INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANUAL OPERATIVO (PAO)
AL 31 DE DICIEMBRE 2014

GERENCIA GENERAL

Enero 2015

INDICE

Introducción 3

Análisis de resultadospor programa, Programa 1 4

Análisis de resultadospor programa, Programa 2 12

Análisis de resultadospor programa, Programa 3 18

Análisis de resultadospor programa, Programa 4 19

Medidas correctivas 20

Anexos: Metas e indicadores 31

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimientodel cuarto y último trimestre del 2014, de las metas propuestas en el Plan Anual Operativo (PAO). Este informe toma como línea base la información que presentaron las Gerencias, Presidencia, Asesores de Junta Directiva y Tecnologías de Información.

Al respecto es importante señalar, que la composición de este informe, incluye las metas aprobadas con sus respectivas modificaciones en cada uno de los cuatro programas presupuestarios, bajo la responsabilidad en el programa No. 1: Gerencia General, Presidencia, Asesores de Junta Directiva, Tecnologías de Información y la Gerencia Administrativa Financiera, en el programa No. 2: Gerencias de Producción y Comercialización y Gerencia de Operaciones y el programa No. 3 y 4: Gerencia de Desarrollo Social, compuesta por Administración de Camposantos (programa No. 3) y Gestión Social y Fiscalización de Recursos transferidos (programa No. 4).

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS POR PROGRAMAS

PROGRAMA 1
ACTIVIDADES CENTRALES
PRESIDENCIA JUNTA DIRECTIVA
ASESORES JUNTA DIRECTIVA
GERENCIA GENERAL
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

PRESIDENCIA JUNTA DIRECTIVA

Este Informe de Seguimiento tiene como propósito dar fe del cumplimiento de las metas que la dependencia se ha propuesto en el marco del Plan Anual Operativo del 2014. La Presidencia es la instancia administrativa de máxima jerarquía en la Junta de Protección Social. Sus objetivos son tomar las decisiones estratégicas para orientar el quehacer de la institución.

Resultados del seguimiento

Pese al atraso ocurrido en la celebración de sesiones de Junta Directiva durante el primer trimestre, debido a los cambios en la integración de la Junta Directiva, , el trabajo se continuó y se está dando seguimiento a los procesos iniciados desde la anterior Presidencia. El aspecto más positivo de las metas y actividades propuestas por la Presidencia en este nuevo período, es el de la eficientización de los procesos y reducción de costos en la actividad de Junta Directiva, lo cual se logrará cumpliendo a la vez con una planificación adecuada y un liderazgo diligente y dinámico.

AUDITORÍA INTERNA

En cumplimiento del programa de trabajo de la Auditoría Interna del año 2014, se procedió a llevar a cabo el seguimiento de las Metas alcanzadas al cuarto trimestre del Plan Anual Operativo 2014.

Resultados del seguimiento

Al revisar las metas propuestas y por cumplir al 31 de diciembre del 2014, se determinó que existieron actividades que por la importancia relativa, no se lograron realizar en este trimestre; no obstante, a pesar de lo anterior se llevó a cabo un aumento superior de los servicios de auditoría programados al cuarto trimestre del 2014; debido al incremento de Asesorías, de los inventarios y arqueos de la lotería no vendida y de las advertencias emitidas en este periodo.

Cabe informar que mediante oficio AI 738 del 25/09/2014, se le informó a Planificación Institucional, la necesidad de efectuar cambios en la cantidad de actividades de las metas propuestas, con el fin de llevar a cabo un acercamiento a la realidad de los servicios de auditoria realizados al 31/12/2014; no obstante, a pesar de ajustarse la cantidad de actividades de 270 servicios a 400 durante el 2014; los resultados finales sobrepasaron las expectativas programadas.

Con el presente informe se contribuye con el fortalecimiento del Control Interno Institucional, brindando con ello a la Administración Activa un mayor valor agregado para la mejora de los procesos de control, riesgo y dirección de la institución.

PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

El proceso que se llevó a cabo para formular el PEI 2015-2020 inició en atención al acuerdo de Junta Directiva JD-601, correspondiente al artículo IV), inciso 1) de la sesión ordinaria N°37-2013, celebrada el 15 de octubre del 2013 y lo establecido en el artículo No. 28 del Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación, inciso e) que establece en cuanto a las funciones de las UPIS (Planificación Institucional):

"Formular el PEI con sujeción a los lineamientos, metodologías y procedimientos emitidos por MIDEPLAN."

En el caso de los requerimientos para ampliar el sistema de Planeación Estratégica, los mismos son con la finalidad de utilizar la tecnología para coadyuvar, a nivel institucional, a sistematizar la información en el tema de manuales, generando una propuesta reflejada en un nuevo formato.

