Contenido

[I. Aspectos generales - 2 -](#_Toc376955551)

[II. Criterios de valoración aplicados para calificar el cumplimiento de las metas - 2 -](#_Toc376955553)

[III. Seguimiento de metas anuales de los programas sustantivos - 2 -](#_Toc376955554)

[**Programa 1 Actividades Centrales (Gerencia Administrativa Financiera)** - 3 -](#_Toc376955555)

[**Programa 2, Administración de Loterías (Gerencia Producción y Comercialización)** - 8 -](#_Toc376955560)

[**Programa 3, Administración de Campos Santos (Gerencia Desarrollo Social)** -14-](#_Toc376955560)

[**Programa 4, Acción Social (Gerencia Desarrollo Social)** -16-](#_Toc376955560)

[IV. Resumen del cumplimiento de las metas de los programas sustantivos según las categorías de valoración - 29 -](#_Toc376955562)

[V. Comportamiento de la ejecución presupuestaria por programas y a nivel total por el periodo 2013 - 29 -](#_Toc376955563)

# I. Aspectos generales

# Introducción

El presente documento se elabora en atención a al artículo 55 de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos Nº 8131 y el artículo 74 de su Reglamento, así como en atención a la Guía para la elaboración del POI para el periodo 2013.

Informar a la Junta Directiva del cumplimiento de los indicadores propuestos en atención a los productos institucionales que se dirigen a la ciudadanía y los cuales se constituyen en un compromiso con los usuarios y beneficiarios de la Institución, definidos en la Misión y Visón de los resultados encontrados, la aplicación de los Lineamientos Técnicos y Metodológicos emitidos por el Ministerio De Planificación Nacional Y Política Económica.

En lo que respecta a la Misión y Visión y la base legal no han sufrido cambios, se mantienen las prioridades institucionales y los objetivos estratégicos remitidos en la última versión, que constituyen el marco global del proceso de evaluación de la gestión realizada del periodo 2013.

La institución tomó como base para el análisis la última versión del POI, que presenta variaciones respecto al inicial, a partir de los efectos del Presupuesto Extraordinario Nº 02-2013, aprobada en JD-557 del 26 de setiembre de 2013, artículo I), inciso b) de la sesión extraordinaria N°17-2013, que ajustó las metas del PAO y PAO para este período, así como que aprobó el traslado de los indicadores sobre las utilidades del Programa No. 01 al Programa No. 02 a partir de octubre de 2013.

# II. Criterios de valoración aplicados para calificar el cumplimiento de las metas

Para calificar el cumplimiento de las metas se toman los aspectos de los Lineamientos Técnicos y Metodológicos en donde se establecen los porcentajes de evaluación, según los siguientes rangos:

|  |
| --- |
| Meta cumplida (MC) = 100 % |
| Meta parcialmente cumplida (MPC) = 99%-81% |
| Meta Regular (MR) = 80%-71% |
| Meta Insuficiente (MI)= 70%-1% |
| Meta No cumplida (MNC)= 0% |

1. **Seguimiento de metas anuales de los programas sustantivos**
2. **Matriz de resultados por Programa (MRP)**

**Ver anexo 1**

1. **Categoría de valoración obtenida para cada meta.**

## Programa 1 Actividades Centrales (Gerencia Administrativa Financiera)

El programa 1 Actividades Centrales es el encargado de brindar los servicios de apoyo al programa sustantivo 2, Administración de Loterías, al programa sustantivo 3 Administración de Campos Santos y al programa 4 Gestión Social. El área Administrativo Financiero contempla los departamentos Contable-presupuestario y Tesorería por lo tanto es la encargada de ejecutar, entre otros, el cambio de premios, transferencias de utilidades a las instituciones beneficiarias, estas últimas en coordinación con el departamento de Gestión Social.

De conformidad con lo establecido en la Ley N°8718, “Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las Loterías Nacionales” en su artículo N° 18 “Pago de los premios” indica:

“Los billetes que resulten premiados se le pagarán al portador cuando se presente dentro del plazo de sesenta (60) días naturales, contado a partir del día hábil siguiente a la realización del sorteo…”

Tomando en consideración que la ley otorga 60 días naturales para el cambio de premios, la liquidación mensual para obtener el monto de la utilidad, debe de respetar este plazo. Motivo por el cual, los datos suministrados por el Departamento Contable Presupuestario respecto a la determinación de la utilidad, comprenden el periodo que inicia en el mes de noviembre 2012 y finaliza en el mes de octubre 2013.

**Misión del Programa**:

Coadyuvar en el desarrollo institucional, promoviendo la eficiencia en la generación de recursos producidos de la venta de lotería, mediante acciones ágiles, que garanticen la operativización institucional y servicio al cliente.

**Objetivos estratégicos**

## “Incrementar la utilidad neta, al menos en un 4% anual por encima de la inflación proyectada del período, mediante la mejora continua de los productos actuales y futuros.”

## “Generar y transferir mayores utilidades netas con la finalidad de colaborar con los programas desarrollados por las instituciones y organizaciones de bienestar social”

Las utilidades propuestas son las generadas de los sorteos de Noviembre del 2012 a Octubre 2013, en esta etapa final del Plan Operativo Institucional, los indicadores se generan de acuerdo con el reporte Liquidaciones >Contabilidad >Distribución de Renta todas las loterías, de la Junta de Protección Social, el cual es empleado como base para el registro contable y la determinación de utilidades que se transfieren a las Organizaciones de Bienestar Social, así como el pago de impuestos al Ministerio de Hacienda. La utilidad de la lotería instantánea es suministrada por el Departamento de Contabilidad.

**Meta parcialmente cumplida**

**Indicador 1**

**Porcentaje de la utilidad neta después de impuestos, respecto a las ventas efectivas liquidadas del periodo. (Proceso-Eficiencia)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Utilidades netas después de impuesto liquidadas año x/Ventas efectivas liquidadas año x)\*100 | 18.53% | 17.25% | 93.09% |

Este indicador mide la relación de las utilidades netas respecto a las ventas efectivas liquidadas (considerando el periodo de noviembre del 2012 a octubre de 2013). Nos presenta el porcentaje de utilidad neta que se logró alcanzar con las ventas efectivas liquidadas de las loterías nacionales.

Para el año 2013 este indicador se había planteado originalmente con una meta de un 15.81%, pero en el mes de agosto 2013 se incrementó a un 18.53%, según oficio No. DCP-1576.

Para el periodo 2013 (noviembre 2012 - octubre 2013) se generaron utilidades netas por ¢31, 231, 846,257 y las ventas efectivas reales en ¢181,032,050,350, obteniendo como resultado un porcentaje del 17.25% de utilidad neta sobre las ventas efectivas, cercano al 18.53% propuesto como meta, lo que nos ubica en un 93.09% de cumplimiento.

**Aspectos Positivos**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro comparativo de IV evaluación del POI 2012-2013, al 31 de diciembre de 2013, la utilidad neta después de impuestos obtenida en este periodo fue de un 17.25%, porcentaje cercano a la meta propuesta de un 18.53%.

Es importante destacar que a pesar de lo atípico que fue el año 2013, en relación a la distribución y venta de los productos generados por la institución, se muestra un incremento en las utilidades netas después de impuestos, al pasar de un 15.56% en el año 2012 a un 17.25% para el año 2013, lo que representa un aumento de casi un 2% en las utilidades.

Con el propósito de mejorar las ventas, durante este periodo se implementaron promociones para atraer a los consumidores, al ofrecer premios adicionales en la Lotería Popular y el premio acumulado en la Lotería Nacional; así como promover un mayor desempeño de los adjudicatarios otorgando incentivos a los mismos.

**Aspectos Negativos**

El año 2013 fue un año atípico (periodo comprendido entre noviembre 2012 a octubre 2013), se tuvo que enfrentar un huelga de vendedores de lotería en el mes de agosto 2013, lo que provocó un aumento en la devolución en general. Otro factor que afecto las ventas fue el hecho que para el sorteo “Extraordinario de Navidad” del año 2012 y para el sorteo “Extraordinario Gordito de Medio Año” del año 2013, el premio mayor no fue retirado por los adjudicatarios de lotería, quedando en las arcas de la Institución, lo que provocó una reacción negativa en los jugadores. Ante esta situación la Junta de Protección Social implementó una serie de medidas para atraer a esos consumidores insatisfechos, por lo que se ofrecieron premios adicionales en la Lotería Popular y el premio acumulado en la Lotería Nacional; así como promover un mayor desempeño de los adjudicatarios otorgando incentivos a los mismos.

Conforme a los resultados obtenidos se presta especial atención a la incidencia que generó las devoluciones de las lotería en el año 2013 (periodo noviembre 2012 a octubre 2013), que representaron un 16.23% y para la lotería no distribuida fue de un 8.85%, sobre de las ventas brutas. Otra variable a la cual se da seguimiento es a los premios no cambiados cuyos efectos negativos, se presentan cuando el público consumidor disminuye la compra de nuestros productos.

