142,2%	100,0%	118,9%
	Cumplimiento Reducción de Costos	Mide la reducción de costos alcanzados a la puesta en marcha de los proyectos y estudios.	$(\text{Costos Reales de Ahorro} / \text{Costos Estimados de Ahorro}) * 100$	Táctico - Eficiencia					Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	156,1%	100,0%	148,3%
P3. Control Interno	Auditorías	Evalúa el cumplimiento de normas y procedimientos del Sistema de Control Interno de la Empresa.	$(\text{Informes Presentados} / \text{Informes Projectados a Presentar}) * 100$	Táctico - Eficiencia					Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	71,4%	100,0%	100,0%
	Fomento Cultura	Potencializar la Cultura de Auto Control y los controles definidos para los procesos de la Empresa.	$(\text{Estrategias Implementadas} / \text{Estrategias Projectadas a Implementar}) * 100$	Táctico - Eficacia					Trimestral	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2010



OBJETIVOS				INDICADORES								META					
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2010	META MARZO 2010	LOGRO MARZO 2010	META JUNIO 2010	LOGRO JUNIO 2010	
PROCESOS INTERNOS	4	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	PLANEACIÓN	Mejorar e innovar continuamente los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo con el fin de mejorar la productividad y competitividad de la Empresa.	P5. Técnico	Índice de Falas	Este indicador busca medir la efectividad y la mejora continua en la prestación del servicio, teniendo en cuenta la disminución de las falas por horas de vuelo.	$(\text{Número de Falas} / \text{Horas Voladas por Periodo de Evaluación})$	Táctico - Efectividad	Mensual	Índice - Disminución	SI	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
						Nivel de Eficacia en la Planeación de Mantenimiento	Este indicador busca mejorar la disponibilidad de aeronaves con la mejor la Planeación de Mantenimiento, evaluando los tiempos de ejecución programado y real.	$(\text{Tiempo Establecido para la Inspección} / \text{Tiempo Real para la Inspección}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	94,2%	86,7%	95,0%	89,2%	97,3%
					P7. Operación Aérea	Ahorro en los Costos por Consumo de Combustible	Obtener ahorro en los costos por consumo de combustible, mediante la consolidación de estandarización, operación A.P.U y Consolidación de Tankering.	$(\text{Ahorro Costo de Combustible Real} / \text{Ahorro de Costo de Combustible Proyectado}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	164,5%	100,0%	136,3%
						Cumplimiento de Itinerarios	Obtener cumplimiento en la programación de itinerarios.	$(\text{No. de Itinerarios Cumplidos} / \text{No. de Itinerarios Programados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	75,0%	75,0%	98,6%	75,0%	98,6%
						Horas de Vuelo de Tripulación	Equidad y optimización en la programación de horas de vuelo de las Tripulaciones.	$(\text{Promedio Horas de Vuelo Asignadas} / \text{Promedio Horas de Vuelo permitidas por R.A.C.}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	77,8%	77,8%	64,3%	77,8%	63,3%
						Asignaciones Auxiliares de Vuelo	Equidad y optimización en la programación de Asignaciones de las Auxiliares de Vuelo de acuerdo a lo establecido en los R.A.C.	$(\text{Promedio Asignaciones Auxiliares Cumplidas} / \text{Promedio Asignaciones Auxiliares Permitidas por R.A.C.}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	87,0%	87,0%	82,8%	87,0%	81,7%
						Asignaciones Pilotos	Equidad y optimización en la programación de Asignaciones de los Pilotos de acuerdo a lo establecido en los R.A.C.	$(\text{Asignaciones Pilotos Cumplidas} / \text{Asignaciones Pilotos Permitidas por R.A.C.}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	90,5%	90,5%	76,2%	90,5%	78,5%
					P8. Administrativo-Financiero	Cumplimiento Entrega de Información	Mide el tiempo de oportunidad para la entrega de información de recaudo.	$(\text{Tiempo de Entrega Real} / \text{Tiempo de Entrega Programado}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	NO	100,0%	100,0%	228,9%	100,0%	157,8%
						Ejecución del Programa del Manejo Ambiental	Mide el cumplimiento del Programa de Manejo Ambiental; el propósito es mantener el control sobre el desarrollo de las actividades propuestas para proteger el Medio Ambiente.	$(\text{Acciones Ejecutadas} / \text{Acciones Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	64,7%