Resultados del seguimiento

Aprobación del PEI 2015-2020 por parte de Junta Directiva, mediante Acuerdo JD-226, correspondiente al artículo II), inciso 4) de la sesión ordinaria N° 16-2014.

Mediante la formulación del PEI se da cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva correspondiente, con la finalización del plan se brindó a la Junta Directiva, Gerencia General y demás dependencias institucionales una herramienta para la implementación de los proyectos y metas futuras. Se fue eficiente al cumplir con el 100% según lo programado.

La elaboración de los requerimientos técnicos de manuales, en función de la confección del Sistema para la Generación y Actualización de Procedimientos, se realizó exitosamente, alcanzando un 90% el primer semestre y el restante 10% se alcanzó en el segundo semestre (julio 2014) y se remitieron a Tecnologías de Información mediante oficio PI-175 del 18 de julio de 2014, con lo que se determina que la meta propuesta ha sido lograda según lo planificado.

En este trimestre ambas metas estaban cumplidas, dado que las mismas se lograron en el primer semestre la No 1 y la No 2 en el tercer trimestre.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La Contraloría de Servicios desempeña un papel fiscalizador, el cual debe percibirse como un mecanismo de vigilancia para que el servicio a los administrados se brinde en forma ágil y eficiente; por consiguiente, la función asesora y de servicio que desempeña brinda un valor agregado a la gestión institucional encaminada a mejorar la prestación de servicios.

Asimismo, la Contraloría de Servicios colabora en la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las diferentes dependencias administrativa mediante la coordinación de los programas de Simplificación de Trámites, procurando que se adopten mecanismos y procedimientos que atiendan los requerimientos de los usuarios de la mejor forma y en el menor plazo posible, sin desmejorar los controles internos establecidos.

Resultados del seguimiento

La investigación o sondeos de percepción del cliente representa un instrumento que permite a la institución conocer las necesidades de los individuos que hacen uso de los servicios y productos que ofrecen y facilita la toma decisiones para el mejoramiento en las actividades internas y el establecimiento de una estrategia de para mejorar la atención al cliente.

Entre los aspectos Positivos externos se pueden mencionar los siguientes:

a) Se tiene mayor información para tomar decisiones acertadas, que favorezcan el crecimiento de la institución en materia de atención al cliente.

b) Define las características del cliente al que satisface o pretende satisfacer.

c) La Institución puede responder y aumentar su imagen institucional
Los estudios o sondeos de percepción del cliente es la aplicación del método estadístico descriptivo en la busca conocer acerca de los aspectos relacionados con los servicios que brinda la Junta de Protección Social al cliente internos y externos de acuerdo con lo establecido en la Ley No.9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contaría de Servicios).

En el cuarto trimestre se elaboró una propuesta de Política Institucional para la Atención del Derecho de Petición, según lo establecida la Ley N° 9097, misma que fue conocida en sesión de Junta Directiva del 16 de diciembre, 2014, Acta N°41-2014.Asimismo se ha estado brindado apoyo al Despacho de la Presidenta de Junta Directiva y a Comunicación y Relaciones Publicas en temas relacionados con audiovisuales y otras actividades realizadas.

Las recomendaciones exteriorizadas por los clientes en los informes permiten a la administración retroalimentarse y tener conocimientos de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras en el servicio al cliente.

Los informes de simplificación de trámites tiene como propósito informar al Ministerio de Economía Industria y Comercio los trámites administrativos tiene por objeto racionalizar en lo particular ante la Junta de Protección Social y mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en las mismas; reducir los gastos operativos; obtener ahorros presupuestarios.

En este caso los aspectos positivos incluyen:

1- Suprimir los trámites innecesarios que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas deshonestas por parte de los funcionarios.

2- Simplificar y mejorar los trámites realmente útiles, lo cual supone, entre otros aspectos:

a- Llevar los trámites a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a los ciudadanos, dejando única y exclusivamente los pasos que sean verdaderamente indispensables para cumplir el propósito de los mismos o para ejercer el control de manera adecuada.

b- Rediseñar el trámite

c- Propiciar la participación ciudadana.

d- Utilizar al máximo los elementos tecnológicos de los que se disponga actualmente

Aquí el objetivo es cumplir en lo establecido en Ley 8220 Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de requisitos y trámites administrativos. Durante el semestre se coordinó con las diferentes dependencias administrativas a fin de revisar la información subida al Catálogo Nacional de Trámites (MEIC), y actualizar la misma, de conformidad con los requisitos establecidos para cada trámite, mismos que deben estar debidamente publicados en La Gaceta.
Del análisis realizado, se tiene que algunos trámites no estaban debidamente publicados por lo cual se solicita enviarlos a publicar, y otros en los cuales han variado uno o más requisitos, no habiendo sido informados ni publicados en La Gaceta.