**Meta cumplida**

**Indicador N°2.**

Porcentaje de variación en las utilidades netas después de impuesto, respecto a las utilidades netas después de impuesto del periodo anterior. (Proceso-Economía).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Utilidades netas después de impuesto año x/ utilidades netas después de año x-1) 100 | 15.39% | 16.34% | 106.17% |

**Aspectos Positivos:**

El resultado del crecimiento de las utilidades, generó ganancias por ¢31,231,846,257 en el año 2013, en comparación con los ¢26,845,724,440, generados en el año anterior. La comparación de ambos resultados en las utilidades netas por distribuir genera un incremento del 16.34%. Lo anterior muestra un cumplimiento anual respecto a la meta propuesta de un 106.17% y la ubica en la categoría de “Meta Cumplida”.

Al obtener un 16.34% de incremento en la Utilidad Neta por Distribuir, permite cumplir con la política institucional de crecer de un año a otro en un cuatro por ciento más inflación.

**Aspectos Negativos**

Se reitera que el aspecto interno que más afecta este indicador se encuentra en las variaciones que produce la devolución de la lotería, ya que a nivel anual llegó a producir un 54.21% por ese concepto con respecto al año 2012. El año 2013 fue un año atípico (periodo comprendido entre noviembre 2012 a octubre 2013), se tuvo que enfrentar un huelga de vendedores de lotería en el mes de agosto 2013, lo que provocó un aumento en la devolución en general. Otro factor que afecto las ventas fue el hecho que para el sorteo “Extraordinario de Navidad” del año 2012 y para el sorteo “Extraordinario Gordito de Medio Año” del año 2013, el premio mayor no fue retirado por los adjudicatarios de lotería, quedando en las arcas de la Institución, lo que provocó una reacción negativa en los jugadores. Ante esta situación la Junta de Protección Social implementó una serie de medidas para atraer a esos consumidores insatisfechos, por lo que se ofrecieron premios adicionales en la Lotería Popular y el premio acumulado en la Lotería Nacional; así como promover un mayor desempeño de los adjudicatarios otorgando incentivos a los mismos.

En cuanto a los premios no cambiados, refleja un aumento de un 2,778.38% entre los años 2012 y 2013, lo anterior se produce en gran parte por los premios que el consumidor no presenta para su cambio, o bien, por la lotería no retirada o que es devuelta por los adjudicatarios de lotería. Lo anterior produce que si los premios no son cambiados se genere un aumento en las utilidades, sin embargo, de ser contrario se produce una disminución de estas.

Dentro de las medidas que se implementaron para minimizar estos efectos fue ofrecer premios adicionales en la Lotería Popular y el premio acumulado en la Lotería Nacional para atraer a los consumidores insatisfechos; así como promover un mayor desempeño de los adjudicatarios otorgando incentivos a los mismos. También se emprendió la divulgación del resultado de los premios por diversos medios de comunicación masiva, y a lo interno ha sido la adjudicación de lotería a una nueva fuerza de ventas. Adicionalmente se elabora una constante revisión a los planes de premios para satisfacer los gustos y preferencia de los consumidores.

A continuación se presenta cuadro comparativo de ventas y utilidades para el IV trimestre 2012 y IV trimestre 2013, periodo en que se evalúan los indicadores propuestos en el POI.

**Cuadro comparativo para la evaluación POI 2012-2013**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **IV Trimestre 2012** | **IV Trimestre 2013** | **Variación** |
|  | **Total Liquidado 2012** | **Total Liquidado 2013** |
| Billetes Emitidos | 195,175,200,000 | 213,550,400,000 | 9.41% |
| No distribuidos | 12,802,808,500 | 18,898,120,500 | 47.61% |
| Ventas Digitales | 12,905,588,975 | 21,456,648,750 | 66.26% |
| Ventas Brutas | 195,277,980,475 | 216,108,928,250 | 10.67% |
| Devolución | 22,746,381,750 | 35,076,877,900 | 54.21% |
| Ventas Efectivas | 172,531,598,725 | 181,032,050,350 | 4.93% |
| Descuento sobre Ventas | 20,579,500,597 | 21,742,916,666 | 5.65% |
| Pago de Premios real | 107,201,180,901 | 108,533,288,671 | 1.24% |
| Derechos de Uso | 6,094,399 | 3,812,224 | -37.45% |
| Costo de Producción | 871,975,973 | 991,449,867 | 13.70% |
| Gastos de Administración | 8,117,964,491 | 8,923,064,431 | 9.92% |
| Costos de Tiquete | 131,526,851 | 119,339,725 |  |
| Gastos de Comercialización | 4,091,684,807 | 5,258,050,932 | 28.51% |
| Aporte Fondo Jubilación | 1,711,331,518 | 1,655,541,666 | -3.26% |
| Utilidad Neta Antes de Impuesto | 29,820,339,188 | 34,464,771,185 | 15.57% |
| Impuesto Único de Renta 10% | 2,982,033,919 | 3,446,477,119 | 15.57% |
| Premios no Cambiados | 7,419,171 | 213,552,190 | 2778.38% |
| Instantánea |  |  |  |
| Utilidad Neta por Distribuir | 26,845,724,440 | 31,231,846,257 | 16.34% |
|  |  |  |  |
| Indicador Lotería No Distribuida | 6.56% | 8.85% |  |
| Indicador Devolución | 11.65% | 16.23% |  |
| Indicador Descuento | 11.93% | 12.01% |  |
| Indicador Pago Premios | 62.13% | 59.95% |  |
| Indicador Costos y Gastos | 7.66% | 8.45% |  |
| Indicador Aporte Fondo | 0.99% | 0.91% |  |
| Indicador Impuesto | 1.73% | 1.90% |  |
| Indicador UNDI | 15.56% (\*) | 17.25% |  |
| **FI.: GPC 024 del 15 de enero de 2014, Consola de Aplicaciones Corporativa, Módulo de Liquidaciones> Reportes de Contabilidad> Distribución Renta Todas las Loterías. Elaborado al 9/01/2014.** | | |  |
|  |

En la utilidad neta por distribuir del período 2013, se incluye el monto de ¢660.185.017.00 que corresponde a la aplicación del acuerdo de Junta Directiva JD 620 del 24 de octubre de 2013, artículo III, inciso 3 de la sesión extraordinaria No. 19-2013.  En el cual se autorizó destinar el 3.5 del fondo de premios especiales para cubrir el exceso del pago de premios sobre las ventas. Este ajuste se realizó en la liquidación de octubre 2013.

(\*) Por un efecto de ajuste en la lotería Instantánea se presenta una diferencia respecto al indicador del período 2012.

## Programa 2, Administración de Loterías (Gerencia de Producción y Ventas)

**Descripción:** La gestión de producción y ventas muestra el resultado de las labores que se desarrollan en torno a la producción y la distribución de las diferentes loterías, con la finalidad de contribuir a la generación de recursos económicos que se distribuyen entre las organizaciones de bienestar social para solventar necesidades básicas de su población, estos recursos se convierten en el Producto Institucional de “Transferencias de Recursos a las Organizaciones de Bienestar Social” , mismas que a su vez son los usuarios y beneficiarios de la Institución.

Esta gestión constituye el conjunto de actividades que se desarrollan en la Dirección de Producción y Ventas y en los departamentos de Imprenta, Loterías, Mercadeo e Inspectores, mismos que conforman parte de este programa.

**Misión del programa**: “Generar mayores recursos para la salud, la vivienda y el bienestar general conforme lo dispone las leyes específicas para la distribución de las rentas de las loterías nacionales”.

## Objetivos estratégicos del programa:

1. “Generar y transferir mayores utilidades netas con la finalidad de colaborar con los programas desarrollados por las instituciones y organizaciones de bienestar social”
2. Establecer y mantener condiciones de accesibilidad al medio físico de edificios objetos o entorno para que facilite el disfrute y uso por todas las personas en igualdad de condiciones, de comodidad, autonomía y seguridad en atención a la Ley 7600 y normas internacionales en materia de discapacidad.

**Meta cumplida**

**Indicador Nº.1**

**Porcentaje de ejecución de ventas efectivas[[1]](#footnote-1) de lotería respecto a las ventas efectivas de lotería presupuestada para el periodo actual.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Venta efectiva de lotería año X/Venta efectiva de lotería presupuestada año x)\*100 | 95% | 105.18% | 110.72% |

Este indicador se relaciona con el objetivo estratégico del programa 2 Objetivo: “Generar y transferir mayores utilidades netas con la finalidad de colaborar con los programas desarrollados por las instituciones y organizaciones de bienestar social”

Para el cuarto trimestre del 2013 se logró alcanzar el 105.18% del indicador propuesto en la “Matriz de Resultados por Programa (MRP), lo cual nos ubica en “meta cumplida “, lo que representa el 110.72% de cumplimiento, de conformidad con el Presupuesto Extraordinario N°2-2013. Mejorando el comportamiento obtenido durante el tercer trimestre del 2013, que se ubicó en 101%.

