

"Balanced Scorecard"
CUARTO TRIMESTRE 2015

Perspectivas	Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Fórmula	Meta			Frecuencia	Responsable											
				EC	EA	EM			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%	EA 80% - 90%	EM más del 90%	Semestral	Contadora											
	Mantener un agradable ambiente organizacional	Conseguir que el 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%	EA 80% - 90%	EM más del 90%	Semestral	Supervisor de Gestión de Procesos											
		Conseguir que TAGSA solución 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%	EA 80% - 90%	EM más del 90%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra											
		Conseguir que TAGSA atienda oportunamente las observaciones realizadas por la fundación	Conseguir que TAGSA solución al menos el 90% de las observaciones respecto a la seguridad, en un tiempo promedio de 24 horas	EC menos del 80%	EA 80% - 90%	EM más del 90%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra											
PROCESOS		Conseguir que TAGSA solución 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%	EA 80% - 90%	EM más del 90%	Trimestral	Supervisor Lado Aire / Supervisor Lado Tierra											
		Velar que el contratista cumpla con todas las obligaciones establecidas en los contratos de obra	Novedades atendidas en tiempo previsto / Total de obligaciones cumplidas / Total de obligaciones por cumplir según contrato	EC Menos del 95%	EA entre 95% - 100%	EM 100%	Semestral	Director Técnico											
		Cumplir a cabalidad los contratos de obra civil	# de multas impuestas / total de casos objeto de multa	EC menos del 95%	EA entre 95% y 99%	EM 100%	Semestral	Director Técnico											
		Tramitar oportunamente las planillas de obras y mantenimiento	# de planillas canceladas dentro del plazo / total de planillas canceladas en el período	EC menos del 80%	EA 80% - 90%	EM 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 menos de 80%	EA entre 80% y 90%	EM 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 Más de 30	EA Entre 25 y 30	EM 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 menos del 80%	EA entre 80% y 90%	EM más del 90%	Semestral	Contadora											
	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 20%	EA Entre 25% y 50%	EM Más del 60%	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 xx% con respecto al total de gastos	Gastos por honorarios profesionales / Total de gastos	EC Menos del 10%	EA Entre 15% y 40%	EM Mas del 50%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos											
	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 Menos del 20%	EA Entre 25% y 50%	EM Mas del 60%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos											
	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 Menos del 20%	EA Entre 25% y 50%	EM Mas del 60%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos											
	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 Menos del 10%	EA Entre 25% y 50%	EM Mas del 60%	Trimestral	Supervisor de Gestión de Procesos											

1o. En Sudamerica; de 2° a 5° puesto # 5

44.354.041/66.467.942=66.73%
16.283.264/37.967.942=42.88%

1.016.976/1.960.231=51.88%

108.200/1.960.231=5.52%

821.241/1.960.231=41.90%

46.176/1.960.231=2.36%

14.181/1.960.231=0.73%