Es importante destacar que según las nuevas directrices, no se deben enviar informes al MEIC, sobre avances en los Programas, sino que deben ser Publicados en los Sitios Web Institucionales, atendiendo la calendarización establecida.

GERENCIA GENERAL

Este Informe de Seguimiento tiene como propósito dar fe del cumplimiento de las diferentes metas que la dependencia se ha propuesto en el marco del Plan Anual Operativo del 2014. La Gerencia General es la instancia administrativa de máxima jerarquía en la Junta de Protección Social. Sus objetivos son planear, dirigir, coordinar y supervisar toda la labor administrativa y sustantiva de la institución.

Resultados del seguimiento

Respecto a la Meta No.1, su cumplimiento es fundamental pues con esta meta se crea un cuerpo organizativo de seguimiento formal a los proyectos de ley que se discutan en Asamblea Legislativa e involucren a la JPS. Mediante esta Comisión, se daría a conocer el criterio de la JPS en la Asamblea Legislativa sobre los diversos temas que se discutan en ese Poder de la República. Es importante aclarar que el cumplimiento de esta meta se llevó a cabo a través de un conjunto de actividades realizadas en el despacho de la Presidencia,El despacho de la Presidente ha asumido la tarea de dar seguimiento a los proyectos que se presentan en el Congreso, coordinando las acciones a través del Ministerio de la Presidencia y de los señores diputados.

En cuanto a la meta No. 2 se asignó la responsabilidad del manejo del riesgo de la JPS, a una instancia de nivel decisorio, la cual contaracon el respaldo oficial de Junta Directiva. El cumplimiento de esta meta resulta importante pues con él se cumple con la normativa de Control Interno y la supervisión de los entes externos, tales como la Contraloría General de la República y otros.

En la meta No. 3 se creó un canal de comunicación y difusión de información sobre la institución y los diferentes proyectos que se están implementando, con ello se mejoran las relaciones y la comunicación con la fuerza de ventas de la entidad. En este mismo sentido, la Presidencia ha realizado actividades con los vendedores de lotería, con el objetivo de evaluar la percepción de éstos sobre la institución y realizar diversas actividades como el establecimiento de un perfil del vendedor de lotería, su capacitación en diversos temas y el establecimiento de convenios de ayuda con distintas organizaciones. A partir de ahí, se pretenden contactos periódicos con el gremio, para informarles de los cambios que la JPS realiza para mejorar su situación, conocer los resultados e informarles del quehacer institucional en general.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

El departamento de Tecnologías de Información como dependencia de apoyo a nivel institucional es la encargada de satisfacer las necesidades que en ésta materia plantean las diferentes instancias institucionales, con el fin de realizar sus labores de forma eficiente y eficaz en beneficio de nuestros clientes internos y externos. Es en este sentido y con el fin de alcanzar los objetivos institucionales que se establecen anualmente, es que se fija metas para alcanzar estos objetivos coadyuvando a mejorar el operar institucional y por ende la imagen institucional a nivel del sector público nacional.

Resultados del Seguimiento

Todas las metas presentadas en este informe no presentan avance para el período reportado a saber, IV Trimestre del 2014, debido a las mismas dependen yo dependían de contrataciones de servicios que estaban siendo gestionadas en el Departamento de Recursos Materiales. En este sentido se nos indicó por parte de ese departamento que por una directriz de la Gerencia General toda contratación una vez que estuviera lista para ser sacada a concurso, debía de previo ser trasladada a esa dependencia para su análisis, aprobación y visto bueno, con el fin de poder continuar con su trámite normal, lo que provocó que **a la fecha solo dos contrataciones pudieran ser materializadas**. Lo anterior fue ratificado por parte de la Gerencia General mediante el oficio GG-2226-2014 de fecha 10 de setiembre del 2014, en donde se nos indicó que recibieron instrucciones de que toda contratación sea vista de previo por la Junta Directiva y que por razones de agenda de ese órgano colegiado, no fue posible que pudieran ver todos los casos de contrataciones pendientes. Siendo esta la situación y por la imposibilidad material de cumplir con algunas de las metas propuestas según los compromisos adquiridos originalmente, más el agravante de no contar con recursos presupuestarios disponibles para su ejecución en el año 2015, es que se decide solicitar formalmente mediante los oficios TI-902-2014 y TI-797-2014 dirigidos a los departamentos de Planificación y Recursos Materiales respectivamente, la eliminaciónde las siguientes metas:

- Ampliar desarrollo Sistema CRM a 20 usuarios más e incorporar al área de presupuestos.
- 3.1 Certificación Tecnologías de Información según norma ISO-27001.

