

**"Balanced Scorecard"**

Perspectivas	Objetivos Generales	Objetivos Especificos	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 capacitación	Utilizar al menos el 90% de la partida de capacitación en cursos y seminarios al personal	Monto utilizado / Monto presupuestado	EC EA EM	menos 80% 80% - 90% más del 90%	Semestral	Contadora													
	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 EA EM	menos del 80% 80% - 90% más del 90%	Semestral	Supervisor de Gestión de Procesos													
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 EA EM	menos del 80% 80% - 90% más del 90%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra													
		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 EA EM	menos del 80% 80% - 90% más del 90%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra													
		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 EA EM	menos del 80% 80% - 90% más del 90%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra													
	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 EA EM	Menos del 95% entre 95% - 100% 100%	Semestral	Director Técnico													
		Vigilar que el Fiscalizador aplique sin excepción las multas pertinentes	# de multas impuestas / total de casos objeto de multa	EC EA EM	menos del 95% entre 95% y 99% 100%	Semestral	Director Técnico													
	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 EA EM	menos del 80% 80% - 90% más del 90%	Semestral	Contadora													
	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 EA EM	menos de 80% entre 80% y 90% más del 90%	Semestral	Supervisor Lado Tierra												
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 EA EM	Más de 30 Entre 25 y 30 Menos de 25	Semestral	Supervisor Lado Tierra													
FINANCIERAS	Lograr una eficiente ejecución del presupuesto de mantenimiento	Ejecutar en al menos el 90% lo presupuestado	Monto ejecutado / Monto presupuestado	EC EA EM	menos del 80% entre 80% y 90% más del 90%	Semestral	Contadora													
	Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos generales en un x00% con respecto al total de gastos	Gastos Generales / Gastos Totales	EC EA EM	menos del % entre % y % más del x00%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos													
	Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos por honorarios profesionales de asesorías en un x00% con respecto al total de gastos	Gastos por honorarios profesionales / Total de gastos	EC EA EM	Más del x00% x00% - x00% Hasta x00%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos													
	Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos administrativos en un x00% con respecto al total de gastos	Gastos administrativos / Total de gastos	EC EA EM	Más del x00% x00% - x00% Hasta x00%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos													
	Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos de funcionamiento en un x00% con respecto al total de gastos	Gastos de funcionamiento / Total de gastos	EC EA EM	Más del x00% x00% - x00% Hasta x00%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos													
	Manejar los gastos con un criterio de responsabilidad y austeridad	Mantener los gastos de mantenimiento vehicular en un x00% con respecto al total de gastos	Gastos de mantenimiento vehicular / Total de gastos	EC EA EM	Más del x00% x00% - x00% Hasta x00%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos													

11.590,38/43.500 = 26.64%

100%

94/94= 100%

5/5= 100%

98/98= 100%

0%

0%

59/59= 100%

1.194/1320= 90,50%

Latinoamerica 2do lugar; Nivel mundial entre 154 aeropuertos en el puesto 24a

20.619782,02/27.478.088,19= 75.04%

451.928,32/1.542.584,98= 29,30%

45.607,06/1.542.584,98= 2.95%

595.493,86/1.542.584,98= 38.60%

189.535,73/1.542.584,98= 12.28%

11.376.93/1.542.584,98= 0.74%