

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2014

PERSP.	OBJETIVOS			INDICADORES													
	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)	2015	META MARZO 2015	LOGRO MARZO 2015	META JUNIO 2015	META SEPT. 2015	META DIC. 2015
FINANCIERA	FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS REGIONES.	ESTRATÉGICO	Fortalecer la presencia estatal, el servicio social y el desarrollo económico a la comunidad a través del transporte aéreo a las regiones estratégicas.	1. Comercial	Pasajeros Transportados	Mide el cumplimiento en la cantidad de pasajeros transportados frente a lo proyectado para la vigencia.	$(\text{Pasajeros Transportados} / \text{Pasajeros Proyectados}) * 100$	Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	87,3%	100,0%	100,0%	100,0%
					Índice de Ocupación	Mide el nivel de ocupación de pasajeros transportados (Itinerarios) sobre las sillas ofrecidas en los vuelos (Itinerarios) y aeronaves de SATENA. Permite determinar la optimización de la capacidad instalada del equipo aéreo de la Empresa.	$(\text{Pasajeros Transportados (Itinerario)} / \text{Total Sillas Ofrecidas (Itinerario)}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	75,5%	65,2%	63,0%	70,5%	73,8%	75,5%
	MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	FINANCIERO	Garantizar la gestión de la Empresa, que esté en capacidad de cumplir con sus obligaciones contractuales, laborales, y de diferente índole, asimismo, presentar resultados positivos en su gestión que permitan incrementar su patrimonio y garantizar los recursos para el cumplimiento de la misión de la aerolínea.	6. Financiero	Participación de Ventas en Web	Mide el cumplimiento de metas comerciales en página web frente a los ingresos recibidos por pasajes.	$(\text{Ingresos por Ventas en Web} / \text{Ingresos por Pasajes}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	32,6%	32,1%	30,1%	32,1%	32,2%	32,6%
					Ejecución de Ingresos Presupuestales	Evalúa el comportamiento de los ingresos reales con relación a los presupuestados de la Empresa.	$(\text{Ingresos Reales} / \text{Ingresos Presupuestados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	75,1%	100,0%	100,0%	100,0%
					Ejecución de Ingresos Contables	Permite establecer la eficiencia por alcanzar los Ingresos por Ventas de Servicios con respecto a lo Proyectado para el año.	$(\text{Total Ingresos Mensuales Reales} / \text{Total Ingresos Mensuales Proyectados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	72,5%	100,0%	100,0%	100,0%
					Rotación de Cartera	Indica el tiempo en días que tarda la Empresa en recuperar su cartera.	$(\text{Valor Facturado} * 30 \text{ Días}) / \text{Valor Recaudado}$	Táctico - Efectividad	Mensual	Días - Disminución	SI	17	19	19	17	17	17
					Liquidez Corriente	Este índice determina la capacidad con que cuenta la Empresa para pagar las deudas a Corto Plazo.	$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	1,4	1,2	0,5	1,5	1,6	1,4
					Ejecución de Compromisos	Mide el porcentaje de recursos comprometidos del total de la apropiación asignada.	$(\text{Compromisos} / \text{Apropiaciones}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	100,0%	60,4%	67,0%	71,7%	93,7%	100,0%
					Ejecución de Gastos	Evalúa el comportamiento de los pagos con relación a las obligaciones asumidas.	$(\text{Pagos} / \text{Compromisos}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	91,5%	34,9%	30,7%	61,5%	71,6%	91,5%
					Endeudamiento	Muestra la capacidad que tiene la Empresa para responder por las deudas a largo plazo.	$\text{Pasivo} / (\text{Pasivo} + \text{Patrimonio})$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	0,9	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9
Z-Score	Mide la probabilidad de insolvencia empresarial (quiebra) de una empresa en el corto inmediato.	$(\text{Capital de Trabajo} / (\text{Total Activo} * 1,2)) + ((\text{Resultado Anteriores} / (\text{Total Activo} * 1,4))) + ((\text{Resultado Operacional} / (\text{12} * \text{Número de Meses} / \text{total activo})) * 3,3) + ((\text{total patrimonio} / \text{total pasivo}) * 0,5) + ((\text{venta de servicio} / (\text{12} * \text{Número del Mes})) / \text{Total Activo}) * 1$	Táctico - Efectividad	Mensual	Número - Aumento	SI	2,1	1,9	-0,4	1,8	2,0	2,1					
Ebitda	Determina las ganancias o la utilidad obtenida por la Empresa, sin tener en cuenta los gastos financieros, los impuestos y demás gastos contables que no implican salida de dinero en efectivo, como las depreciaciones y las amortizaciones.	$(\text{Resultado Antes de Ajustes} + \text{Depreciación Equipo Aéreo} + \text{Leasing Financiero} + \text{Leasing de Infraestructura} + \text{Impuestos, Contribuciones y Tasas, Provisiones Depreciaciones y Amortizaciones, Gastos Financieros})$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	27.652	8.029	-5.061	12.452	18.077	27.652					
Ebitdar	La "Y" que se añade para crear el Ebitdar refleja el coste de los gastos brutos por arrendamientos, que se definen como los gastos por "leasing" operativos más gastos contingentes por alquileres, antes de ingresos por subarrendamientos.	$(\text{EBITDA} + \text{Leasing Operativo} + \text{Arriendo Aeronaves})$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	57.471	15.634	2.715	27.473	40.553	57.471					
Fenecimiento de los Estados Financieros	Lograr el cumplimiento de las normas para alcanzar el fenecimiento de los estados financieros.	$(\text{Fenecimiento de Estados Financieros Real} / \text{Fenecimiento de Estados Financieros Proyectado}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%					