Cuando se formula el presupuesto de ventas, se analizan todas las variables que pueden incidir en dicha actividad, existen variables exógenas que aunque se reconozcan no se puede predecir su impacto real en la venta de loterías, tales como el comportamiento del consumidor ante la crisis económica que se presentó en el año 2012 y que repercute actualmente en este cuarto trimestre del 2013. Otro factor que incidió en el cumplimiento de la meta de ventas es el cumplimiento del imperativo legal, que obliga a la Junta de Protección Social a pensionar a sus adjudicatarios. Asimismo se han presentado una cantidad de renuncias de vendedores de Lotería en este periodo del 2013, lo cual ha afectado nuestras ventas.

**Aspectos positivos internos**

Para el cuarto trimestre del 2013 se presentaron aspectos internos positivos, como el aumento en las ventas efectivas de Lotería por la cantidad de ¢ 10.901.979.79 miles de colones, al compararlo con las ventas efectivas para el mismo periodo del 2012, lo que en términos porcentuales representa un aumento del 6.19%. Los productos que presentaron un mayor crecimiento con respecto al año 2012, fueron los productos electrónicos, denominados “Nuevos Tiempos” y “Lotto”.

A partir del mes de junio 2013 la Lotería Electrónica es operada por Consorcio Gtech – Boldt Gaming, de conformidad con la Licitación Pública No. 2011LN-000002-PROV “Desarrollo, Implementación y Operación de la Lotería Electrónica en línea y tiempo real”. La Lotería Tiempos Digitales, se transforma en la Lotería “Nuevos Tiempos”, con las siguientes innovaciones: Se realizan dos sorteos diarios, el primero a las 12:55 p.m. y el segundo sorteo se efectúa a las 6:55 p.m. de lunes a domingo. Ofrece un llamativo Plan de Premios, el cual le ofrece 4 modalidades de premios; al “Número Exacto” le paga 70 veces el monto invertido; al “Número Reversible” le paga 35 veces el monto invertido; al “Primer Número” le paga 7 veces el monto invertido y al “Último Número o terminación” le paga 7 veces el monto invertido. Cada una de estas modalidades de premio, representa una apuesta independiente.

El juego “Pega Millones” se transforma en “Lotto”, con la novedad de acertar 5 aciertos, con una numeración del 01 al 35, pagando a los ganadores de 2, 3, 4 y 5 aciertos, ha ganado gran cantidad de compradores, que han acertado el premio acumulado. En caso de no ser acertado el premio acumulado, aumenta un porcentaje para el próximo sorteo y esta manera mantener el interés de los compradores.

El juego “Progol”, se convierte en “Pitazo”, donde participan 11 eventos deportivos. Se debe escoger, Local, Visita o Empate, para cada uno de los encuentros. También se puede escoger las tres opciones para un mismo partido, pero cada una de estas modalidades de juego, representa una apuesta independiente. Los consumidores también han mostrado interés en esta modalidad de apuesta.

Se mantiene el programa de La Rueda de la Fortuna, con un formato más fresco, modernizando sus elementos técnicos y de producción. Se mantienen los segmentos creados, “Raspa”, “Dado Manía”, “Lotería Nacional”.

Se logró colocar varios juegos de Lotería Instantánea con precios de ¢500 y de ¢1.000 el boleto. Los juegos de tiquetes de ¢500 son los que más aceptación tienen entre el público consumidor de loterías. En algunos periodos se pusieron a la venta dos juegos simultáneos, con diferente precio.

También se está en proceso de renovación de la fuerza de ventas, a través de la incorporación de nuevas personas bajo la modalidad del artículo 10, aprovechando la coyuntura que se presentó el año anterior, al pensionarse una cantidad significativa de adjudicatarios de lotería; procurando que los nuevos canales se ubiquen principalmente en aquellas áreas donde no hay restricción para movilizarse, y en donde se requiera una mayor presencia de vendedores.

**Aspectos negativos internos**

Dentro de los aspectos negativos internos que se presentaron durante el año 2013, están también los relacionados con la normativa legal y reglamentaria, la cual ha establecido durante muchos años las características de la fuerza de ventas, compuesta en su mayor parte por personas de una edad avanzada, con problemas de salud, lo cual dificulta que puedan desempeñar la venta de lotería en una forma óptima.

Con la aprobación de la Ley #8718, se crea un fondo de pensión para los adjudicatarios, por lo que a partir del año 2011 la Junta se ve obligada a pensionar a sus adjudicatarios, reduciendo su fuerza de venta, lo que va provocando que parte de nuestros productos no salgan al mercado en las cantidades usuales, por la falta de experiencia de muchos vendedores de Lotería Para contrarrestar esta disminución en la cantidad de adjudicatarios activos, se inició un proceso de reclutamiento de nueva fuerza de ventas, pero ellos requieren de tiempo para crear su nicho de mercado, forjarse una clientela fiel y de esta manera alcanzar y superar las cantidades que anteriormente se colocaban en el mercado.

**Aspectos negativos externos**

Referente a los aspectos negativos externos que se presentaron durante 2013, destacan la situación económica que se presentó en años anteriores, además de que las ventas han disminuido en parte porque los consumidores se están presentando apáticos con las compras de lotería Nacional y Lotería Popular, lo cual ha provocado la disminución en las ventas y por consiguiente un aumento en la no colocación de producto, el cual se debe destruir antes de la realización de los sorteos, situación que ha repercutido también en nuestro país, en prácticamente todos los sectores de la economía, la recesión económica que ello ha producido generó problemas de aumento en el desempleo, así como en la dinámica de la economía en general, donde el consumidor optó por reducir su consumo de bienes y servicios, afectando la demanda por nuestro productos.

También podemos citar los problemas de la delincuencia que sufren muchos de nuestros vendedores y que lamentablemente van en aumento, lo cual les produce pérdidas económicas que les limitan su accionar. No podemos dejar de mencionar las medidas restrictivas para permitir el desarrollo de la venta de la lotería en los centros de las ciudades por parte de algunos Ayuntamientos, principalmente la Municipalidad de San José, lo cual también les dificulta a las personas desarrollar su actividad comercial. Asimismo, el Ministerio de Hacienda les está obligando al pago de los impuestos correspondientes a las ganancias que obtienen sobre las ventas de lotería. Muchas de estas personas han optado entonces por renunciar a sus cuotas de loterías o bien no retirar la cuota, lo que ocasiona efectuar trámites de cancelación de cuotas.

Asimismo, la competencia ilegal obtiene su participación de mercado restando parte del ingreso disponible del consumidor para juego y entretenimiento.

Uno de los aspectos más relevantes que se presentó específicamente en el tercer trimestre del año 2013 y que provocó una baja muy importante en colocación de la Lotería Nacional, Lotería Popular y Tiempos impresos, lo constituyó la huelga de los vendedores de Lotería, que se presentó a partir del Lunes 19 de Agosto y finalizó el Jueves 22 de Agosto, tras un acuerdo firmado por miembros de la Junta de Protección Social, la ANEP, sus seccionales y los representantes de los vendedores de Lotería.

Esta situación ocasionó un incremento en el no retiro de la mercadería, por parte de los vendedores de lotería, ya que existía mucha incertidumbre en relación al retiro, amenazas a los adjudicatarios que retiraban y comentarios negativos, llegaron a distorsionar la información y provocó también la destrucción por no retiro de cantidades mayores a las que normalmente se destruye o se deja de vender.

Dentro de las peticiones formuladas por los vendedores de lotería solicitaban la renuncia de la Junta Directiva y los Gerentes de Área, modificación de planes de premios y precios, incremento de las ganancias de los vendedores, modificación del Decreto Ejecutivo No. 36595-MTSS, promulgado en el año 2011, incentivos a los vendedores, edad idónea y cantidad de aportaciones para acceder al beneficio de la pensión, campaña para demostrar mayores oportunidades de ganar con los números bajos, mantener la política de devolución al 100% sin control de series, de acuerdo al comportamiento de oferta y demanda en el mercado, análisis del contrato firmado con Promovil .

**Medidas correctivas**

Con el propósito de hacer frente a las condiciones macroeconómicas imperantes durante el año 2013, se desarrollaron diferentes estrategias, tales como otorgar incentivos a los consumidores, programado a partir del Martes 6 de Agosto, el sorteo de los números bajos del 01 al 50, durante todos lo martes hasta el Martes 3 de diciembre, también es este período se aprueba para todos los sorteos de la lotería Popular de martes la entrega de 40 enteros de Lotería Navideña y para los Viernes la entrega de 20 enteros de Lotería Navideña.

Para la lotería Nacional, se sigue incrementando el premio acumulado, se acumulan ¢2.5 millones de colones por emisión para el próximo sorteo ordinario de la Lotería Nacional, cuando el premio no es acertado. Esto hace que los sorteos de Lotería Nacional, sean más atractivos para el consumidor.

Se mantiene en la Lotería Popular ordinarios y extraordinarios, los dos premios adicionales de ¢1.500.000 cada uno por emisión.

Se mantiene el programa de La Rueda de la Fortuna, con un formato más fresco, modernizando sus elementos técnicos y de producción. Se mantienen los segmentos creados, denominados “Raspa”, “Dado Manía”, “Lotería Nacional”.

A partir del mes junio del 2013, el Juego de Pega Millones se transforma en “Lotto”; el cual también ofrece un premio acumulado, que se va aumentando en cada sorteo, que no es acertado.

