

**AUTORIDAD AEROPORTUARIA DE GUAYAQUIL**  
**"Balanced Scorecard"**  
**CUARTO TRIMESTRE AÑO 2014**

Perspectivas	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Fórmula	Meta	Escenario	Frecuencia	Responsable	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 del 80% 80% - 90% más del 90%	Semestral	Contadora	34.208,52/42.000=81,45%
	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	19/21=90,47%
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	53/53=100%
		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	4/4=100%
	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 Mensual	Director Técnico	0
		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	0
CLIENTE	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	18/18=100%
		Mantener en un 90% el nivel de satisfacción de usuarios del Aeropuerto de Guayaquil	# de usuarios satisfechos / # de usuarios entrevistados	EC EA EM	menos del 80% entre 80% y 90% más del 90%	Semestral	Supervisor Lado Tierra	335/342=98%
	Lograr una eficiente ejecución del presupuesto de mantenimiento	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	28
		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	36.544,643/52.857,757=69,13%
FINANCIERAS	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 EA EM	menos del % entre % y % más del xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos	864.509,78/2067.503,11=41,81%
		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 EA EM	Más del xx% xx% - xx% Hasta xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos	83.700/2067.503,11=4,04%
	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 EA EM	Más del xx% xx% - xx% Hasta xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos	1109,381,04/2067.503,11=53,66%
		Mantener los gastos de funcionamiento en un xx% con respecto al total de gastos	Gastos de funcionamiento / Total de gastos	EC EA EM	Más del xx% xx% - xx% Hasta xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos	32,241,98/2067.503,11=1,60%
	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 EA EM	Más del xx% xx% - xx% Hasta xx%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos	14,149,97/2067.503,11=0,68%