

## MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2011

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)	2011
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.	2. Estratégico	Informes	Brindar herramientas de información que le permitan a la Alta Dirección tomar decisiones estratégicas para la Empresa.	$(\text{No. Informes Realizados} / \text{No. Informes Projectados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					Análisis de Rutas	Brindar herramientas de información que le permitan a la Alta Dirección tomar decisiones estratégicas para la Empresa.	$(\text{No. Análisis Realizados} / \text{No. Análisis Projectados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
				3. Comercial	Índice de Ocupación en Rutas Sociales	Mide el nivel de ocupación de pasajeros por Itinerarios sobre las sillas ofrecidas en los vuelos de las rutas sociales.	$(\text{Pasajeros Transportados en Rutas Sociales (Itinerario + Adicionales + Tránsitos)} / \text{Total Sillas Ofrecidas en Rutas Sociales (Itinerarios + Adicionales)}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	72,0%
					Índice de Ocupación	Mide el nivel de ocupación de pasajeros transportados (Itinerarios + Adicionales + Tránsitos) sobre las sillas ofrecidas en los vuelos (Itinerarios + Adicionales) y aeronaves de SATENA. Permite determinar la optimización de la capacidad instalada del equipo aéreo de la Empresa.	$(\text{Pasajeros Transportados (Itinerario + Adicionales + Tránsitos)} / \text{Total Sillas Ofrecidas (Itinerarios + Adicionales)}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	70,0%
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.	2. Estratégico	Capitalización	Planear, participar y coordinar el proceso de cambio de naturaleza de la Empresa, de Empresa Industrial y Comercial del Estado a Sociedad de Economía Mixta por Acciones del Orden Nacional.	$(\text{No. Actividades Realizadas} / \text{No. Actividades Projectadas}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					Yield	Busca determinar y mejorar los ingresos que se perciben en cada una de las rutas de la Empresa por silla y por milla volada.	$(\text{Ingresos por Pasajes} / \text{Pasajeros Transportados}) / \text{Millas Promedio Voladas}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	609
					Tarifa Promedio	Determinar el precio promedio por pasajero transportado	$\text{Ingresos por Pasajes} / \text{Pasajeros Transportados}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	109,270
				3. Comercial	Ventas de Servicio	Mide el cumplimiento de metas comerciales frente a las proyectadas para la vigencia.	$(\text{Ingresos por Usuario Final Alcanzados} / \text{Ingresos por Usuario Final Projectado}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%
					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	10,5%
				6. Financiero	Ejecución de Ingresos Contables	Permite establecer la eficiencia por alcanzar los Ingresos por Ventas de Servicios con respecto a lo Projectado para el año. Este indicador se mide acumulando periodo a periodo con respecto al Total de los Ingresos Projectados.	$(\text{Total Ingresos Mensuales Reales} / \text{Total Ingresos Mensuales Projectados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%
					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	0,7
					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	0,7
					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%
					Ejecución de Gastos	Evalúa el comportamiento de los pagos con relación a las obligaciones adquiridas.	$(\text{Pagos} / \text{Compromisos}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%
					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%
					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	30

## MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2011

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)	2011
USUARIO	3	MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE	PRODUCCIÓN OPERATIVA	4. Producción Operativa	Tiempo de Solución de Quejas y Reclamos	Evalúa el tiempo promedio de solución de las quejas y reclamos recibidas 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	50,0%
PROCESOS INTERNOS	4	DESARROLLAR E IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	PRODUCCIÓN OPERATIVA	4. Producción Operativa	Tasa de Accidentalidad Aérea	Permite la evaluación y seguimiento a la ocurrencia de accidentes por cada 10.000 horas de vuelo.	$(\text{No. Accidentes} * 10.000) / \text{No. Horas de Vuelo}$	Táctico - Efectividad	Mensual	Índice - Disminución	SI	0,0
					Tasa de Incidentalidad Aérea	Permite la evaluación y seguimiento a la ocurrencia de incidentes graves e incidentes por cada 10.000 horas de vuelo.	$(\text{No. Incidentes} * 10.000) / \text{No. Horas de Vuelo}$	Táctico - Efectividad	Mensual	Índice - Disminución	SI	8,9
					Cumplimiento Gestión PREVAC	Permite la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción del área de Prevención.	$(\text{No. Actividades PREVAC Cumplidas} / \text{No. Actividades PREVAC Programadas})$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					Cumplimiento Gestión SMS	Permite la evaluación y seguimiento del cumplimiento al SMS.	$(\text{No. Actividades SMS Cumplidas} / \text{No. Actividades SMS Programadas})$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					Cumplimiento Gestión Investigación	Permite la evaluación y seguimiento al cumplimiento de las investigaciones de los Eventos de Seguridad Aérea (EVESAS) ocurridos.	$(\text{No EVESAS Investigados} / \text{No EVESAS Ocurridos})$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					Cumplimiento Gestión Seguridad Aeroportuaria	Permite la evaluación y seguimiento del cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción del área de Seguridad Aeroportuaria. Indicador a evaluar en forma acumulada.	$(\text{No. Actividaes S.A. Cumplidas} / \text{No. Actividades S.A. Programadas})$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%

## MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2011

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)	2011	
PROCESOS INTERNOS	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.	PRODUCCIÓN OPERATIVA	1. Genercial	Puntualidad en las Asesorías	Mide el cumplimiento en atender y resolver los requerimientos internos jurídicos y/o legales allegados o solicitados a la oficina.	$(\text{No. Requerimientos Atendidos} / \text{No. Requerimientos Recibidos}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Atención de Demandas	Ejercer una adecuada defensa de los intereses de la Entidad, respecto de las demandas interpuestas en contra de la Empresa.	$(\text{No. Demandas Atendidas} / \text{No. Demandas Interpuestas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Incidencia en los Medios de Comunicación Nacional	Buscar dentro de la opinión pública el incremento de la imagen institucional que coadyuva a favorecer la utilización de nuestra aerolínea como medio de transporte.	$(\text{No. Boletines Publicados en los Medios} / \text{No. Boletines Generados por SATENA}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					2. Estratégico	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%
						Asesorías	Mide el cumplimiento en atender y resolver los requerimientos internos allegados o solicitados a la oficina.	$(\text{No. Asesorías Realizadas} / \text{No. Asesorías Solicitadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					4. Producción Operativa	Ahorro 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.	$(\text{Ahorro Costo de Combustible Real} / \text{Ahorro de Costo de Combustible Projectado}) * 100$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%
						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 - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	77,8%
						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 - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	87,0%
						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 - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	90,5%
						Nivel de Eficacia en la Planeación de Mantenimiento	Mide el nivel de cumplimiento dentro de los tiempos establecidos para el mantenimiento programado.	$(\text{Tiempo Establecido para la Inspección} / \text{Tiempo Real para la Inspección}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	89,5%
						Nivel de Cumplimiento en el Soporte Técnico	Mide el cumplimiento de las estrategias implementadas en el proceso logístico para garantizar la disponibilidad de los recursos requeridos para la ejecución del mantenimiento programado e imprevisto y así optimizar el alistamiento.	$\text{Cumplimiento MEL} + \text{Cumplimiento Carry Forward} + \text{Cumplimiento pre Servicio} + \text{Cumplimiento Mantenimiento Imprevisto} + \text{Cumplimiento Mantenimiento}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	81,0%
						Índice de Confiabilidad en el Despacho	Mide el nivel de cumplimiento de vuelos programados durante la operación. Este indicador mide de forma global el Proceso teniendo en cuenta que todas las demoras y cancelaciones por limitaciones en la aeronegabilidad afectan su comportamiento en forma	$1 - ((\text{Vuelos Demorados} + \text{Vuelos Cancelados}) / \text{Vuelos Programados})$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	91,4%
						Cumplimiento Programa de Entrenamiento	Busca dar cumplimiento con el cronograma de capacitaciones.	$(\text{No. Entrenamientos Ejecutados} / \text{No. Entrenamientos Programados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Optimización de Recursos	Optimizar los recursos económicos asignados mediante un incremento significativo en cupos disponibles por curso y entrenamientos adicionales no proyectados.	$\text{Costo Projectado por Cupo VS. Costo Real por Cupo. Con las condicionales (Si projectado > real=2; Si projectado igual a real = 1, Si projectado < real=0.)}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	1,0
Cumplimiento Programa de Auditorías	Busca cumplir de manera oportuna el cronograma de auditorías	$(\text{No. Auditorías Ejecutadas} / \text{No. Auditorías Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual		Porcentaje - Aumento	NO	100,0%					

