

PERSP	ITEM	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	PROCESO RESPONSABLE OBJETIVO	OBJETIVOS INDICADORES			FORMULA DE CALCULO	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DISPONIBILIDAD DEL INDICADOR (SI/NO)	2016	META SEPT. 2016	LOGRO SEPT. 2016	
				CONCEPTUALIZACION	PROCESO RESPONSABLE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR									DESCRIPCION DEL INDICADOR
FINANCIERA	1	FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONOMICO 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.	2 Comercial	Pasajeros Transportados	Mide el cumplimiento en la cantidad de pasajeros transportados frente a lo proyectado para la vigencia.	(Pasajeros Transportados / Pasajeros Proyectados) * 100	Estratégico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	94,3%
FINANCIERA		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 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, Tasa, Prevolantes. 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 pólizas establecidas por la Alta Dirección.	Ingresos por Ventas de Pasajes Aéreos / Ingreso por Ventas de Pasajes Proyectados * 100	Estratégico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	86,2%
FINANCIERA		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 como en las fajas 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 pólizas establecidas por la Alta Dirección.	Ingresos por Ventas de Carga Aéreas / Ingreso por Ventas de Carga Proyectados * 100	Estratégico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	100,0%	85,2%
FINANCIERA	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.	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 período a período en forma acumulada.	(Utilidad Bruta / Costo Ventas) * 100	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	4,8%	6,6%	16,5%
FINANCIERA		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.	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 período a período en forma acumulada.	(Utilidad Operacional / Ventas) * 100	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	-15,5%	-20,3%	-7,4%
FINANCIERA		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.	6 Financiero	Redimiento 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.	(Utilidad Neta / Ventas) * 100	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	-18,3%	-23,1%	-7,1%
USUARIO		MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	COMERCIAL	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, a través de los vuelos programados.	Vuelos Cumplidos x 100 / (Vuelos Programados - Vuelos Cancelados / Demorados por Factores Externos)	Estratégico Impacto Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	93,0%	92,5%	89,5%
USUARIO		MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	COMERCIAL	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.	2 Comercial	Encuesta de Satisfacción al Cliente	Mide el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.	Calificación Promedio de Encuestas	Efectividad	Mensual	Numero - Aumento	SI	4,2	0,0	4,2
USUARIO	3	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	COMERCIAL	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.	5 Aeropuerto	Cumplimiento de Tiempos en Rampa A320 y Emb145	Mide el nivel de cumplimiento de tiempo para aeronaves A320 y Emb145.	(Promedio de cumplimiento por tiempo en Rampa / Tiempo en Rampa Estándar)	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Diminución	SI	100,0%	100,0%	108,2%
USUARIO		MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	COMERCIAL	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.	5 Aeropuerto	Cumplimiento de Tiempos en Rampa Emb70	Mide el nivel de cumplimiento de tiempo para aeronaves Emb70.	(Promedio de cumplimiento por tiempo en Rampa / Tiempo en Rampa Estándar)	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Diminución	SI	100,0%	100,0%	109,8%
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 riesgo.	9 Control Interno	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.	Nº. de Eventos que Afectan el NASO / (Nº. de Ciclos) / 1000 Ciclos	Efectividad	Mensual	Numero - Diminución	NO	12,5	12,5	12,5
PROCESOS INTERNOS	5	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	ESTRATEGICO	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.	1 Estratégico	Estabilidad de los Itinerarios	Realizar un análisis y disminuir las inconsistencias en los itinerarios.	(1 - (Cantidad Vuelos Cancelados + Cantidad de Cambios de Horarios + Cantidad de Cambio de Equipos) / Cantidad de Vuelos Programados)) * 100	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	87,7%	90,2%	85,6%
PROCESOS INTERNOS	5	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	TÉCNICO	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.	4 Técnico	Índice de Alistamiento aeronaves	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 a sea por factores normales de mantenimiento o imprevistos asociados a limitaciones de la aerovigilabilidad.	(Tiempo de Operación (TDO) - Tiempo de Mantenimiento Programado (TMP) - Tiempo de Mantenimiento Imprevisto (TMI) - Tiempo de Demoras (DEM)) / Tiempo	Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	85,3%	85,3%	85,6%
PROCESOS INTERNOS	5	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	AEROPUERTO	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.	5 AEROPUERTO	Servicio de Equipaje Transportado	Medición creada para la detección de maletas perdidas, extraviadas y separadas que afectan el itinerario de vuelo.	1 - (Número de Equipajes perdidos + Número de Equipajes extraviados + Número de Equipajes separados) / (Número de Equipajes perdidos + Número)	Eficacia	Mensual	Porcentaje - Diminución	SI	-10%	-10%	50,6%
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO		FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Alanzar 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.	Calificación Promedio de la Encuesta de Clima Organizacional	Efectividad	Anual	Numero - Aumento	SI	4,0	0,0	0,0
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	6	FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Alanzar 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 Cultura Organizacional	Es el conjunto de normas, valores, creencias y posturas de conducta.	Calificación Promedio de la Encuesta de Cultura Organizacional	Efectividad	Anual	Numero - Aumento	SI	4,8	0,0	0,0
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO		FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	Alanzar 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	Evaluación de Desempeño	Evaluar el desempeño laboral de los funcionarios de la Empresa.	Promedio de Evaluación de Desempeño	Efectividad	Semestral	Numero - Aumento	SI	4,0	0,0	0,0
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SISTEMAS DE INFORMACION	7	GARANTIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y LOS SISTEMAS DE INFORMACION	ADMINISTRATIVO	Robustecer y unificar los sistemas de información y de gestión, a través de herramientas tecnológicas de última generación que permitan resultados visibles en términos de Servicio al Usuario, Comercialización, Administración y Control.	5 Administrativo	Implementación del SIS	Desarrolla e implementa el Sistema Integrado de Información SATENA que permita una oportuna y acertada toma de decisiones.	Nº. de Actividades Realizadas / Total Actividades Proyectadas * 100	Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%	95,1%	95,1%