Igualmente según las razones anteriores, más el atenuante que para la siguiente meta a pesar de la gestión que realizamos mediante el oficio TI-310-2014, no fue posible obtener de parte de la Gerencia de Operaciones el detalle de los requerimientos a implementar para el desarrollo de éste sistema lo cual imposibilita la generación de un pliego de condiciones, se solicita mediante los oficios TI-902-2014 y TI-797-2014 dirigidos a los departamentos de Planificación y Recursos Materiales respectivamente, la anulación de esta meta.

1.2 Simplificación Tramites Internos Tesorería y Loterías.

Sin embargo lo anterior para las siguientes metas y según lo informado por parte del departamento de Recursos Materiales, fueron concluidos los trámites de contratación y adjudicación de las siguientes proyectos, con el fin de cumplir con estas metas, para las cuales se cuenta con recursos presupuestarios disponibles para su ejecución en el año 2015.

Rediseñar sitio WEB se estima en 3000 dólares mensuales incluyendo manejo de streaming y apps, todo por modalidad outsourcing llave en mano.

2.1 Duplicar funcionalidad Centro Procesamiento de Datos Junta de Protección Social en Centro alterno ubicado en Calle Blancos.

Para el siguiente desarrollo se decide realizar este proyecto con recurso interno del Departamento de Tecnologías de Información, lo anterior por la urgencia que tiene el Departamento de Contabilidad de contar con esta implementación y tomando en cuenta que no participaron oferentes durante la realización del concurso para contratar estos servicios que realizó el Departamento de Recursos Materiales.

Automatización Sistema de Presupuesto incluyendo procesos de modificaciones internas y externas.

COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Este Informe de Seguimiento tiene como propósito dar fe del cumplimiento de las diferentes metas que la dependencia se ha propuesto en el marco del Plan Anual Operativo del 2014 en el IV trimestre 2014. Dichas metas se circunscriben al objetivo primordial de fortalecer la imagen institucional de la JPS, a fin de posicionarla como la entidad líder en el sector de bienestar social en Costa Rica.

Resultados del seguimiento

En la Meta No. 1 Se fortalecen las relaciones con el personal, logrando interactuar con ellos, aprovechando con ello las alianzas estratégicas existentes con otras empresas para realizar este tipo de actividades

En las actividades llevadas a cabo con los colaboradores se logró compartir con el personal los resultados, a fin de buscar la mejora en el clima interno organizacional, apoyado en actividades como la entrega de reconocimientos y traspaso de la Presidencia.

Meta No. 3: No se podrá comunicar de forma debida hacia donde se dirigen los recursos generados por la JPS a través de los medios de comunicación tradicionales. La realización de cápsulasradialescon esta información, no se cumplió por directrices emitidas por los jerarcas institucionales.

En la meta No. 4 Los microprogramas permiten que los colaboradores conozcan el aporte de la JPS a los programas sociales, además de permitir a la JPS proyectar hacia la opinión pública el aporte de la JPS a los programas sociales.

La meta No. 5 permite divulgar el accionar institucional a un público de interés y la meta No. 6 logra evidenciar los aportes de la institución a las comunidades.

En general, pese a algunos obstáculos fuera de la esfera de influencia de la JPS, como la huelga de profesores, el cronograma propuesto a inicios de año ha ido avanzando y se espera cumplir con él en un porcentaje significativo.

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

En la Gerencia Administrativa Financiera el objetivo es el de optimizar los procesos administrativos y financieros de la Institución dentro del equilibrio de los criterios de riesgo y efectividad; con el fin de dirigir, controlar y supervisar las actividades referentes a los recursos humanos, financieros y físicos que forman parte de las diferentes áreas a su cargo. De manera que se oriente la estrategia institucional hacia la garantía en el control del manejo, de los fondos públicos.

Por lo anterior las metas establecidas para su cumplimiento en el año 2014 permiten articular la parte administrativa y financiera de la Institución conjuntamente con lo correspondiente a salud ocupacional, gestión ambiental y responsabilidad social.

Además de lo correspondiente a la gestión en Proyectos Institucionales como el Reforzamiento y Modernización del Edificio, que pretende dotar a la Institución de Infraestructura óptima, que permita el cumplimiento efectivo de los Objetivos Institucionales.

