

**"Balanced Scorecard"**  
**TERCER TRIMESTRE 2011**

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 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%														
	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												
				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	152/152=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		8/8=100%										
				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	249/249=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											
				EA	entre 95% - 100%														
		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											
EA				entre 95% y 99%															
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%														
	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													
			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%														
	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	578.416,76/1.595.946,10=0.36%											
				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		52.300/1.595.946,10=0.03%										
				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	524.761,55/1.595.946,10=0.33%											
				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	44.821,87/1.595.946,10=0.02%												
			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		8.010,54/1.595.946,10=0.005%											
			EA	xx% - xx%															
			EM	Hasta xx%															