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2014

OBJETIVOS				INDICADORES														
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)	2015	META MARZO 2015	LOGRO MARZO 2015	META JUNIO 2015	META SEPT. 2015	META DIC. 2015	
USUARIO	3	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	COMERCIAL	2. Comercial	Disminución en Resarcimientos	Evalúa la disminución en resarcimientos cancelados a pasajeros de la vigencia actual frente al año inmediatamente anterior.	$(\text{Resarcimientos Vigencia Actual} / \text{Resarcimientos Vigencia Anterior}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Pesos - Disminución	SI	-10,0%	-10,0%	-23,5%	-10,0%	-10,0%	-10,0%	
PROCESOS INTERNOS	4	MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	CONTROL INTEGRAL	9. Control Integral	Cierre de hallazgos de auditoría	Permite evaluar el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional según los requisitos normativos aplicables vigentes, mediante el cierre de los hallazgos evidenciados a través de auditorías internas y externas al SMS de SATENA.	$(\text{No. Hallazgos de Auditoría Cerrados} / \text{No. Hallazgos de Auditoría Generados}) * 100\%$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	83,3%	0,0%	0,0%	50,0%	83,3%	83,3%	
					Reportes Voluntarios del Error	Permite evaluar la cultura del reporte y su comprometimiento dentro del SMS por parte de los miembros de la Empresa, relacionando el aumento de reportes voluntarios del Error con respecto al total de reportes evitados. Se entiende como resultado positivo que el indicador aumenta.	$(\text{No. de Reportes Voluntarios del Error} / \text{Reportes Totales}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	10,2%	10,0%	22,9%	10,0%	10,0%	10,2%	
					Evaluación de Desempeño en Seguridad Operacional	Permite evaluar el desempeño del personal de SATENA frente a sus compromisos con el Sistema de Gestión de Seguridad (SMS).	$(\sum \text{calificaciones Individuales} / \text{No. Personas Calificadas})$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	4,0	0,0	0,0	4,0	0,0	4,0	
	5	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	ESTRATÉGICO	1. Estratégico	Cumplimiento Cuadro de Itinerarios IATA	Mide el cumplimiento del Área de Operaciones en la entrega de información y estadísticas, necesarias para la coordinación de SLOT e inscripción de itinerarios en la fase estratégica según procedimiento ATFM.	$(\text{No. de Entregas Realizadas a Tiempo} / \text{No. de Entregables en la Fecha Estipulada}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
					Procesamiento Estadístico	Mide el cumplimiento y la gestión en el procesamiento de datos estadísticos para ser entregados a la Aerocivil, Origen-Destino, Tráfico por Etapa. Así mismo, presentar dicha información a Presidencia.	$(\text{Tiempo Real de Entrega} / \text{Tiempo Máximo de Entrega}) * 100 - 1$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	NO	-10,0%	-10,0%	-10,0%	-10,0%	-10,0%	-10,0%	
					Efectividad en la Administración del Hosting	Atender todas las solicitudes y dar respuesta a las novedades reportadas por las agencias comerciales y bases de operación en el menor tiempo posible con respecto a la utilización del hosting. Así como ejercer control sobre los posibles errores cometidos, en un plazo no mayor a 12 horas.	$(\text{Tiempo Real de Solución} / \text{Tiempo Máximo de Solución}) * 100 - 1$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	NO	-16,7%	-16,7%	13,0%	-16,7%	-16,7%	-16,7%	
					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 Direccionamiento y el Sistema de Gestión de Calidad.	$(\text{No. Actividades y Requerimientos Realizados} / \text{No. Actividades y Requerimientos Programados y Solicitados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	91,7%	100,0%	100,0%	100,0%	
Evaluación SGC	Evaluar el cumplimiento de los Objetivos del SGC frente a las metas propuestas por los Procesos.	Evaluación Promedio de los Objetivos	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	85,5%	100,0%	100,0%	100,0%						