De tal forma que con el fin de evaluar el cumplimiento de las metas establecidas para el cuarto trimestre del año en curso, se presenta a continuación los indicadores y el porcentaje de avance de cada una de las metas, incluyendo las correspondientes a la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad, coordinada por el Señor Rodrigo Fernández C. Así mismo se valoran los aspectos positivos y negativos que tanto a nivel interno como externo se han tenido que enfrentar para lograr la efectividad en el cumplimiento.

Resultados del Seguimiento

Como resultado de la medición de todas las metas e indicadores se obtiene que de las metas formuladas en la Gerencia Administrativa Financiera se logró alcanzar en promedio el cumplimiento del 92% de las metas, presentándose en el Proyecto de Reforzamiento y Modernización del edificio un cumplimiento de ejecución del 33% en términos generales.

Consecuentemente se puede afirmar que el 77% de las metas de la Gerencia Administrativa Financiera se encuentran en una etapa de cumplimiento mayor o igual al 50%, un 15% se encuentra en un rango de ejecución menor al 50% y el 8% superó el 100% de ejecución. En el caso del Proyecto Reforzamiento y Modernización del edificio el 17% de las metas se encuentran en un rango de 50% de cumplimiento y el 83% restante se encuentran en un rango menor al 50%.

El proceso de la Gerencia Administrativa Financiera vinculando las metas de las áreas correspondientes, se puede señalar que se inicia con un recurso humano capacitado e idóneo que pueda dar cumplimiento a las funciones y responsabilidades a su cargo, seguido de una gestión ambiental acorde con los lineamientos del MINAET en donde además la accesibilidad de las personas con discapacidad y la sensibilización en los funcionarios, es fundamental para lograr mayor información y conocimiento para la atención adecuada a las personas en esta condición. De igual forma el servicio al cliente se ve robustecido con información puntual y oportuna con el servicio que se tiene a su disposición de Call Center.

Como parte de las metas que tiene esta Gerencia es el proteger la integridad tanto de los funcionarios como de los clientes en general proyectando el Reforzamiento y Modernización del Edificio, de manera que se alcance la seguridad necesaria y el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales. De manera que por la importancia que reviste este proyecto, está siendo analizado por los altos jerarcas para su ejecución. De igual forma manteniendo la línea de seguridad colectiva, se propuso la compra de un CCTV que permita mejorar el servicio de monitoreo existente, en atención a la necesidad de mitigar el riesgo de que se violente el patrimonio institucional. De tal forma que se lograron definir las especificaciones técnicas para su adquisición.

En materia de contratación administrativa para la adquisición de bienes y servicios se alcanza el 92% del cumplimiento de la meta establecida para el año 2014. Contando con la disposición de los colaboradores de llevar a cabo las gestiones necesarias para tramitar con celeridad las distintas contrataciones que contaran con los avales correspondientes.

Finalmente en términos financieros el contar con un Flujo de Efectivo automatizado que nos permita tener información oportuna es una de las metas de esta Gerencia que se encuentra en proceso de avance, con el suministro de requerimientos a Tecnologías de la Información.

De igual forma el presentar los Estados Financieros con la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, es uno de los alcances de mayor éxito en nuestra institución, permitiendo incrementar la comparabilidad y transparencia de la información financiera, agilizando la operativa del negocio, brindando mayor credibilidad y facilitando eventualmente el acceso a créditos y oportunidades de inversión.

PROGRAMA 2
ADMINISTRACIÓN DE LOTERÍAS
GERENCIA DE PRODUCCION Y COMERCIALIZACION.

A la Gerencia de Producción y Comercialización, le corresponde establecer la estrategia de venta de las loterías impresas y las estrategias de diversificación con nuevas modalidades de juegos de loterías, que permitan ampliar el mercado de consumo de bienes y servicios de entretenimiento, restando participación de mercado a los juegos de azar ilegales en el país.

La Gerencia de Producción y Comercialización la conforman los siguientes cuatro departamentos; a saber:

Departamento de Producción, se encarga de producir las diferentes loterías que administra la Junta, como lo es la Lotería Nacional, Lotería Popular y Lotería Tiempos impresos, así como también la impresión de los diferentes materiales solicitados para uso interno de la Institución.

Departamento de Mercadeo, se encarga de la coordinación de la publicidad y promoción de los productos, la administración de la Lotería Electrónica, así como también la planificación de los productos de loterías de la Junta, con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos.

Departamento de Ventas, tiene a cargo coadyuvar con la gestión de ventas de otras unidades administrativas: Venta de Loterías con Gerencia de Operaciones, Servicios Litográficos con el Departamento de Producción y Servicios de cementerios con la Administración de Cementerios.

Departamento de Sorteos, se encarga de la custodia, mantenimiento y disposición de los elementos materiales y humanos necesarios para la realización de los sorteos de las loterías nacionales, loterías electrónicas y Rueda de la Fortuna.

