

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES ESTRATÉGICOS 2016

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)	2016	META MARZO 2016	META JUNIO 2016	META SEPT. 2016	META DIC. 2016	
FINANCIERA	1	COMERCIAL	Fortalecer la presencia estatal, el servicio social y el desarrollo económico a la comunidad a través del transporte aéreo a las regiones estratégicas.	2. Comercial	Pasajeros Transportados	Mide el cumplimiento en la cantidad de pasajeros transportados frente a lo proyectado para la vigencia.	$(\text{Pasajeros Transportados} / \text{Pasajeros Proyectados}) * 100$	Estratégico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
				2. Comercial	Ventas por Pasajes	Mide el cumplimiento de metas comerciales frente a las proyectadas para la vigencia. Este indicador incluye los ingresos recibidos por venta de pasajes aéreos donde se incluye: Tarifa, Tarifa Administrativa, IVA, Tasas, Penalidades. Este indicador se proyecta con un crecimiento porcentual del 19% comparado con el logro de ingresos por pasajes del año 2015, de acuerdo a las políticas de la Alta Dirección.	$(\text{Ingresos por Ventas de Pasajes Alcanzadas} / \text{Ingresos por Ventas de Pasajes Proyectadas}) * 100$	Estratégico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	2	MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	FINANCIERO	Garantizar la gestión de la Empresa, que este 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.	2. Comercial	Ventas por carga	Mide el cumplimiento de metas comerciales frente a las proyectadas para la vigencia. Este indicador incluye los ingresos recibidos por transporte de carga y correo en las rutas de SATENA. Este indicador se proyecta con un crecimiento porcentual del 19% comparado con el logro de ingresos por pasajes del año 2015, de acuerdo a las políticas establecidas por la Alta Dirección.	$(\text{Ingresos por Ventas de Carga Alcanzadas} / \text{Ingresos por Ventas de Carga Proyectadas}) * 100$	Estratégico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
					6. Financiero	Rentabilidad	Hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. Este indicador se mide periodo a periodo en forma acumulada.	$(\text{Utilidad Bruta} / \text{Costo Ventas}) * 100$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	4,8%	-11,2%	-4,7%	0,6%	4,8%
					6. Financiero	Redimiento Operacional	Representa el Porcentaje de Utilidad Operacional obtenido frente a las Ventas Totales; es decir, expresa el margen de beneficio por cada peso vendido. Este indicador se mide periodo a periodo en forma acumulada.	$(\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas}) * 100$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	-15,5%	-35,2%	-26,7%	-20,3%	-15,5%
					6. Financiero	Rendimiento Neto	Mide la rentabilidad después de impuestos de todas las actividades de la Empresa, independientemente de si corresponden al desarrollo de su objeto social. Este indicador se mide por las metas establecidas en el periodo en forma acumulada de la Utilidad Neta y las Ventas.	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}) * 100$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	-18,3%	-36,1%	-28,7%	-23,1%	-18,3%
USUARIO	3	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	Brindar la mejor experiencia de vuelo con un servicio de alta calidad que satisfaga verdaderamente las necesidades y expectativas de los Clientes. La experiencia de vuelo SATENA inicia desde el primer contacto del Cliente con nuestra Empresa (call center, agencia de viajes, agencia comercial), incluyendo aeropuertos de origen y en vuelo; hasta la entrega del equipaje en el aeropuerto destino y una posible actividad de pos venta.	3. Operaciones	Cumplimiento de Vuelos	Mide el cumplimiento de los vuelos programados por SATENA, analizando las causas internas y externas que generan el incumplimiento de la operación aérea, con el fin de identificar el Producto No conforme que genera dicho incumplimiento analizando la Causa Raíz y de esa manera plantear las acciones a tomar para mejorar el índice de cumplimiento.	$(\text{Vuelos Cumplidos} * 100 / (\text{Vuelos nacionales programados} - \text{Vuelos Cancelados} + \text{Demorados por Factores Externos}))$	Estratégico - Impacto / Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	93,0%	91,6%	92,2%	92,5%	93,0%	
				2. Comercial	Encuesta de Satisfacción al Cliente	Mide el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados por la Empresa.	Calificación Promedio de Encuestas	Efectividad	Mensual	Número - Aumento	SI	4,2	0,0	4,2	0,0	4,2	
				5. Aeropuerto	Cumplimiento de Tiempos en Rampa Atr42 y Emb145	Mide el nivel de cumplimiento de vuelo para aeronaves ATR42 y EMB145, desde el momento que aterrizan, abren puertas y vuelven a cerrar puertas para iniciar el siguiente vuelo; este tiempo se mide con respecto al tiempo estándar estipulado en la campaña de SATENA. Se entiende como resultado positivo que el indicador disminuya.	$1/(\text{Promedio de cumplimiento por tiempo en Rampa} / \text{Tiempo en Rampa Estándar})$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
					Cumplimiento de Tiempos en Rampa Emb170	Mide el nivel de cumplimiento de vuelo para aeronaves EMB170, desde el momento que aterrizan, abren puertas y vuelven a cerrar puertas para iniciar el siguiente vuelo; este tiempo se mide con respecto al tiempo estándar estipulado en la campaña de SATENA. Se entiende como resultado positivo que el indicador disminuya.	$1/(\text{Promedio de cumplimiento por tiempo en Rampa} / \text{Tiempo en Rampa Estándar})$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES ESTRATÉGICOS 2016