También se está en proceso de renovación de la fuerza de ventas, a través de la incorporación de nuevas personas bajo la modalidad del artículo 10, aprovechando la coyuntura que se presenta también durante este año, durante el cual se siguen pensionando los adjudicatarios de lotería; procurando que los nuevos canales se ubiquen principalmente en aquellas áreas donde no hay restricción para movilizarse, y en donde se requiera una mayor presencia de vendedores.

**Indicador Nº 2**

**Porcentaje de variación de las ventas efectivas[[2]](#footnote-2) de lotería respecto a las ventas efectivas del periodo anterior.”.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| Venta efectiva 2013/Venta efectiva 2012 | 1.00% | 6.19% | 619% |

Para el año 2013, este indicador aumentó un 6.19% con respecto a las ventas del 2012, de conformidad con el Presupuesto Extraordinario N°2-2013. Por lo que el indicador propuesto en la “Matriz de Resultados por Programa (MRP), se ubica en un 619%. Los productos que presentaron un mayor crecimiento con respecto al año 2012, fueron los productos electrónicos, denominados “Nuevos Tiempos” y “Lotto”.

Dentro de las acciones que se han implementado para mejorar los ingresos, está la incorporación a partir del mes de junio 2013 del Consorcio Gtech – Boldt Gaming, para operar la Lotería Electrónica, de conformidad con la Licitación Pública No. 2011LN-000002-PROV “Desarrollo, Implementación y Operación de la Lotería Electrónica en línea y tiempo real”. La Lotería Tiempos Digitales, se transforma en la Lotería “Nuevos Tiempos”, con las siguientes innovaciones: Se realizan dos sorteos diarios, el primero a las 12:55 p.m. y el segundo sorteo se efectúa a las 6:55 p.m. de lunes a domingo. Ofrece un llamativo Plan de Premios, el cual le ofrece 4 modalidades de premios; al “Número Exacto” le paga 70 veces el monto invertido; al “Número Reversible” le paga 35 veces el monto invertido; al “Primer Número” le paga 7 veces el monto invertido y al “Último Número o terminación” le paga 7 veces el monto invertido. Cada una de estas modalidades de premio, representa una apuesta independiente.

El juego “Pega Millones” se transforma en “Lotto”, con la novedad de acertar 5 aciertos, con una numeración del 01 al 35, pagando a los ganadores de 2, 3, 4 y 5 aciertos, ha ganado gran cantidad de compradores, que han acertado el premio acumulado. En caso de no ser acertado el premio acumulado, aumenta un porcentaje para el próximo sorteo y esta manera mantener el interés de los compradores.

El juego “Progol”, se convierte en “Pitazo”, donde participan 11 eventos deportivos. Se debe escoger, Local, Visita o Empate, para cada uno de los encuentros. También se puede escoger las tres opciones para un mismo partido, pero cada una de estas modalidades de juego, representa una apuesta independiente. Los consumidores también han mostrado interés en esta modalidad de apuesta.

Se mantiene el programa de La Rueda de la Fortuna, con un formato más fresco, modernizando sus elementos técnicos y de producción. Se mantienen los segmentos creados, “Raspa”, “Dado Manía”, “Lotería Nacional”.

Se logró colocar varios juegos de Lotería Instantánea con precios de ¢500 y de ¢1.000 el boleto. Los juegos de tiquetes de ¢500 son los que más aceptación tienen entre el público consumidor de loterías. En algunos periodos se pusieron a la venta dos juegos simultáneos, con diferente precio.

También se está en proceso de renovación de la fuerza de ventas, a través de la incorporación de nuevas personas bajo la modalidad del artículo 10, aprovechando la coyuntura que se presentó el año anterior, al pensionarse una cantidad significativa de adjudicatarios de lotería; procurando que los nuevos canales se ubiquen principalmente en aquellas áreas donde no hay restricción para movilizarse, y en donde se requiera una mayor presencia de vendedores.

Los problemas de la delincuencia que sufren muchos de nuestros vendedores y que lamentablemente van en aumento, lo cual les produce pérdidas económicas que les limitan su accionar. No podemos dejar de mencionar las medidas restrictivas para permitir el desarrollo de la venta de la lotería en los centros de las ciudades por parte de algunos Ayuntamientos, principalmente la Municipalidad de San José, lo cual también les dificulta a las personas desarrollar su actividad como en otras oportunidades. Asimismo, el Ministerio de Hacienda les está obligando al pago de los impuestos correspondientes a las ganancias que obtienen sobre las ventas de lotería. Muchas de estas personas han optado entonces por renunciar a sus cuotas de loterías o bien no retirar la cuota, lo que ocasiona efectuar trámites de cancelación de cuotas.

Asimismo, la competencia ilegal obtiene su participación de mercado restando parte del ingreso disponible del consumidor para juego y entretenimiento.

En resumen, la Junta de Protección Social, está realizando esfuerzos para contrarrestar las condiciones adversas que están rodeando el mercado de las loterías, para lograr incrementar las ventas efectivas de Loterías, con diferentes promociones especialmente en la Lotería Nacional y Lotería Popular.

Como conclusión general se puede destacar que a nivel global del país, muchos sectores económicos han tenido un descenso en los ingresos, por lo que se debe estimular a los consumidores con premios especiales y campañas promocionales y a los vendedores con programas de incentivos por ventas, a fin de lograr el crecimiento continuo en la generación de ingresos.

**Programa 3 Administración de Campos Santos (Gerencia de Desarrollo Social)**

El Cementerio General fue una de las razones de ser de la Junta de Caridad. Institución que se transformó en la Junta de Protección Social, actual administradora de loterías a nivel nacional y generadora de recursos para financiar proyectos de seguridad social públicos y privados en Costa Rica.

En virtud de las necesidades de la ciudadanía costarricense en el año de 1984 inició operaciones el Cementerio Metropolitano, transformándose ambos cementerios, más que un medio para generar recursos financieros, en un destino de recursos económicos, al punto de competir con las organizaciones que son asistidas económicamente por la Junta de Protección Social para ejecutar sus misiones.

La Junta de Protección Social, consciente de lo anterior y reconociendo que el ambiente competitivo nacional, producto de un mundo globalizado, exige cada día que la institución, brinde mayor eficiencia y calidad en los servicios ofrecidos dentro de la Administración de Cementerios y en virtud de que tal situación atenta contra la eficiencia, la eficacia, en el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos institucionales, se ha propuesto impulsar la modernización de la Administración de Cementerios, enfocada a la atención de las necesidades de la sociedad costarricense, con una mejor distribución de los recursos públicos.

**Objetivo estratégico**

*“Mejorar la gestión de los Campo Santos con la finalidad de satisfacer en forma eficiente y eficaz la demanda de servicios”*

**Metas Cumplidas**

**Indicador 1**

**Porcentaje de ingresos del período actual con respecto a los gastos del período (proceso-economía).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Ingresos del periodo/ gastos presupuestados y ejecutados )\*100 | 30% | 34,92% | 116.4% |

Para este indicador se proyectó un cumplimiento del 30% de los ingresos como aporte a los gastos relacionados con los servicios que se brindan en los camposantos, corresponde un ingreso de ¢260.623.314 y un gasto ejecutado de ¢746.450.651.

El porcentaje alcanza el 116.4% considerándose meta cumplida. Este indicador refleja el subsidio que la Junta de Protección Social brinda a los Camposantos, como un objetivo social, cumpliendo con la Ley 8718, mostrando lo que éstos financian con ingresos propios y su diferencia financiado por la Institución.

**Aspectos positivos internos**

Este indicador refleja a la ciudadanía el subsidio que da la Institución a los Camposantos como Programa Social.

**Aspectos negativos internos**

El 65.08% de los gastos han sido subsidiados por la institución; debido a que la demanda de terrenos en los camposantos no ha sido la esperada, disminuyendo el porcentaje alcanzado al finalizar el año, ya que se sumaron los ingresos por nichos prefabricados colocados y mantenimiento a los arrendatarios que cancelaron por adelantado, esta es una de las condiciones para que este indicador muestre la realidad financiera de los cementerios. Esto porque todo ingreso que se recibe por anticipado se debe contabilizar como pasivo y cuando se entregue lo pactado o se preste el servicio acordado se convertirá en ingreso, para lo cual se debita el pasivo y se acredita el ingreso.

**Como incidió en la entrega de bienes y servicios.**

La prestación de los servicios incidió positivamente en la atención de los arrendatarios de los diferentes servicios que se prestan en los camposantos.

De esta manera esta instancia prioriza la atención de los usuarios, tomando en cuenta criterios tales como:

* Mejoramiento en las instalaciones.
* Bajas cuotas de mantenimiento.
* Mejoramiento en la calidad de los servicios que se prestan.

**Indicador 2**

**Porcentaje de clientes encuestados satisfechos con los servicios de los Camposantos en el período actual, respecto al total de clientes encuestados en los Camposantos en el período actual (producto-calidad).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Clientes encuestados satisfechos/Total de clientes encuestados)\*100 | 90% | 99.98% | 111.09% |

Para este indicador se proyectó un desempeño del 90%, logrando el 111.09%, como meta cumplida. El resultado de las encuestas que se aplicaron se logra la meta planteada, de las 350 encuestas realizadas el 99.98% manifiesta satisfacción con la gestión en los Camposantos.