## MATRIZ DE PERSPECTIVAS, OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES TÁCTICOS 2011

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)	2011	
PROCESOS INTERNOS	5	OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA	PRODUCCIÓN OPERATIVA	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. Administrativo	Nivel de Satisfacción del Cliente Interno	Generar cumplimiento y gestión en la administración de los recursos.	$(\text{No. Órdenes de Servicio Entregadas} / \text{No. Órdenes de Servicio Solicitadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Exactitud de Inventarios	Mantener actualizado el inventario de bienes, muebles y enseres.	$\text{No. Elementos Inventariados} / \text{Total Elementos}$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Reducción de Costos Administrativos	Mide la reducción de gastos para cada mes, teniendo en cuenta lo proyectado en el presupuesto.	$\text{Valor Gastos Generales Mes Acumulado} / \text{Valor Proyectado Gastos Generales Vigencia}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Disminución	NO	100,0%
						Mantenimiento a Instalaciones y Parque Automotor	Mide el índice de implementación del programa de mantenimiento a instalaciones y parque automotor de la Empresa.	$(\text{No. de Actividades Realizadas} / \text{Total Actividades Proyectadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Sistema de Gestión Documental	Mide el porcentaje de gestión dando cumplimiento a las actividades proyectadas para la administración y gestión documental de la Empresa.	$\text{No. de Solicitudes} / \text{Total de Servicios Prestados}$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Requerimientos Contractuales	Cubrir las necesidades de la Empresa desde el punto de vista contractual dentro de los términos favorables para la Empresa	$(\text{No. Requerimientos Atendidos} / \text{No. Requerimientos Recibidos}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Asesoría Contractual	Garantizar la asesoría jurídica requerida por las diferentes Dependencias en el proceso contractual.	$(\text{No. Asesorías Atendidas} / \text{No. Asesorías Requeridas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
					6. Financiero	Fenecimiento de los Estados Financieros 2010	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	NO	100,0%
					8. Control Integral	Impacto de las Auditorías Internas	Evalúa el cumplimiento de normas y procedimientos del Sistema de Control Interno de la Empresa.	$\text{Hallazgos Corregidos Internos Vs. Total Hallazgos Encontrados en as Auditorías Internas}$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	80,0%
						Cumplimiento de los planes de mejoramiento Externos	Evalúa el cumplimiento de los planes de mejoramiento suscritos con los entes externos.	$\text{Número de Hallazgos Corregidos Externos Vs. Total Hallazgos Externos}$	Táctico - Efectividad	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	80,2%
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	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%
						Sensibilizaciones de Cultura Organizacional	Fortalecer e interiorizar la cultura organizacional en la Empresa.	$(\text{Sensibilizaciones Ejecutadas} / \text{Sensibilizaciones Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Ejecución del SISOMA	Permite verificar el cumplimiento de actividades del Sistema de Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SISOMA).	$(\text{Actividades Ejecutadas} / \text{Actividades Programadas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
						Índice de Frecuencia de Accidentalidad	El resultado de este indicador se interpretará como el número de accidentes de trabajo ocurridos durante el último año.	$\text{Número de AT} * \text{K} / \text{Número de Horas Hombre Trabajadas}$	Táctico - Efectividad	Mensual	Índice - Disminución	SI	3,04
						Índice de Absentismo por Funcionario	Mide el número de días promedio de ausentismo por Funcionario.	$\text{No. Días Concedidos por Incapacidades, Permisos y Licencias en un Periodo} / \text{No. Total de Funcionarios}$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Índice - Disminución	SI	2,4
						Implementación de la Psicología Aeronáutica	Implementar la Oficina de Psicología Aeronáutica	$(\text{No. Registros Aprobados} / \text{No. Registros Presentados}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	100,0%
	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 GEL	Desarrollo e implementación de los lineamientos establecidos por Gobierno en Línea en cada una de las fases requeridas para el sitio Web de SATENA.	$(\text{Actividades Realizadas} / \text{Actividades Requeridas}) * 100$	Táctico - Eficacia	Mensual	Porcentaje - Aumento	SI	100,0%
						Disponibilidad de Servicio	Garantizar el seguimiento mensual al servicio de conectividad de la red WAN en la Empresa.	$(\text{Horas Estimadas de Servicio} / \text{Tiempo Proyectado de Servicio}) * 100$	Táctico - Eficiencia	Mensual	Porcentaje - Aumento	NO	99,6%