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2014

OBJETIVOS				INDICADORES													
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)	2015	META MARZO 2015	LOGRO MARZO 2015	META JUNIO 2015	META SEPT. 2015	META DIC. 2015
PROCESOS INTERNOS	5	OPERACIONES	Mejorar e innovar continuamente los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo con el fin de incrementar la productividad y competitividad de la Empresa para así reducir los costos operativos y gastos de funcionamiento mediante la mejora continua de estos procesos.	3. Operaciones	Ahoro en los Costos de 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 - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	152,4%	100,0%	100,0%	100,0%
					Horas de Vuelo Pilotos Militares	Equidad y optimización en la programación de horas de vuelo de las Tripulaciones Militares.	$(\text{Promedio Horas de Vuelo Efectuadas} / \text{Promedio Horas de Vuelo Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	77,9%	69,0%	70,0%	73,3%	76,8%	77,9%
					Horas de Vuelo Pilotos Civiles	Equidad y optimización en la programación de horas de vuelo de las Tripulaciones Civiles.	$(\text{Promedio Horas de Vuelo Efectuadas} / \text{Promedio Horas de Vuelo Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	80,3%	71,1%	57,3%	75,6%	79,3%	80,3%
					Horas de Vuelo Auxiliares de Vuelo	Equidad y optimización en la programación de horas de vuelo de las Tripulaciones - Auxiliares de Vuelo.	$(\text{Promedio Horas de Vuelo Efectuadas} / \text{Promedio Horas de Vuelo Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	90,0%	81,8%	91,1%	85,1%	88,3%	90,0%
					Asignaciones Pilotos Militares	Equidad y optimización en la programación de Asignaciones de los Pilotos de acuerdo a lo establecido en los R.A.C.	$(\text{Asignaciones Pilotos Militares Cumplidas} / \text{Asignaciones Pilotos Militares Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	92,1%	91,2%	86,0%	91,2%	92,4%	92,1%
					Asignaciones Pilotos Civiles	(Asignaciones Pilotos Civiles Cumplidas / Asignaciones Pilotos Civiles Proyectadas) * 100	$(\text{Asignaciones Pilotos Civiles Cumplidas} / \text{Asignaciones Pilotos Civiles Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	92,5%	91,7%	87,7%	92,5%	92,8%	92,5%
					Asignaciones Auxiliares de Vuelo	Equidad y optimización en la programación de Asignaciones de Auxiliares de Vuelo de acuerdo a lo establecido en los R.A.C.	$(\text{Promedio Asignaciones Auxiliares Cumplidas} / \text{Promedio Asignaciones Auxiliares Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	93,7%	88,9%	93,4%	89,7%	92,6%	93,7%
		TÉCNICO		4. Técnico	Índice de Confiabilidad en el Despacho	Mide de forma global, la confiabilidad de las aeronaves teniendo en cuenta que todas las demoras y cancelaciones por limitaciones en la aeronegabilidad afectan su comportamiento en forma negativa.	$1 - ((\text{Vuelos Demorados} + \text{Vuelos Cancelados}) / \text{Vuelos Programados})$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	94,5%	94,5%	95,1%	94,5%	94,5%	94,5%
		ADMINISTRATIVO		5. Administrativo	Encuesta Satisfacción Cliente Interno	Medir el nivel de satisfacción de los funcionarios de SATENA frente al servicio prestado por el Almacén.	Promedio de Encuestas	Táctico - Eficacia	Mensual	Número - Aumento	SI	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
					Mantenimiento a Instalaciones	Mide el índice de implementación del programa de mantenimiento a instalaciones de la Empresa.	$(\text{No. de Requerimientos Atendidos} / \text{Total Requerimientos Solicitados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	29,7%	39,3%	55,2%	76,6%	100,0%
					Mantenimiento Parque Automotor	Mide el índice de implementación del programa de mantenimiento al parque automotor de la Empresa.	$(\text{No. de Requerimientos Realizados} / \text{Total Requerimientos Proyectados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	20,9%	65,1%	52,3%	64,0%	100,0%
					Consumo de Combustible del Parque Automotor	Mide el índice de consumo de combustible del parque automotor de SATENA	$(\text{Valor Consumo en el Mes} / \text{Valor Consumo Proyectado en el Mes}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	95,0%	23,8%	21,9%	47,5%	71,3%	95,0%
					Sistema de Gestión Documental	Mide el porcentaje de gestión dando cumplimiento a las actividades proyectadas para la administración y gestión documental de la Empresa.	$(\text{No. de Actividades Realizadas} / \text{Total Actividades Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	25,0%	33,3%	50,0%	70,8%	100,0%