**Aspectos negativos externos**

En cuanto a los usuarios que expresaron no estar satisfechas con el servicio, fundamentan su inconformidad principalmente en la falta de rampas de acceso para personas con discapacidad y no contar con todo el personal los días lunes, que por rol, solo se cuenta con los dos funcionarios para la atención de los usuarios.

**Aspectos positivos internos**

Se está en proceso de licitación la construcción de rampas de acceso para el año 2014 y se encuentra asignado un funcionario en las instalaciones del Cementerio Metropolitano con el fin de que realice los trámites en el lugar, se construyó una caseta de vigilancia al ingreso de éste brindando mayor seguridad y atención a los usuarios.

**Programa 4 Acción Social (Gerencia de Desarrollo Social)**

Producto de la comercialización de las Loterías que administra la Junta de Protección Social, conforme a la Ley 8718 “Autorización para el Cambio de Nombre de la Junta de Protección Social y Establecimiento de la Distribución de Rentas de las Loterías Nacionales”, le corresponde transferir las utilidades a beneficiarios, organizaciones de bienestar social, públicas y privadas, que atienden a diferentes sectores de la población.

De igual manera, provee de ayudas técnicas a personas con discapacidad física, mental o sensorial, así como el financiamiento de proyectos específicos para las organizaciones para cubrir necesidades que no son contempladas en los recursos que se giran para solventar las necesidades básicas (apoyo a la gestión) de los beneficiarios de las organizaciones de bienestar social.

Para realizar la evaluación anual de los objetivos estratégicos, según corresponde al área social, se contó con cifras y datos proporcionados por los sistemas y las proyecciones brindadas en las utilidades proyectadas del Sistema de Liquidación – Proyección por ejemplo; las cuales estarán sujetas a variaciones en el tiempo de los factores que influyen en la estimación, como lo es la devolución y pago de premios.

En tal sentido, es importante señalar que las utilidades disponibles representan aquellas que efectivamente son utilizables para el período 2013, pero que provienen de las liquidaciones de los sorteos entre los meses de octubre 2012 y setiembre de 2013, conformando un presupuesto de utilidades como herramienta fundamental para la toma de decisiones en la asignación de recursos. Para efectos de cálculos se toma en consideración el Reporte Proyección Liquidaciones de Loterías del Sistema de Liquidación – Proyección, cuyas cifras representan la liquidación real de las utilidades para el año 2013, según el parámetro descrito anteriormente. Además, se consideran aquellos ajustes presupuestarios que inciden directamente en la determinación del total de utilidades por distribuir, los cuales se establecen en el Presupuesto Extraordinario Nº1 y la Modificación Interna Nº1, que se detallan a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Concepto** | **Monto** |
| Utilidad neta | 25.591.709.068 |
| Presupuesto Extraordinario 1 | 3.293.859.000 |
| Utilidad Instantánea proyectada | 889.230.000 |
| **Total de Utilidades Estimadas** | **¢** **29.774.798.068** |

**FI.: GDS-017 del 09 de enero de 2014.**

Una vez que se determinó la utilidad disponible, se procedió a realizar la distribución para cada uno de los programas y áreas conforme lo establece la Ley Nº 8718 “Autorización para el Cambio de Nombre de la Junta de Protección Social y Establecimiento de la Distribución de Rentas de las Loterías Nacionales”, de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **Programa** | **Monto** |
| Apoyo a la Gestión | 10.878.522.713 |
| Proyectos Específicos | 11.493.512.576 |
| Giros Directos | 6.959.458.386 |
| Ayudas Técnicas | 443.304.392. |
| **Total de Utilidades Disponibles** | **¢29.774.798.068** |

**FI.: GDS-017 del 09 de enero de 2014.**

Es importante destacar que el porcentaje de cumplimiento depende de factores externos, fundamentalmente en el acatamiento de requisitos legales, presentación de liquidaciones, firma de convenios, presentación de documentos legales, cuotas obrero patronales ante la C.C.S.S; además, tanto los proyectos específicos como las ayudas técnicas están sujetos a procesos y trámites de contratación y consolidación de los proyectos y el proceso de licitación para las ayudas técnicas.

En lo que respecta a los giros efectivamente realizados, se tomaron en cuenta los reportes suministrados por el Departamento de Tesorería, a través del Sistema de Beneficiarios para cada uno de los programas y áreas de pago.

Para los efectos del programa la Junta de Protección Social define los siguientes objetivos estratégicos:

**Objetivo estratégico 1**

“Optimizar la entrega de recursos mediante el establecimiento de nuevos procedimientos de distribución y el fortalecimiento de la coordinación entre las áreas institucionales que intervienen en el proceso para la entrega oportuna de las utilidades generadas”

**Objetivo estratégico 2**

“Proveer a las personas con discapacidad física, mental o sensorial, de las ayudas técnicas y los servicios de apoyo requeridos, mediante la suscripción de convenios con organizaciones de bienestar social o la entrega directa de ayudas técnicas (Ley 7600 art. 5)”

**Metas Cumplidas**

**Indicador 1**

**Porcentaje de recursos transferidos para apoyo a la gestión respecto a las utilidades disponibles de los meses de enero a diciembre 2013 (producto – eficacia).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Recursos transferidos para apoyo a la gestión año x/Utilidades disponibles en los meses de enero a diciembre para apoyo a la gestión año x)\*100 | 90% | 106,98% | 118.87% |

Para el establecimiento de este indicador se proyectó un desempeño de 90% de las utilidades disponibles para apoyo a la gestión, corresponde una utilidad proyectada de ¢10.878.522.713 del “Sistema de Liquidación – Proyección”, cuyo monto debe de considerarse como la variable final para su respectiva medición. El porcentaje de cumplimiento de la meta anual alcanza 118.87%, el monto total transferido para el programa de apoyo a la gestión al finalizar el año asciende a ¢11.637.592.275 de los recursos distribuidos efectivamente. El cumplimiento de este indicador depende de factores externos, como el que las organizaciones beneficiarias no cumplan con la presentación de los requisitos legales (cuotas obrero patronales, cédulas y personerías jurídicas, entre otros). No obstante, conforme las organizaciones cumplieron con los requisitos, se realizaron los giros de los recursos pendientes.

**Aspectos positivos internos**

El Departamento de Acción Social, logra distribuir las utilidades generadas en el año 2013, entre las organizaciones de bienestar social inscritas en el programa de apoyo a la gestión, lo cual permite que puedan cumplir con los objetivos de su gestión. Con el fin de optimizar la distribución de los recursos y mejorar los mecanismos de control requeridos, las Unidades Administrativas involucradas en el proceso, elaboraron un cronograma para el giro mensual de los dineros, con el cual se garantiza que las distribuciones se realicen en la primera quincena del mes, para que el giro se haga efectivo a más tardar los días 20 de cada mes.

**Aspectos positivos externos**

Las organizaciones de bienestar social, a través de la experiencia acumulada, han desarrollando un mayor compromiso en cuanto al cumplimiento de requisitos, razón por la cual la distribución de los recursos se realiza con la celeridad requerida.

**Cómo repercutió en la entrega de bienes y servicios.**

Las entidades beneficiarias están en capacidad de realizar una mejor planificación de su gestión, al contar con recursos fijos para la atención de sus necesidades, lo que permite a los sectores sociales beneficiarios, mantener mejores condiciones de vida. Estas organizaciones que reciben recursos para el programa de apoyo a la gestión se benefician de su entrega oportuna, con el fin de solventar necesidades en lo que se refiere a: Alimentación, vestuario, diversión y salud, alojamiento, entre otras, que coadyuvan en la Calidad de Vida de los beneficiarios directos en las diferentes áreas que se atienden a saber:

|  |  |
| --- | --- |
| **Utilidades distribuidas por Área** | **MONTO** |
| Adulto Mayor | 5,313,344,516.14 |
| Centros Diurnos | 1,406,023,787.52 |
| Menores Abandono | 1,215,289,133.53 |
| Cruzada Nacional de Protec. al Anciano | 93,390,122.41 |
| VIH/SIDA | 80,103,848.12 |
| Menores privados libertad | 239,106,154.18 |
| Discapacidad | 786,326,643.23 |
| Juntas Adm. | 479,007,099.81 |
| Alcoholismo | 763,209,688.87 |
| Hospital Blanco Cervantes | 77,202,501.17 |
| Prevención del Cáncer | 568,193,036.97 |
| Cuidados Paliativos | 538,570,641.50 |
| Explotación sexual | 77,825,102.04 |
| **TOTAL TRANSFERIDO** | **11,637,592,275.49** |

**FI: GDS-017 del 09 de enero de 2014, Control de transferencias para apoyo a la gestión**

**FI: GDS-017 del 09 de enero de 2014**

**Indicador 3**

**Porcentaje de recursos transferidos para giros directos según Ley Nº 8718 respecto a las utilidades disponibles de los meses de enero a diciembre 2013 (producto – eficacia).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Recursos transferidos para giros directos x/Utilidades disponibles para giros directos añox)\*100 | 90% | 98.42% | 109.36% |

El desempeño proyectado para este indicador es del 90% de las utilidades disponibles para 2013, las utilidades proyectadas para giros directos asciende a ¢6.959.458.386 del “Sistema de Liquidación – Proyección”, cuyo monto debe de considerarse como la variable final para su respectiva medición.