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.

Misión del Programa:

Administrar las loterías nacionales con la aplicación de estrategias que nos permitan ser más competitivos en la búsqueda de la generación de mayores recursos para transferir a las organizaciones de bienestar social en áreas como la salud, la vivienda y el bienestar general de todos los habitantes del país.

Objetivo estratégico:

"Incrementar las utilidades netas, al menos un 4% anual por encima de la inflación, mediante la mejora de los productos actuales".

Resultados del seguimiento:

Cabe indicar que para este año en curso, el Departamento de Producción alcanzó niveles cercanos a 100% en las metas establecidas para la impresión de las Loterías Nacional, Popular y Tiempos. No obstante, dado que no se llegó al total cumplimiento, se proponen medidas correctivas para lograrlo en e 2015.

En cuanto a los aspectos más relevantes del Departamento de Mercadeo se tiene que para el caso de la Lotería Nacional el Plan Anual de Publicidad, se cumplieron las 12 campañas programadas para los sorteos extraordinarios, se dio seguimiento a las promociones de activación de los enteros de Lotería Nacional que participan en la Rueda de la Fortuna, así como también la realización de dos sorteos con un valor de ¢ 5.000.

Con respecto al producto Lotería Popular, se efectuaron dos sorteos de MEGA CHANCES, en cuanto a las promociones realizadas se continúa con las activaciones para participar en la Rueda de la Fortuna.

En la Lotería Instantánea, se tiene que para el mes de julio se alcanzó su mayor crecimiento en ventas, dentro de las variables que influyeron se tiene que el juego denominado Plata Facial con un valor de ¢ 500 fue de gran aceptación en el mercado, también se realizaron estrategias con la finalidad de mejorar la calidad del producto y se reforzó su publicidad en el programa la Rueda de la Fortuna.
En cuanto a la Lotería Tiempos, su publicidad se basó en la transmisión de los resultados por medio de la radio de los sorteos que efectuados los días lunes, martes, miércoles y sábados.

En la Lotería Electrónica, tenemos que los juegos electrónicos han logrado incrementar sus ventas, se tienen 1509 terminales fijas, se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional. En cuanto a las terminales móviles tenemos 60 para un total de 1569 terminales, se ha logrado comercializar esta lotería en todas las provincias del país, siendo San José el mayor captador de apuestas, seguido por Alajuela y Guanacaste.

Con respecto a los patrocinios realizados tenemos el Equipo de Ciclismo, UNAFUT, Vuelta San Carlos, también se realizaron sondeos de mercado tales como Estudio Consumo, Uso y Actitudes CUAS de las diferentes loterías y Evaluación de Diseños y Planes de Lotería Instantánea para el año 2015-2016.

Con respecto al Departamento de Ventas tenemos que para el cumplimiento del IV trimestre del año 2014, se trabajó con el presupuesto ordinario N° 2, según cuadro adjunto.

Presupuesto Extraordinario N° 2	
Producto (miles de colones)	
Nacional	¢ 97.388.000
Popular	¢ 52.719.840
Tiempos	¢ 2.052.832
Instantánea	¢ 8.977.500
Nuevos Tiempos	¢ 43.300.000
Pitazo	¢ 54.218
Lotto	¢ 4.429.000

Donde se colocaron por producto en miles de colones las siguientes cantidades:

Lotería Nacional: ¢ 98.441.657.05 alcanzado un 101%
Lotería Popular: ¢ 50.872.822.00 alcanzado un 96.50%
Lotería Tiempos Impresos: ¢ 1.932.099.60 alcanzando un 94.12%
Lotería Instantánea: ¢ 8.336.044.00 alcanzado un 92.85%
Lotería Nuevos Tiempos ¢ 48.366.779.80 alcanzado un 112%
Lotería Pitazo: ¢ 57.543.50 alcanzado un 106%
Lotería Lotto: ¢ 6.140.464.80 alcanzado un 139%

En cuanto a la Lotería Popular, se realizó el primer sorteo de Mega Chances donde se logró colocar más del 90% de su emisión, cabe indicar que a la fecha ya se realizaron todos los sorteos de esta modalidad. Se sigue pagando el inverso al primer número favorecido, especialmente en este trimestre se han teniendo altos volúmenes de lotería no colocada del producto, en cuanto a los márgenes de devolución estos se mantienen relativamente altos.

En cuanto a la Lotería Instantánea se tenían dos juegos a la venta Plata Facial el cual fue vendido en su totalidad y tuvo una gran aceptación por parte del público consumidor y vendedores por ser de ¢ 500 colones por boleto y el juego Tres en Uno el cual tiene un precio de ¢1000 por boleto el cual se encuentra actualmente en el mercado, su ritmo de venta es aceptable dado que el costo del boleto es superior al juego anterior.

