

OBJETIVOS				INDICADORES											
#1 VALOR I	A	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)	META 2017	META III TRIMESTRE SEPT. 2017	LOGRO III TRIMESTRE SEPT. 2017
FINANCIERA	1	FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS REGIONES	ESTRATEGICO	FORTALECER LA PRESENCIA ESTATAL, EL SERVICIO SOCIAL Y EL DESARROLLO ECONÓMICO A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DEL TRANSPORTE AEREO A LAS REGIONES ESTRATEGICAS.	1. ESTRATEGICO	PASAJEROS TRANSPORTADOS	MIDE EL CUMPLIMIENTO EN LA CANTIDAD DE PASAJEROS TRANSPORTADOS FRENTE A LO PROYECTADO PARA LA VIGENCIA.	$(\text{PASAJEROS TRANSPORTADOS} / \text{PASAJEROS PROYECTADOS}) * 100$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	PORCENTAJE - AUMENTO	SI	100%	100%	102%
FINANCIERA		FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONÓMICO DE LAS REGIONES.	ESTRATEGICO	FORTALECER LA PRESENCIA ESTATAL, EL SERVICIO SOCIAL Y EL DESARROLLO ECONÓMICO A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DEL TRANSPORTE AEREO A LAS REGIONES ESTRATEGICAS.	1. ESTRATEGICO	PASAJEROS SOCIALES TRANSPORTADOS	MIDE LA GESTIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACION EN LA FORMULACION DE ESTRATEGIAS QUE PERMITAN INCREMENTAR LA OFERTA DE SILLAS Y DEMANDA DE PASAJEROS EN LAS RUTAS SOCIALES UNICAS QUE OPERA SATENA. A TRAVÉS DEL FORTALECIMIENTO DE LOS FINANCIEROS EN LA REGION ORIENTAL Y OCCIDENTAL DEL PAIS Y DE UNA REUBICACION DE LOS TABERANOS EN LAS RUTAS QUE CONECTAN LOS DESTINOS SOCIALES CON LOS PRINCIPALES CENTROS ECONOMICOS DEL PAIS	$(\text{NUMERO DE PASAJEROS EN RUTAS SOCIALES (FINANCIEROS) / TOTAL DE PASAJEROS PROGRAMADOS (FINANCIEROS)}) * 100$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	PORCENTAJE - AUMENTO	SI	100%	100%	112%
FINANCIERA	2	MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	COMERCIAL	GARANTIZAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA, QUE ESTE EN CAPACIDAD DE CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, LABORALES, Y DE DIFERENTE INDOLE, ASIMISMO, PRESENTAR RESULTADOS POSITIVOS EN SU GESTIÓN QUE PERMITAN INCREMENTAR SU PATRIMONIO Y GARANTIZAR LOS RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA AEROLINEA.	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 AEROS DONDE SE INCLUYE: TARIFA, TARIFA ADMINISTRATIVA, IVA, PASAJE FINALIZADO. ESTE INDICADOR SE PROYECTA CON LA DIRECCION DE LA ACTA DIRECCION QUIENES INFORMAN QUE EL VALOR ACUMULADO DE FEBRERO A DICIEMBRE POR VENTAS POR PASAJES DEBE SER 280000000000.	$(\text{INGRESOS POR VENTAS DE PASAJES ALCANZADAS} / \text{INGRESOS POR VENTAS DE PASAJES PROYECTADAS}) * 100$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	PORCENTAJE - AUMENTO	SI	92%	92%	106%
FINANCIERA		MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	COMERCIAL	GARANTIZAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA, QUE ESTE EN CAPACIDAD DE CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, LABORALES, Y DE DIFERENTE INDOLE, ASIMISMO, PRESENTAR RESULTADOS POSITIVOS EN SU GESTIÓN QUE PERMITAN INCREMENTAR SU PATRIMONIO Y GARANTIZAR LOS RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA AEROLINEA.	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, CORREO Y SEGURAS EN LAS RUTAS DE SATENA. ESTE INDICADOR SE PROYECTA DE ACUERDO A LAS RUTAS SOCIALIZADAS POR LA OFICINA DE PLANEACION Y LA META COMERCIAL CON LAS OBRAS DE PROYECCION DE INGRESOS, EN LA DIRECCION COMERCIAL.	$(\text{INGRESOS POR VENTAS DE CARGA ALCANZADAS} / \text{INGRESOS POR VENTAS DE CARGA PROYECTADAS}) * 100$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	PORCENTAJE - AUMENTO	SI	90%	90%	109%
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 INDOLE, ASIMISMO, PRESENTAR RESULTADOS POSITIVOS EN SU GESTIÓN QUE PERMITAN INCREMENTAR SU PATRIMONIO Y GARANTIZAR LOS RECURSOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN DE LA AEROLINEA.	6. FINANCIERO	EBITDA	DETERMINA LAS GANANCIAS O LA PERDIDA NETA POR LA EMPRESA, SIN TENER EN CUENTA LOS GASTOS FINANCIEROS, LOS IMPUESTOS Y DEMAS GASTOS CONTABLES QUE NO IMPROBEN SALIDA DE DIVIDENDOS EN EFECTIVO, COMO LAS DEPRECIACIONES Y LAS AMORTIZACIONES.	$(\text{RESULTADO ANTES DE AJUSTES-DEPRECIACION EQUIPO AEREO-LEASING FINANCIERO-LEASING DE INFRAESTRUCTURA-IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS, PROVISIONES DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES}) / \text{GASTOS DE INGRESOS}$	ESTRATEGICO - EFECTIVIDAD	MENSUAL	PORCENTAJE - AUMENTO	SI	100%	100%	58%