El porcentaje de cumplimiento de la meta anual alcanzó el 109.36%, el monto total transferido para el programa de giros directos al finalizar el año asciende a ¢6.849.213.102 de los recursos distribuidos efectivamente.

El cumplimiento de este indicador depende de factores externos, como el que las organizaciones beneficiarias cumplan con la presentación de los requisitos legales (cuotas obrero patronales, cédulas y personerías jurídicas, entre otros).

No obstante, conforme las organizaciones cumplieron con los requisitos, se realizaron los giros de los recursos pendientes.

**Aspectos positivos internos**

El monto distribuido refleja que el Departamento de Acción Social es eficiente en cuanto al giro de los recursos y logra que las entidades beneficiarias puedan acceder a estos dineros con la oportunidad requerida.

**Aspectos positivos externos**

Las organizaciones han atendido los requerimientos institucionales, lográndose disminuir la cantidad de instituciones a las cuales se deban retener los recursos por falta de documentación.

**Cómo repercutió en la entrega de bienes y servicios.**

Las organizaciones sociales e instituciones que reciben recursos para el programa de giros directos se benefician de su entrega oportuna, con el fin de solventar necesidades en lo que se refiere a: Investigación, atención, prevención, entre otras, que se refieren al mejoramiento de la salud de la población nacional, a saber:

**UTILIDADES DISTRIBUIDAS POR ENTIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| **AREA DE ATENCIÓN** | **MONTO** |
| Asociación Costarricense para el Tamizaje | 404,690,530.44 |
| Asoc. Cruz Roja Costarricense | 564,708,842.58 |
| Asoc. Gerontológica Costarricense | 469,678,327.65 |
| Caja Costarricense de Seguro Social | 2,801,703,672.27 |
| Comisión Nacional de Vacunación… | 176,981,012.00 |
| Consejo Nacional de la P. Pública de la Persona Joven | 288,296,948.75 |
| Centro Psiquiátrico Penitenciario | 19,319,135.98 |
| Consejo Técnico de Asistencia Social | 985,577,507.67 |
| Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación | 525,641,337.46 |
| Asoc. Hogares Crea | 77,825,102.04 |
| Banco Hipotecario de la Vivienda | 534,790,686.00 |
| **TOTAL TRANSFERIDO** | **6,849,213,102.84** |

**FI: GDS-017 del 09 de enero de 2014, Control de transferencias para giro directo.**

**FI: GDS-017 del 09 de enero de 2014**

**Indicador 4**

**Porcentaje de proyectos atendidos en tiempo establecido (8 meses) respecto al total de proyectos aprobados por Junta Directiva 2013 (producto – calidad).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| Proyectos atendidos en tiempo establecido (8meses)/ Total de proyectos aprobados por Junta Directiva y/o Gerencia año x)\*100 | 85% | 92,51% | 108.84%. |

Para este indicador se proyectó el desempeño del 85%, con un porcentaje de cumplimiento del 108.84%. En el informe de rendición de cuentas emitido por el Departamento de Acción Social indica que al finalizar el año se atendieron 187 proyectos específicos de los cuales 173 se aprobaron por Junta Directiva, conforme la priorización establecida por los entes rectores y la disponibilidad de recursos.

Se considera la ubicación de este indicador en la categoría de meta cumplida, lo anterior por cuanto el trámite interno para el estudio, análisis y aprobación de los proyectos es de aproximadamente 8 meses, proceso que contempla desde la solicitud inicial, viabilidad, estudios técnicos preliminares, visitas de campo, visado de planos, permisos municipales, procesos licitatorios, así como las aprobaciones internas por parte de la Gerencia General, Junta Directiva y las respectivas modificaciones presupuestarias, entre otros, por lo que los giros efectivos se realizaron en su mayoría durante el segundo semestre del año.

No obstante, varios proyectos por su característica, principalmente por ser obras de construcción o reparación de inmuebles, los giros se realizan por tractos conforme el avance de la obra, por lo que parte de los recursos se giraron durante el año 2013 y el resto se girará durante el año 2014, dependiendo de su naturaleza y duración de la obra.

**Aspectos positivos internos**

Al igual que en el indicador 2, la autorización del traslado de las plazas a cargos fijos mejora la atención de los proyectos y actividades inherentes a la función de traslado de recursos a los programas sociales que se atienden.

Cabe indicar que, por la estacionalidad propia de los proyectos dentro del año, su condición de trámite dentro de los ocho meses y la generación de utilidades dentro del período que deben irse acumulando para cubrir la totalidad de los montos de cada uno de ellos, este indicador quedó para el término del segundo semestre del año.

Es importante indicar que se encuentra en estudio la factibilidad de dividir este indicador de conformidad con el tipo de proyecto, en Necesidades Específicas y en Proyectos Específicos, con el fin de establecer el tiempo de duración en cada uno de los casos.

**Cómo repercutió en la entrega de bienes y servicios.**

Las organizaciones sociales que reciben recursos para el programa de proyectos específicos se benefician de su entrega oportuna, con el fin de solventar necesidades en lo que se refiere a: Mobiliario y equipo, vehículos, infraestructura, entre otras, que se refieren al mejoramiento de la salud de la población nacional.

**Indicador 5**

**Porcentaje de organizaciones encuestadas satisfechas con la gestión de los proyectos, respecto al total de organizaciones encuestadas en 2013 (producto – calidad).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Organizaciones encuestadas satisfechas año x/Total de Organizaciones encuestadas año x)\*100) | 85% | 94.02% | 110.61% |

Para este indicador se proyectó un desempeño del 85%, logrando un cumplimiento del 110.61%, por encima de lo esperado, sobre el resultado de las encuestas que se programaron, por lo que al segundo semestre se logra la meta planteada, de las 552 encuestas realizadas el 94.02% manifiesta satisfacción con la gestión de los proyectos.

**Aspectos positivos internos**

Con fundamento en la última modificación al Manual de Criterios para la distribución de recursos, Ley No. 8718, en procura de agilizar el trámite de asignación de recursos y brindar una atención más expedita a las solicitudes que presentan las organizaciones de bienestar social, durante el período 2013, la Junta de Protección Social está atendiendo algunas de las solicitudes bajo la modalidad de atención denominada “Programa de atención de necesidades específicas a entidades inscritas en apoyo a la gestión”. Mediante esta modalidad se apoya a las entidades con recursos previamente destinados para la atención de proyectos, para que puedan atender de manera ágil y oportuna sus necesidades específicamente en los rubros de reposición y adquisición de mobiliario, equipo, reparaciones y remodelaciones menores, material didáctico entre otros.

En el primer semestre 2013 la Junta de Protección Social, enfocó su gestión en atender, simultáneamente, los proyectos recibidos en el 2013, más las solicitudes que habían sido aprobadas a finales del período 2012 por la Junta Directiva. Se logra el nombramiento de un ingeniero civil en forma permanente con el fin de dar soporte a la gestión de proyectos constructivos.

**Aspectos positivos externos**

Coordinación con el Ente Rector de cada una de las áreas, para el establecimiento de las prioridades para la atención de proyectos. Este aspecto permite a la Institución contar con criterios técnicos para el análisis de las solicitudes, en concordancia con los lineamientos y políticas de cada una de las áreas.

Con la autorización del traslado de plazas a cargos fijos, la atención de los proyectos se realizó en forma más ágil en beneficio del proceso de aprobación de los mismos. También las organizaciones beneficiarias, han venido mejorando su capacidad de gestión, lo cual les permite acceder a la transferencia de los recursos y continuar brindando el servicio a su población meta.

**Cómo repercutió en la entrega de bienes y servicios.**

La entrega de los recursos por proyectos incidió positivamente en la atención de los beneficiarios de las diferentes áreas coordinadas, con el mejoramiento de los tiempos en los trámites de los proyectos a 8 meses con el fin de que los beneficiarios obtengan condiciones de vida más óptimas en menor tiempo posible desde la fecha de presentación de la solicitud del proyecto.

**Indicador 6**

**Porcentaje de recursos transferidos para dotación de Ayudas Técnicas respecto del porcentaje de utilidades disponibles de los meses de enero a diciembre 2013 para Ayudas Técnicas durante el período 2013 (producto – eficacia).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Recursos transferidos para Ayudas Técnicas año x / respecto al porcentaje de utilidades disponibles en los meses de enero a diciembre, 2013 para Ayudas Técnicas año x)\*100 | 80% | 82,53% | 103,16%% |

Para este indicador se proyectó un cumplimiento del 80% de las utilidades disponible para el año, tomando en consideración las utilidades proyectadas para Ayudas Técnicas corresponde a ¢443.304.392 del “Sistema de Liquidación – Proyección”, cuyo monto debe de considerarse como la variable final para su respectiva medición.