A continuación se detallan un comparativo tanto del Gordo Navideño con de los dos sorteos de Consolación:

Navideño

Año	Venta P/Facial	% Venta Efectiva
2011	23,009,217,000.00	77%
2012	23,745,262,500.00	82%
2013	20,397,487,500.00	85%
2014	25,236,307,250.00	90%

Consolación 1

Año	Venta P/Facial	% Venta Efectiva
2011	5,923,004,400.00	99%
2012	5,645,715,000.00	94%
2013	7,169,340,000.00	96%
2014	7,390,384,500.00	99%

Consolación 2

Año	Venta P/Facial	% Venta Efectiva
2011	2,999,482,500.00	100%
2012	2,877,377,500.00	96%
2013	3,409,690,800.00	95%
2014	3,457,021,200.00	96%

En cuanto el Departamento de Ventas, se ha dirigido los esfuerzos hacia los programas de atención de denuncias por el público consumidor especialmente dentro del Gran Área Metropolitana y fuera de ella, se continuó con la implementación del Plan de Acción de capacitación a la Fuerza Púbica impartiéndose tanto a nivel interno como externo.

Se logró brindar un total de 50 charlas, logrando capacitar a un total de 603 efectivos, de los cuales el 90% fueron Fuerza Pública y el 5% a la Policía Municipal.

En cuanto a las capacitaciones programadas, fueron coordinadas mediante reuniones con el fin de planificar operativos tanto en puntos de venta como vendedores ambulantes que se encontraban transgrediendo la normativa vigente en materia de loterías.

Se realizaron operativos en coordinación con la Policía Municipal lográndose el cierre de 24 horas en 5 puntos de ventas, ello con la finalidad de detener a los vendedores de loterías ilegales. Está en proceso de investigación con la fiscalía de Cartago dos puntos de ventas.

Con respecto a las giras realizadas se logró ejecutar labores de campo donde se pudo brindar atención a las quejas interpuesta por la línea 800-Loteria, en forma personal y por medio de la página Web,logrando atender 177 quejas. De esta totalidad 44 fueron interpuesta por especulación, 38% corresponden a Lotería llegal y un 18% corresponden a otros motivos (anónimas, maltrato por parte de los vendedores).

Con respecto al Departamento de Sorteos se han establecido los controles necesarios para que se garantice la correcta ejecución de los mismos.

Se ha logrado reducir las incidencias que pueden presentarse durante la realización de los diferentes sorteos, ya que de los 269 sorteos realizados en lo que van del año se han registrado únicamente 6.

PROGRAMA 2
ADMINISTRACIÓN DE LOTERÍAS
GERENCIA DE OPERACIONES

Esta Gerencia de Operaciones establece mediante oficios GO-243-2013 y GO-187-2014 con fechas 04 de setiembre del 2013 y 17 de febrero del 2014 respectivamente, que la Administración de Loterías deberá distribuir el 100% del total de las loterías tradicionales que se producen para la venta del periodo 2014 según el Plan de Ventas, el cual incluye los sorteos ordinarios de lotería Nacional y Popular; así como la realización de tres ferias para reclutar nuevos vendedores de lotería. Adicionalmente se establece que las sucursales y Plataforma de Servicios deberán colocar al menos el 95% de los productos tradicionales que se les asigne para los sorteos ordinarios con emisiones de 200 mil billetes.

Además a esta Gerencia se le asignó continuar con el proyecto de regionalización, correspondiente al periodo 2014, en donde las metas a cumplir era la implementación de las Sucursales de las zonas de Ciudad Quesada, Liberia y Guápiles. No obstante, en el oficio GO-991-2014 del 30 de setiembre del presente periodo, se solicita a Planificación Institucional eliminar del Plan Anual Operativo del periodo 2014 estas metas, dado que la Junta Directiva acuerda en JD-337, correspondiente al artículo II) de la sesión extraordinaria No. 10-2014 celebrada el 04 de setiembre del 2014, desestimar la implementación de sucursales, ello con base en el punto c) que consigna:

"Se deja en suspenso la ejecución del acuerdo JD-307 que corresponde al artículo III) inciso 4) de la Sesión Ordinaria No. 20-2013 del 11 de junio del 2013, que dispuso:"…se informa a la Administración que se continúa con la política de apertura de sucursales, en este caso para el año 2014 se tiene prevista la apertura de las sucursales de Ciudad Quesada, Liberia y Guápiles, para lo cual deberá efectuarse los trámites que correspondan para la consecución de esta meta."