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)	2016	META MARZO 2016	META JUNIO 2016	META SEPT. 2016	META DIC. 2016	
PROCESOS INTERNOS	4	MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	CONTROL INTEGRAL	Garantizar que los niveles de seguridad en la Empresa mejoren a través de procesos sistemáticos de gestión de riesgos.	9. Control Integral	Cumplimiento Nivel Aceptable de Seguridad Operacional (NASO)	Permite la evaluación y seguimiento a la posible ocurrencia de Eventos que afectan el Nivel Aceptable de Seguridad Operacional.	$(\text{No. de Eventos que Afectan el NASO} / \text{No. de Ciclos}) * 1000 \text{ Ciclos}$	Efectividad	Mensual	Número - Disminución	NO	12,5	12,1	12,4	12,5	12,5
					5	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	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 continúa de estos procesos.	1. Estratégico	Estabilidad de los Itinerarios	Realizar un análisis y disminuir las inconsistencias en los itinerarios en la fase estratégica.	$(1 - ((\text{Cantidad Vuelos Cancelados} + \text{Cantidad de Cambios de Horarios} + \text{Cantidad de Cambio de Equipos}) / (\text{Cantidad de Vuelos Programados}))) * 100$	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	87,7%	88,8%
	3. Técnico	Índice de Alistamiento	Este indicador permite evaluar la disponibilidad total de la flota para las operaciones aéreas, dentro de lo cual se consideran todas las circunstancias que limitan la disponibilidad ya sea por factores normales de mantenimiento o imprevistos asociados a limitaciones de la aeronavegabilidad.	$(\text{Tiempo de Operación (TDO)} - \text{Tiempo para las operaciones aéreas, dentro de lo cual se consideran todas las circunstancias que limitan la disponibilidad ya sea por factores normales de mantenimiento o imprevistos asociados a limitaciones de la aeronavegabilidad.}) / \text{Tiempo de Mantenimiento Imprevisto (TMI)} - \text{Tiempo de Demoras (DEM)} / \text{Tiempo}$				Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	85,3%	85,0%	83,8%	85,3%	85,3%	
	5. Aeropuerto	Servicio de Equipaje Transportado	Medición creada para la detección de maletas perdidas, retrasadas y saqueadas que afectan el itinerario de vuelo.	$1 - ((\text{Numero de Equipajes perdidos} + \text{Numero de Equipajes retrasados} + \text{Numero de Equipajes saqueados}) / \text{Numero de Equipajes} / \text{año actual}) / (\text{Numero de Equipajes perdidos} + \text{Numero})$				Eficacia	Mensual	Porcentaje - Disminución	SI	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	6	FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Afianzar el conjunto de valores, principios y creencias que deben tener los integrantes de una organización; ofreciendo formas definidas de pensamiento que guían la toma de decisiones y otras actividades para el desarrollo del talento humano.	7. Talento Humano	Encuesta de Clima Organizacional	Determina la percepción que los funcionarios tienen de la Empresa de acuerdo al Clima organizacional, evidenciando consecuencias como: Aumento de productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas, podemos señalar las siguientes: Alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc.	$\text{Calificación Promedio de la Encuesta de Clima Organizacional}$	Efectividad	Anual	Número - Aumento	SI	4,0	0,0	0,0	0,0	4,0
						Encuesta de Cultura Organizacional	Es el conjunto de normas, valores, creencias y pautas de comportamiento que formalizan las conductas de los individuos y que caracterizan a la organización. Podría decirse también que es un sistema de símbolos compartidos y dotados de sentido que surgen de la historia y gestión de la organización, de su contexto sociocultural y de sus factores contingentes (tecnología, tipo de organización, etc.). Medir los valores y normas (actitudes, experiencias, creencias, pautas,	$\text{Calificación Promedio de la Encuesta de Cultura Organizacional}$	Efectividad	Anual	Número - Aumento	SI	4,0	0,0	0,0	0,0	4,0
						Evaluación de Desempeño	Evaluar el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa para identificar las fortalezas y debilidades del Recurso Humano.	$\text{Promedio de Evaluación de Desempeño Humano}$	Efectividad	Semestral	Número - Aumento	SI	4,0	0,0	0,0	0,0	4,0
	7	GARANTIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	ADMINISTRATIVO	Robustecer y unificar los sistemas de información y de gestión, a través de herramientas tecnológicas de última generación, que constituyan resultados visibles en términos de Servicio al Usuario, Comercialización, Administración y Control.	5. Administrativo	Implementación del SIS	Desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Información SATENA que permita una acertada y oportuna toma de decisiones.	$(\text{No. de Actividades Realizadas} / \text{Total Actividades Proyectadas}) * 100$	Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	29,3%	78,0%	95,1%	100,0%