El porcentaje de cumplimiento de la meta anual alcanzó el 103.16%, el monto total transferido para el programa de ayudas técnicas al finalizar el año asciende a ¢365.850.931 de los recursos distribuidos efectivamente.

Se considera la ubicación de este indicador en la categoría de meta cumplida, lo anterior por cuanto el trámite interno para el estudio, análisis, aprobación y adjudicación licitatoria de las ayudas técnicas finaliza en el último trimestre, proceso que contempla desde la solicitud inicial, así como las aprobaciones internas por parte de la Gerencia General, Junta Directiva y las respectivas modificaciones presupuestarias, entre otros, por lo que los giros efectivos se realizaron en el último mes del año y al proceso de entrega de las respectivas ayudas técnicas no se han realizado efectivamente sino a partir del año 2014.

**Aspectos positivos internos**

Cabe señalar que se aplicó una nueva metodología por precalificación con el fin de minimizar el tiempo de adjudicación. El proceso licitatorio de calificación de empresas quedó habilitado por un período de tres años.

Adicionalmente el Departamento de Acción Social en coordinación con el Departamento de Contabilidad consolidó una variación en el trámite de presupuestación de los recursos que se aplicará en el presupuesto 2014 con el fin de agilizar la gestión de compra de las ayudas técnicas

En el período 2013, se logró consolidar la compra de 154 sillas de ruedas personalizadas, prótesis, camas ortopédicas, sillas para baño, máquinas Perkins y computadoras.

**Aspectos negativos internos**

El trámite interno para el estudio, análisis y aprobación de las ayudas técnicas, además de requisitos externos que deben cumplir los beneficiarios; proceso que contempla desde la solicitud inicial, viabilidad, estudios técnicos preliminares, visitas de campo, procesos licitatorios, entre otros.

Por otro lado, la generación de los recursos se realiza mes a mes hasta cumplir con los fondos suficientes para pagar la correspondiente licitación, así como la gestión de la empresa designada, que en la mayoría de los casos, por su alta calidad y especificaciones técnicas, son importados por fabricantes extranjeros.

La aprobación tardía del presupuesto extraordinario 01-2013 y la incorporación de una empresa nueva en el proceso de clasificación de ofertas, retraso el proceso de compras y por consiguiente se inicia el próximo período con la entrega de artículos.

**Cómo repercutió en la entrega de bienes y servicios.**

La entrega de los recursos por ayudas técnicas incide positivamente en la atención de los beneficiarios que obtendrán un mejoramiento en las condiciones de la calidad de vida con la dotación de prótesis y sillas de rueda.

**Metas regular**

**Indicador 2**

**Porcentaje de recursos transferidos para financiar proyectos específicos a las organizaciones sociales respecto a las utilidades disponibles de los meses de enero a diciembre 2013 (producto – eficacia).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Recursos transferidos para proyectos específicos año x/Utilidades disponibles para proyectos específicos añox) 100 | 78% | 61.36% | 78.67% |

Para este indicador se proyectó un cumplimiento del 78% de las utilidades disponibles para el período para financiar proyectos específicos corresponde una utilidad real de ¢11.493.512.576. El porcentaje de cumplimiento de la meta anual fue 61.36% del 78% esperado, el monto total transferido para el programa de proyectos específicos al finalizar el año ascendió a ¢7.051.959.953 de los recursos distribuidos efectivamente, lo que representa el 78.67% de alcance por lo que se considera como meta regular.

Este indicador depende de factores externos, como el que las organizaciones beneficiarias no cumplan con la presentación de los requisitos legales (cuotas obrero patronales, cédulas y personerías jurídicas, entre otros) así como la presentación de documentos en forma extemporánea, constantes solicitudes de prórroga a los plazos establecidos a las organizaciones.

Conforme el resultado obtenido, a pesar de que se considera la ubicación de este indicador en la categoría de meta regular, lo anterior por cuanto el trámite interno para el estudio, análisis y aprobación de los proyectos es de aproximadamente 8 meses, además de requisitos externos que deben cumplir las organizaciones; proceso que contempla desde la solicitud inicial, viabilidad, estudios técnicos preliminares, visitas de campo, visado de planos, permisos municipales, procesos licitatorios, entre otros.

De igual forma, muchos de los proyectos son de carácter constructivo, cuyas obras iniciaron durante el segundo semestre y, por su naturaleza, los respectivos giros no se realizan en su totalidad, sino que se fraccionan en tractos, los cuales se entregan de acuerdo con el avance de la obra. Dichos rubros alcanzan un total de ¢425.222.317 distribuidos de la siguiente forma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Programa** | **Cantidad de proyectos** | **Monto pendiente** |
| Hogares de Ancianos | 6 | 241.637.317 |
| Centros Diurnos para Ancianos | 3 | 41.443.000 |
| Menores en Abandono | 1 | 21.473.000 |
| Alcoholismo y Drogadicción | 1 | 18.630.000 |
| Personas con Discapacidad | 2 | 79.750.000 |
| Virus HIV/SIDA | 1 | 16.986.000 |
| Atención del Cáncer | 1 | 5.303.000 |
| **Totales** | **15** | **¢** **425.222.317** |

**FI: GDS-017 del 09 de enero de 2014**

Los tractos pendientes anteriormente mencionados serán girados durante el año 2014 dependiendo del correspondiente avance de obra.

Es de suma importancia indicar que lo girado durante el año 2013 asciende a ¢7.051.959.953 y los tractos pendientes a ¢425.222.317, ambos rubros suman un total de ¢7.477.182.270; monto que con respecto a las utilidades disponibles de ¢11.493.512.576, representa un 83.4% de cumplimiento de la meta por encima de lo esperado en la proyección.

**Aspectos positivos internos**

Con la incorporación de personal técnico en las áreas de ingeniería y contabilidad, se está dando apoyo a la agilización de los trámites de aprobación de los proyectos específicos, reduciendo su tiempo de aprobación final. Mediante oficio G-1430-2011 la Gerencia General solicita a la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria la justificación de la conversión de puestos de servicios especiales a cargos fijos y mediante STAP-1520-2011, dicha Secretaría autoriza a la Junta de Protección Social trasladar las plazas a cargos fijos, lo cual conlleva el aseguramiento de la atención de los proyectos y actividades inherentes a la función de traslado de recursos a los programas sociales que se atienden.

**Aspectos negativos internos**

En virtud de que no existe información histórica del indicador, no se ha logrado establecer cuál es el porcentaje aceptable de cumplimiento, en cuanto de los plazos de trámite de los proyectos y la generación mensual de utilidades para su financiamiento ya que, se materializan (por su cuantía) en el último trimestre del año. Situación que incide que los recursos de los proyectos sean transferidos en el período, máxime aquellos de orden constructivo.

**Aspectos negativos externos**

No obstante la coordinación con diferentes entres rectores desde enero de 2013, en varias ocasiones varios proyectos no tuvieron oportunamente el aval correspondiente.

La presentación tardía de los requisitos que se solicitan a las organizaciones sociales para la consolidación de los proyectos específicos, así como la suficiente generación de utilidades incidió que éstos sean trasladados para el período 2014, con un monto aproximado de ¢2.717.984.130, según se detalla a continuación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROGRAMA** | **CANTIDAD DE PROYECTOS** | **MONTO** |
| Hogares de Ancianos | 13 | 512.709.000 |
| Centros Diurnos | 7 | 295.903.130 |
| Farmacodependencia | 1 | 8.801.000 |
| Juntas Administrativas | 1 | 87.000.000 |
| Menores en Abandono | 3 | 103.667.000 |
| Asistencia Médica | 4 | 1.275.107.000 |
| Personas con Discapacidad | 2 | 117.703.000 |
| Víctimas de Explotación Sexual | 1 | 41.171.000 |
| Virus HIV/SIDA | 1 | 38.801.000 |
| Atención del Cáncer | 1 | 275.923.000 |
| **TOTALES** | **34** | **2.717.984.130** |

**FI: GDS-017 del 09 de enero de 2014.**

Los anteriores 34 proyectos serán incluidos en el primer presupuesto extraordinario para el año 2014, que sumados a los ¢7.477.182.270, suman una cartera de proyectos total por un monto de ¢10.195.166.400, debidamente tramitados por el Departamento de Gestión Social y que representaría el 88.7%, superior al 78% esperado y con un resultado de cumplimiento del 113.72%

**Cómo incidió en la entrega de bienes y servicios.**

La entrega de los recursos por proyectos incidió positivamente en la atención de los beneficiarios de las diferentes áreas coordinadas, con los entes rectores.

De esta manera esta instancia prioriza la atención de los mismos, tomando en cuenta criterios tales como:

* Mejoramiento en las condiciones de vida de la población meta.
* Vinculación del proyecto con la problemática de atención.
* Priorización de la necesidad planteada por la entidad.
* Posibilidad de otras fuentes de recursos
* Fecha de recepción de la solicitud

**Meta insuficiente.**

**Indicador 7**

**Porcentaje de ayudas técnicas entregadas respecto del total de ayudas técnicas aprobadas en 2013 (producto – eficacia).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fórmula del Indicador** | **Meta** | **Real alcanzado** | **% Cumplimiento** |
| (Ayudas Técnicas entregadas/ Total de Ayudas Técnicas aprobadas) 100 | 80% | 52.7% | 65.88% |

Para este indicador se proyecta un cumplimiento del 80% de las ayudas técnicas disponibles para entregar, tomando en consideración las utilidades proyectadas de ¢443.304.392.

