

**"Balanced Scorecard"**  
**CUARTO TRIMESTRE 2012**

Perspectivas	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Fórmula	Meta	Escenario	Frecuencia	Responsable	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
DESARROLLO	Controlar la eficiente ejecución de la partida de 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	6.573,11/27.000,00=24.34%											
				EA	80% - 90%														
				EM	más del 90%														
DESARROLLO	Mantener un agradable ambiente organizacional	Conseguir que al menos el 90% de empleados consideren agradable el ambiente organizacional de la entidad	% de empleados que perciben un agradable ambiente organizacional	EC	menos del 80%	Semestral	Supervisor de Gestión de Procesos	98%											
				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	241/241=100%											
				EA	80% - 90%														
				EM	más del 90%														
		Conseguir que TAGSA solucione al menos el 90% de las observaciones respecto a la seguridad, 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	0%											
				EA	80% - 90%														
				EM	más del 90%														
	Conseguir que TAGSA solucione al menos el 90% de las observaciones respecto al mantenimiento, 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	259/259=100%												
			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	7/9=77.77%											
				EA	entre 95% - 100%														
				EM	100%														
Cumplir a cabalidad los contratos de obra civil	Vigilar que el Fiscalizador aplique sin excepción las multas pertinentes	# de multas impuestas / total de casos objeto de multa	EC	menos del 95%	Semestral	Director Técnico	0%												
			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	20/20=100%												
			EA	80% - 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	658/672=98%											
				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 al aeropuerto entre los primeros 25 aeropuertos en el mundo respecto a la satisfacción general de usuarios	Puesto en que se mantiene el aeropuerto a nivel mundial	EC	Más de 30	Semestral	Supervisor Lado Tierra	2do. a nivel de Latinoamérica y el Caribe. 3ro a nivel mundial en la categoría de 2 a 5 millones de pasajeros											
				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	25.257.346,50/30.399.208,42=83.08%											
				EA	entre 80% y 90%														
				EM	más del 90%														
	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	menos del %	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos	818.880,09/2.049.104,09=39.96%											
				EA	entre % y %														
				EM	más del xx%														
	Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos por honorarios profesionales de asesorías en un xx % con respecto al total de gastos	Gastos por honorarios profesionales / Total de gastos	EC	Más del xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos	96.752,20/2.049.104,09=4.72%											
				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	701.393,40/2.049.104,09=34.32%											
				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	19.975,33/2.049.104,09=0.97%												
			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	6.003,84/2.049.104,09=0.29%												
			EA	xx% - xx%															
			EM	Hasta xx%															