						Ejecución del Programa de Salud Ocupacional	Mide el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional; el propósito es mantener el control sobre el desarrollo de las actividades propuestas para proteger a los trabajadores de los riesgos existentes en	$(\text{Acciones Ejecutadas} / \text{Acciones Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	71,4%
					P9. Seguridad	Índice de Reducción de EVESAS	Permite la evaluación y seguimiento a la ocurrencia de EVESAS.	$((\text{No. EVESAS Vigencia Actual} / \text{No. EVESAS Vigencia Periodo Anterior}) - 1) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	0,0%	0,0%	350,0%	0,0%	433,3%
						Índice de Actos de Interferencia Ilícita	Nomenclatura internacional utilizada para denominar todos los actos, o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y del transporte aéreo.	$((\text{No. Actos de Interferencia Ilícita} * 30 \text{ días}) / 360 \text{ días})$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	NO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2010



OBJETIVOS				INDICADORES								META					
PERSP.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	CONCEPTUALIZACIÓN	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2010	META MARZO 2010	LOGRO MARZO 2010	META JUNIO 2010	LOGRO JUNIO 2010	
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	5	FORTALECER EL CLIMA Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL	ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	Afinazar en los miembros de la Empresa el conjunto de normas, valores y cultura de servicio que la distingue de otras aerolíneas.	P8. Administrativo-Financiero	Índice de Absentismo	Mide el número de días de ausentismo por Funcionario.	$(\text{No. Días Concedidos por Incapacidades, Permisos y Licencias en un Periodo} / \text{No. Total de Funcionarios}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Días - Disminución	SI	2,6	0,8	0,9	1,4	2,0
						Índice de Frecuencia de Accidentalidad	Se interpreta como el número de accidentes de trabajo ocurridos durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo.	$\text{Número de AT} * K / \text{Número de Horas Hombre Trabajadas}$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	1,7	0,0	1,3	0,0	3,9
					P9. Seguridad	Cumplimiento de Gestión en Prevención	Permite evaluar la gestión del proceso a través del cumplimiento de las actividades programadas en los planes PREVAC.	$(\text{No. Actividades Cumplidas} / \text{No. Actividades Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	430,8%	100,0%	400,0%
						Capacitaciones de Seguridad	Permite determinar el grado del programa de capacitación y sensibilización, dirigido al fortalecer los conocimientos del personal del área de seguridad aeroportuaria, tendiente a mantener la actualización en normas y reglamentos propios del área de trabajo.	$(\text{Capacitaciones Realizadas} / \text{Capacitaciones Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	25,0%	100,0%	33,3%
	6	MEJORAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO	ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	Brindar las herramientas y conocimiento necesario para mejorar el desempeño y rendimiento laboral.	P8. Administrativo-Financiero	Ejecución Plan de Capacitaciones	Reforzar en el aprendizaje a los funcionarios de SATENA y así mismo una cultura sobre las capacitaciones.	$(\text{Capacitaciones Realizadas} / \text{Capacitaciones Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	150,0%	100,0%	120,0%
						Inducción	Dar a conocer a los nuevos funcionarios que ingresen a la Empresa la información necesaria para que conozcan qué es SATENA y como funciona.	$(\text{No. Inducciones Realizadas} / \text{No. Inducciones Projectadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	500,0%	100,0%	200,0%
	7	REFORZAR EL SISTEMA TECNOLÓGICO Y DE INFORMACIÓN	ADMINISTRATIVO - FINANCIERO	Robustecer y unificar los sistemas de información y de gestión, a través de herramientas tecnológicas de última generación, que generen resultados visibles en términos de Servicio al Usuario, comercialización, administración	P2. Planeación	Proyecto de Información Comercial	Mide el Cumplimiento de las Actividades Programadas para llevar a cabo el Proyecto de Comercialización.	$(\text{Número de Actividades Realizadas} / \text{Número Actividades Projectadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	60,0%	100,0%	83,3%
					P8. Administrativo-Financiero	Instalación de Redes Eléctricas y Fibra Óptica	Mide el cumplimiento del programa a desarrollar para llevar a cabo la instalación de las redes eléctrica y fibra óptica.	$(\text{Actividades Ejecutadas} / \text{Actividades Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%