El porcentaje de cumplimiento de la meta anual alcanzó el 65.88%, como meta insuficiente, al finalizar el año se han entregado 109 ayudas técnicas de las 179 debidamente aprobadas.

El cumplimiento de este indicador depende de que las personas beneficiarias cumplan con los requisitos establecidos. Situaciones que en el caso de darse quedan debidamente documentadas.

Se considera la ubicación de este indicador en la categoría de meta insuficiente, lo anterior por cuanto el trámite interno para el estudio, análisis, aprobación y sobre todo la adjudicación licitatoria de las ayudas técnicas sobrepasa el período en estudio, proceso que contempla desde la solicitud inicial, así como las aprobaciones internas por parte de la Gerencia General, Junta Directiva y las respectivas modificaciones presupuestarias, así como el contenido presupuestario suficiente para cubrir con las solicitudes presentadas, entre otros, por lo que los giros efectivos se realizarán durante la gestión 2014.

**Aspectos positivos internos**

El Departamento de Gestión Social, logró tramitar el 100% de las solicitudes de ayudas técnicas recibidas durante el año, misma que continuarán con el proceso requerido para concretar la compra y entrega de los artículos.

Los artículos que se están adquiriendo son de excelente calidad y el soporte técnico que brindan las empresas proveedoras, las cuales han venido mejorando sustancialmente, iniciaron su entrega en el segundo semestre del 2013.

**Aspectos positivos externos**

Para este periodo se cuenta con el aval de la Contraloría General de la República para realizar la compra de las ayudas técnicas a través de un proceso de calificación de empresas, lo que en teoría permitirá responder ágilmente a las solicitudes y disminuir el tiempo de espera para los solicitantes.

La colaboración de especialistas en la materia ha permitido que las ayudas técnicas entregadas a los beneficiarios estén acordes a sus necesidades especiales.

**Aspectos negativos internos**

El trámite interno para el estudio, análisis y aprobación de las ayudas técnicas, además de requisitos externos que deben cumplir los beneficiarios; proceso que contempla desde la solicitud inicial, viabilidad, estudios técnicos preliminares, visitas de campo, procesos licitatorios, entre otros.

Por otro lado, la generación de los recursos se realiza mes a mes hasta cumplir con los fondos suficientes para pagar la correspondiente licitación, así como la gestión de la empresa designada, que en la mayoría de los casos, por su alta calidad y especificaciones técnicas, son importados por fabricantes extranjeros.

**Cómo repercutió en la entrega de bienes y servicios**

La entrega de los recursos por ayudas técnicas incide positivamente en la atención de los beneficiarios que obtendrán un mejoramiento en las condiciones de la calidad vida con la dotación de prótesis y sillas de rueda.

# Resumen del cumplimiento de las metas de los programas sustantivos según las categorías de valoración

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resumen metas de indicadores de los programas sustantivos | | |
| **PERIODO- 2012** | | |
| **Clasificación del resultado** | **Resultados de la matriz de seguimiento de metas** | |
|  | **Programadas** | **# Metas** |
| Metas cumplidas (MC)= 100% |  | 10 |
| Metas parcialmente cumplidas (MPC)=99%-81% | 1 |
| Meta regular (MR)=80%-71% | 1 |
| Meta insuficiente (MI)=70%-1% | 1 |
| Metas No cumplida=0% |  | - |
| **TOTALES** | **13** | **13** |

**Fuente de Información: Anexo 1 (MRP por programas)**

**2. Análisis General**

# Comportamiento de la ejecución presupuestaria por programas y a nivel total por el periodo 2013

**Presupuesto y Gasto ejecutado por programa**

**(Millones de colones y % de ejecución)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Programa** | **Presupuesto**  **(a)** | **Gasto ejecutado**  **(b)** | **% de ejecución**  **31-12-13**  **((b)/(a))\*100** | **% de ejecución**  **31-12-12** | |
| Actividades Centrales | 20.014.087.000 | 10.542.428.008.70 | 52.68% | | 53.95% |
| Administración de Loterías | 126.959.425.000 | 85.282.652.907.23 | 67.17% | | 89.95% |
| Administración de Campos Santos | 969.459.000 | 765.493.783.95 | 78.96% | | 80.78% |
| Gestión Social | 39.225.926.000 | 26.625.704.491.25 | 67.88% | | 65.47% |
| **Total del Presupuesto** | **187.168.897.000** | **123.216.279.191.13** | **65.83%** | | **81.33%** |

**Fuente de información: DP-P-0043 del 10 de enero 2014 Información preliminar.**

El gasto ejecutado en el 2013 muestra la cifra de ¢123.216.279.191.13 y un porcentaje de ejecución de 65.83%, es importante indicar que estos datos son preliminares, una vez obtenido el resultado del cierre de diciembre junto con las aplicaciones de los ajustes, los informes de ejecución serán remitidos nuevamente para lo pertinente.

**Conclusión general**

Como conclusión general se puede destacar que a nivel global del país muchos sectores económicos han tenido un descenso en los ingresos, no obstante las ventas de loterías han crecido en relación con el mismo período del 2012 y se continúa estimulando a los consumidores con premios especiales y campañas promocionales y a los vendedores con programas de incentivos por ventas, a fin de lograr el crecimiento continuo en la generación de ingresos.

En ese sentido, de acuerdo a la evaluación de los indicadores a cargo del programa No. 2, se puede concluir que las ventas efectivas aumentaron en ¢ 10.901.979.79 miles de colones al compararlo con las ventas efectivas del mismo periodo del 2012, lo que en términos porcentuales representa un aumento del 6.19%.

En lo que respecta a los indicadores correspondientes a utilidades asignados al Programa No. 1, se tiene que para el logro de los objetivos estratégicos asignados al mismo, se debe destacar que respecto a la distribución y venta de la lotería, se obtuvo un incremento en las utilidades netas después de impuestos comparadas con las del período anterior, donde en el período 2012 fue del 15.56% y en el período actual 2013 se alcanzó el 17.25%, lo que representa un aumento de casi un 2% en las utilidades.

Por su parte los indicadores correspondientes a la trasferencia de recursos, asignados al Programa No. 4 y tomando en consideración los objetivos estratégicos planteados en el área social, de las utilidades proyectadas para el año terminado del 2013 que ascienden a ¢29.774.798.068, distribuidos en los diferentes programas que se autorizan en el artículo 8 de la Ley 8718, efectivamente se giró un monto de ¢25.904.616.262, que representa un 87% de cumplimiento de las metas

Es importante destacar que las utilidades pendientes de realizar el respectivo giro, se encuentran debidamente asignadas a diferentes organizaciones y programas y que serán incorporadas dentro de la modificación presupuestaria correspondiente del año 2014, conforme los procedimientos vigentes.

Además, los indicadores planteados al programa No. 3, se comportaron de conforme a lo formulado en las metas respectivas, superando el porcentaje establecido de 30% para los ingresos del período actual respecto a los del período anterior y el 90% de clientes encuestados satisfechos del 2013 respecto a los clientes satisfechos del período anterior.

Es importante destacar que, a pesar de que se obtuvo un incremento en las utilidades netas después de impuestos comparadas con las del período anterior de casi un 2% en las utilidades, se debe tener en consideración que con base en el “Cuadro comparativo para la evaluación POI 2012-2013”que se presenta en este informe, lo no distribuido aumentó en 47,61%, la devolución aumentó en 54,21%, así como el aumento de los premios no cambiados de 2778.38% debido a los premios que los consumidores no cambian y por la lotería no retirada o devuelta, situaciones que si no se controlan podrían repercutir de forma negativa en las utilidades en caso de tener un comportamiento diferente al de este período y afectar la transferencia a los acreedores de las rentas de las loterías.

Por lo anterior, se debe considerar sobre todo el monitoreo continuo al comportamiento de los factores mencionados anteriormente por parte de las Gerencias de Área involucradas, de tal forma que las ventas y sobre todo las utilidades no corran riesgo de disminuir.

Este documento corresponde a la información suministrada por los responsables de los indicadores incluidos en el mismo, así como producto de la Asesoría brindada, la revisión, la integración de los insumos y la conclusión por parte del equipo de profesionales en Planificación Institucional.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por:     |  |  |  | | --- | --- | --- | | Licda. Lucrecia Jiménez Segura |  | Licda. Olga Narváez Quesada | | **Profesional** |  | **Profesional** | | Planificación Institucional |  | Planificación Institucional |   Aprobado por:   |  | | --- | | Lic. Marco Antonio Bustamante Ugalde | | **Jefe** | | | | Planificación Institucional | | | |  |  |

1. El concepto de venta efectiva corresponde a la venta bruta menos las devoluciones. [↑](#footnote-ref-1)
2. El concepto de venta efectiva corresponde a la venta bruta menos las devoluciones. [↑](#footnote-ref-2)