



**MATRIZ DE PERSPECTIVAS,
OBJETIVOS ESTRATEGICOS,
INDICADORES ESTRATEGICOS Y METAS 2016**

CODIGO: SAT-F10
A PARTIR DE: 28 JULIO 2013
VERSION: 03
PÁG. 1 DE 1

OBJETIVOS INDICADORES														INICIATIVAS ESTRAT			
PERIODO	ITEM	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	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 DIC. 2016	LOGRO DIC. 2016	ACUMULADO LOGRO	RESPONSABLE
FINANCIERA	1	FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS REGIONES.	COMERCIAL	Fortalecer la presencia local, el servicio social y el desarrollo económico de 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.	$\frac{\text{Pasajeros Transportados}}{\text{Pasajeros Proyectados}} * 100$	Estratégico - Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	100.0%	100.0%	95.1%	95.1%	Comercial
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 dentro de los Índices: 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.	$\frac{\text{Ingresos por Ventas de Pasajes Autorizados}}{\text{Ingresos por Ventas de Pasajes Proyectados}} * 100$	Estratégico - Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	100.0%	100.0%	82.4%	82.1%	Comercial
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 correo en las rutas de SATENA. Este indicador se proyecta con un crecimiento porcentual del 19% comparado con el logro de ingresos por cargas del año 2015, de acuerdo a las políticas establecidas por la Alta Dirección.	$\frac{\text{Ingresos por Ventas de Carga Autorizadas}}{\text{Ingresos por Ventas de Carga Proyectadas}} * 100$	Estratégico - Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	100.0%	100.0%	82.3%	82.3%	Comercial
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 periodo a periodo en forma acumulada.	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Costo Ventas}} * 100$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	4.8%	4.8%	20.5%	20.5%	Financiero
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	Retorno Operacional	Representa el Porcentaje de Utilidad Operacional obtenido frente a los Ventos Totales de dicho mes, expresa el margen de beneficio por cada peso vendido. Este indicador se mide periodo a periodo en forma acumulada.	$\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}} * 100$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	-15.5%	-15.5%	-4.6%	-4.6%	Financiero
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	Rendimiento Neto	Mide la rentabilidad después de impuestos de todas las actividades de la Empresa, independientemente de si comprenden al desarrollo de su objeto social. Este indicador se mide por las metas establecidas en el plan de negocio en forma acumulada de la Unidad Neta y sus Ventas.	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} * 100$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	-18.3%	-18.3%	-1.6%	-1.6%	Financiero
OPERATIVO		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.	3. Operaciones	Cumplimiento de Vuelos	Mide el cumplimiento de los vuelos programados por SATENA, en los vuelos programados.	$\frac{\text{Vuelos Cumplidos}}{\text{Vuelos Programados}} * 100$	Estratégico - Impacto / Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	93.0%	93.0%	87.01%	87.01%	Operaciones
OPERATIVO		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.	2. Comercial	Encuesta de Satisfacción al Cliente	Mide el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.	Calificación Promedio de Encuestas	Eficiencia	Trimestral	Numero - Aumento	SI	4.2	4.2	4.2	4.2	Comercial
OPERATIVO	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.	6. Aeropuerto	Cumplimiento de Tiempo en Rampa ATR42 y E145	Mide el nivel de cumplimiento de vuelo para aviones ATR42 y E145.	$\frac{\text{Promedio de cumplimiento por tiempo en Rampa}}{\text{Tiempo en Rampa}} * 100$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Disminución	SI	100.0%	100.0%	108.3%	108.3%	Aeropuerto
OPERATIVO		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.	6. Aeropuerto	Cumplimiento de Tiempo en Rampa Emb70	Mide el nivel de cumplimiento de vuelo para aviones Emb70.	$\frac{\text{Promedio de cumplimiento por tiempo en Rampa}}{\text{Tiempo en Rampa}} * 100$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Disminución	SI	100.0%	100.0%	109.8%	109.8%	Aeropuerto
PROCESOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	4	MANTENER EL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD OPERACIONAL	CONTROL INTEGRAL	Garantizar que los niveles de seguridad en los procesos de gestión de riesgos.	8. Control Integral	Cumplimiento Nivel Acquisito de Seguridad Operacional (NASO)	Permite la evaluación y seguimiento a la posible ocurrencia de eventos que afectan el Nivel Acquisito de Seguridad Operacional.	$\frac{\text{No. de Eventos que Afectan el NASO}}{\text{No. de Ciclos}} * 1000$ Ciclos	Eficiencia	Trimestral	Numero - Distribución	NO	12.5	12.5	12.5	12.5	Seguridad
PROCESOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL	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	Eficiencia de los Itinerarios	Realizar un análisis y eliminar las inconsistencias en los itinerarios.	$\frac{1 - (\text{Cantidad Vuelos Cancelados} + \text{Cantidad de Cambios de Horarios} + \text{Cantidad de Cambio de Equipos} / \text{Cantidad de Vuelos Programados})}{100}$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	NO	87.7%	87.7%	84.84%	84.84%	Planeación
PROCESOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL		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.	3. Técnico	Índice de Aterrizaje aerovías	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 operativos de mantenimiento o imprevistos asociados a intenciones de la aeronavegabilidad.	$\frac{\text{Tiempo de Operación (TDO)} - \text{Tiempo de Mantenimiento Programado (TMP)} - \text{Tiempo de Mantenimiento Imprevisto (TMI)} - \text{Tiempo de Demora (DTM)}}{\text{Tiempo}}$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	85.3%	85.3%	84.4%	84.4%	Técnica
PROCESOS DE SEGURIDAD OPERACIONAL		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.	6. AEROPUERTO	Servicio de Equipaje Transportado	Métrica creada para la detección de mallas perdidas, retrasadas y separadas que afectan el itinerario de vuelo.	$\frac{1 - (\text{Número de Equipajes perdidos} + \text{Número de Equipajes retrasados} + \text{Número de Equipajes separados})}{\text{Número de Equipajes transportados}} * 100$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Disminución	SI	-19%	-19%	38.6%	38.6%	Aeropuerto
ADMINISTRATIVAS Y GOBIERNO		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 de pensamiento que giren 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	Eficiencia	Anual	Numero - Aumento	SI	4.0	4.0	4.1	4.1	Administrativa-Financiera
ADMINISTRATIVAS Y GOBIERNO	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 de pensamiento que giren 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 pautas de comportamiento.	Calificación Promedio de la Encuesta de Cultura Organizacional	Eficiencia	Anual	Numero - Aumento	SI	4.0	4.0	3.7	3.7	
ADMINISTRATIVAS Y GOBIERNO		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 de pensamiento que giren 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	Eficiencia	Semestral	Numero - Aumento	SI	4.0	4.0	4.24	4.24	
ADMINISTRATIVAS Y GOBIERNO	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 contribuyan resultados visibles en términos de Servicio al Usuario, Comercialización, Administración y Control.	6. Administrativo	Implementación del SII	Desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Información (SII) que permita una oportuna y acertada toma de decisiones.	$\frac{\text{No. de Actividades Realizadas}}{\text{Total Actividades Proyectadas}} * 100$	Eficiencia	Trimestral	Porcentaje - Aumento	SI	100.0%	100.0%	95.1%	95.1%	Administrativo