USUARIO	3	MEJORAR EL SERVICIO AL CUENTE	OPERACIONES	BRINDAR LA MEJOR EXPERIENCIA DE VUELO CON UN SERVICIO DE ALTA CALIDAD QUE SATISFAGA VERDADERAMENTE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CUENTES. LA EXPERIENCIA DE VUELO SATENA INICIA DESDE EL PRIMER CONTACTO DEL CUENTE CON NUESTRA EMPRESA (CALL CENTER, AGENCIA DE VIASAJES, 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 AEROCOMERCIAL	PERMITE MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS VUELOS PROGRAMADOS POR SATENA ANALIZANDO LAS CAUSAS INTERNAS Y EXTERNAS QUE GENERAN EL INCUMPLIMIENTO DE LA OPERACION. ESTE INDICADOR PERMITE IDENTIFICAR EL PRODUCTO NO CONFORME QUE SE PRESENTA Y PERMITE IDENTIFICAR LAS CAUSAS RAIZ Y DE ESTA MANERA PLANTEAR LAS ACCIONES Y TOMEAR PARA MEJORAR EL INDICE DE CUMPLIMIENTO.	$(\text{VUELOS CUMPLIDOS} * 100) / (\text{VUELOS NACIONALES PROGRAMADOS} - \text{VUELOS CANCELADOS Y DEMORADOS POR FACTORES EXTERNAS})$	ESTRATEGICO - IMPACTO / EFECTIVIDAD	MENSUAL	PORCENTAJE - AUMENTO	SI	94%	93%	88%
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO	6	FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	AFANZAR EL CONJUNTO DE VALORES, PRINCIPIOS Y CREENCIAS QUE DEBEN TENER LOS INTEGRANTES DE UNA ORGANIZACION, OFRECENDO FORMAS DEFINIDAS DE PENSAMIENTO QUE GUÍAN LA TOMA DE DECISIONES Y OTRAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.	7. TALENTO HUMANO	EJECUCION PLAN DE CAPACITACION	PERMITE EL APRENDIZAJE DE LOS FUNCIONARIOS DE SATENA Y ASI MISMO, UNA CULTURA SOBRE LAS CAPACITACIONES.	$(\text{CAPACITACIONES REALIZADAS} / \text{CAPACITACIONES PROGRAMADAS}) * 100$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	PORCENTAJE - AUMENTO	SI	100%	100%	95%
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO		FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	AFANZAR EL CONJUNTO DE VALORES, PRINCIPIOS Y CREENCIAS QUE DEBEN TENER LOS INTEGRANTES DE UNA ORGANIZACION, OFRECENDO FORMAS DEFINIDAS DE PENSAMIENTO QUE GUÍAN LA TOMA DE DECISIONES Y OTRAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.	7. TALENTO HUMANO	INDICADOR DE ROTACION DEL PERSONAL	MIDE LA ROTACION DE PERSONAL YA SEA POR RENUNCIAS Y/O DESPIDOS.	$(\text{NO. DE RENUNCIAS Y DESPIDOS} / \text{NO. TOTAL DE FUNCIONARIOS})$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	PORCENTAJE - DISMINUCION	SI	100%	100%	67%
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO		FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	AFANZAR EL CONJUNTO DE VALORES, PRINCIPIOS Y CREENCIAS QUE DEBEN TENER LOS INTEGRANTES DE UNA ORGANIZACION, OFRECENDO FORMAS DEFINIDAS DE PENSAMIENTO QUE GUÍAN LA TOMA DE DECISIONES Y OTRAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.	7. TALENTO HUMANO	INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTALIDAD	MIDE EL NÚMERO DE ACCIDENTES DE TRABAJO OCURRIDOS DURANTE EL AÑO.	$(\text{NUMERO DE AT} * \text{K} / \text{NUMERO DE HORAS - HOMBRE TRABAJADAS})$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	INDICE - DISMINUCION	SI	4,0	5,8	5,2
APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO		FORTALECER EL CLIMA, LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	TALENTO HUMANO	AFANZAR EL CONJUNTO DE VALORES, PRINCIPIOS Y CREENCIAS QUE DEBEN TENER LOS INTEGRANTES DE UNA ORGANIZACION, OFRECENDO FORMAS DEFINIDAS DE PENSAMIENTO QUE GUÍAN LA TOMA DE DECISIONES Y OTRAS ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.	7. TALENTO HUMANO	INDICADOR DE ASISTENCIA A CAPACITACION	INDICADOR DE EFICIENCIA, MIDE LA CANTIDAD DE FUNCIONARIOS ASISTENTES A JORNADAS DE CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO VS. LA CANTIDAD DE FUNCIONARIOS PROGRAMADOS PARA LA JORNADA, SE	$(\text{NUMERO DE PERSONAS ASISTENTES AL CURSO} / \text{NUMERO DE PERSONAS PROGRAMADAS}) * 100$	ESTRATEGICO - EFICACIA	MENSUAL	INDICE - DISMINUCION	SI	100%	100%	118%