

"Balanced Scorecard"
TERCER TRIMESTRE 2012

Perspectivas	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Fórmula	Meta	Escenario	Frecuencia	Responsable	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP							
DESARROLLO	Controlar la eficiente ejecución de la partida de capacitación	Utilizar al menos el 90% de la partida de capacitación en cursos y seminarios al personal	Monto utilizado / Monto presupuestado	EC	menos 80%	Semestral	Contadora																
				EA	80% - 90%																		
				EM	más del 90%																		
	EC	menos del 80%	Semestral	Supervisor de Gestión de Procesos																			
	EA	80% - 90%																					
	EM	más del 90%																					
PROCESOS	Lograr que TAGSA atienda oportunamente las observaciones realizadas por la fundación	Conseguir que TAGSA solucione al menos el 90% de las observaciones respecto a la limpieza, en un tiempo promedio de 24 horas	Novedades atendidas en tiempo previsto / Total de novedades	EC	menos del 80%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra																
				EA	80% - 90%																		
				EM	más del 90%																		
		EC	menos del 80%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra																		
		EA	80% - 90%																				
		EM	más del 90%																				
	Cumplir a cabalidad los contratos de obra civil	Velar que el contratista cumpla con todas las obligaciones establecidas en los contratos de obra	# de obligaciones cumplidas / Total de obligaciones por cumplir según contrato		EC	Menos del 95%	Semestral	Director Técnico															
					EA	entre 95% - 100%																	
					EM	100%																	
		EC	menos del 95%	Semestral	Director Técnico																		
		EA	entre 95% y 99%																				
		EM	100%																				
Tramitar oportunamente las planillas de obras y mantenimiento	Cancelar más del 90% de las planillas en un plazo máximo de 5 días desde su recepción	# de planillas canceladas dentro del plazo / total de planillas canceladas en el periodo		EC	menos del 80%	Semestral	Contadora																
				EA	80% - 90%																		
				EM	más del 90%																		
	EC	menos de 80%	Semestral	Supervisor Lado Tierra																			
	EA	entre 80% y 90%																					
	EM	más del 90%																					
CLIENTE	Mantener elevado el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda la Terminal Aérea de Guayaquil	Mantener en un 90% el nivel de satisfacción de usuarios del Aeropuerto de Guayaquil	# de usuarios satisfechos / # de usuarios entrevistados	EC	menos de 80%	Semestral	Supervisor Lado Tierra																
				EA	entre 80% y 90%																		
				EM	más del 90%																		
	EC	Más de 30	Semestral	Supervisor Lado Tierra																			
	EA	Entre 25 y 30																					
	EM	Menos de 25																					
FINANCIERAS	Lograr una eficiente ejecución del presupuesto de mantenimiento	Ejecutar en al menos el 90% lo presupuestado	Monto ejecutado / Monto presupuestado	EC	menos del 80%	Semestral	Contadora																
				EA	entre 80% y 90%																		
				EM	más del 90%																		
	EC	menos del %	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos																			
	EA	entre % y %																					
	EM	más del xx%																					
	Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos generales en un xx% con respecto al total de gastos	Gastos Generales / Gastos Totales		EC	Más del xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos															
					EA	xx% - xx%																	
					EM	Hasta xx%																	
	EC	Más del xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos																			
	EA	xx% - xx%																					
	EM	Hasta xx%																					
Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos administrativos en un xx% con respecto al total de gastos	Gastos administrativos / Total de gastos		EC	Más del xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos																
				EA	xx% - xx%																		
				EM	Hasta xx%																		
Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos de funcionamiento en un xx % con respecto al total de gastos	Gastos de funcionamiento / Total de gastos		EC	Más del xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos																
				EA	xx% - xx%																		
				EM	Hasta xx%																		
Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos de mantenimiento vehicular en un xx% con respecto al total de gastos	Gastos de mantenimiento vehicular / Total de gastos		EC	Más del xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos																
				EA	xx% - xx%																		
				EM	Hasta xx%																		