Resultados del seguimiento:

Es importante indicar que la Gerencia de Operaciones realizó los esfuerzos posibles con la finalidad de cumplir con las metas establecidas en esta área, por lo que para el periodo 2014, se logra distribuir a través del Departamento de Administración de Loterías 11.148.830 billetes de lotería Nacional, 17.245.908 billetes de lotería Popular, 2.813.475 billetes de lotería Tiempos y 11.182.400 tiquetes de Instantánea. De igual manera se logró asignar en la Ciudad Liberia 500 billetes de Lotería Nacional, 500 billetes de Lotería Popular y 25 paquetes de Lotería Instantánea, mediante el reclutamiento de nuevos vendedores de lotería. Por lo citado se obtiene un alcance de 95%, 92%, 97% y 87% respectivamente en la distribución del producto tradicional y un 33% en la realización de la feria.

Por esta razón, se obtiene un grado de cumplimiento para el 2014 de un 95% en Nacional, 92% en Popular, 97% en Tiempos, 87% en Instantánea y 33% en realización de ferias, porcentajes que se obtienen de la relación entre lo alcanzado con lo programado en la meta.

En relación con la colocación de loterías tradicionales a nivel nacional a través de la Plataforma de Servicios y las sucursales se logra colocar como cuota en los sorteos ordinarios de 200 mil billetes al cuarto trimestre un total de 176.590 billetes de Lotería Nacional y 175.765 billetes de Lotería Popular.

Lo anterior, segregado de la siguiente manera:

Unidad Administrativa	Lotería Nacional en billetes	Lotería Popular en billetes
Plataforma de Servicios	118,835	118,950
Sucursal Cartago	12,370	12,250
Sucursal Alajuela	16,200	15,100
Sucursal Heredia	11,400	11,550
Sucursal Pérez Zeledón	8,685	9,100
Sucursal Puntarenas	9,100	8,815
TOTAL	**176,590**	**175,765**

De esta manera, se obtiene un porcentaje de alcance en la colocación de ambos productos, según el siguiente detalle: 100% en Plataforma de Servicios, 59% en Sucursal Cartago, 103% en Sucursal Alajuela, 66% Sucursal Heredia, 85% Sucursal Pérez Zeledón y 102% en Sucursal Puntarenas.

En cuanto a la relación entre lo alcanzado con lo programado se obtiene un grado de cumplimiento de 105% en Plataforma de Servicios, 62% en Sucursal Cartago, 108% Sucursal Alajuela, 69% Sucursal Heredia, 89% Sucursal Pérez Zeledón y 107% Sucursal Puntarenas.

Respecto a la implementación de las sucursales Ciudad Quesada, Liberia y Guápiles para el presente periodo se tiene un alcance de 0% en cada meta y al realizar la relación entre lo alcanzado con lo programado se obtiene un grado de cumplimiento de un 0% para las sucursales, de conformidad con las explicaciones brindadas anteriormente.

Así las cosas, consideramos que el cumplimiento de las metas establecidas por esta Gerencia de Operaciones se encuentran en su mayoría dentro de un grado de cumplimiento razonable.

PROGRAMA 3
ADMINISTRACION DE CAMPO SANTOS
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL.

Misión del Programa:

Brindar en forma eficaz y eficiente la administración de los Camposantos con la finalidad de mejorar los servicios prestados a los arrendatarios.

Objetivo estratégico:

"Mejorar la gestión de los Camposantos con la finalidad de satisfacer en forma efectiva y eficaz la demanda d servicios".

Resultados del seguimiento:

Para la Meta No. 1 (*Brindar atención de 2700 servicios en los camposantos en forma eficiente y eficaz*) se proyectó un cumplimiento del 100% de los servicios que se brindan en los camposantos, corresponde una meta de 2.700 servicios y ejecutado 3.069 con un resultado de 113.66%. El porcentaje de cumplimiento alcanza un 113.66% considerándose meta cumplida. Este indicador refleja los servicios que la Junta de Protección Social brinda en los Camposantos, como un objetivo social, cumpliendo con la Ley 8718.

Para la Metra No.2 (*Desarrollar un plan de mejora integral para los servicios que se brindan en los camposantos)* se proyectó un cumplimiento del 100% de avance en el desarrollo del plan de mejora, habiendo alcanzado la conformación de la comisión que se encargará de la elaboración del plan, dando inicio a las primeras valoraciones del diagnóstico programado.

El porcentaje de cumplimiento alcanza el70% considerándose meta incumplida. Este indicador refleja las actividades relacionadas con el desarrollo del plan de mejora integral de los servicios actuales y la definición de nuevos, que se brindarán a los usuarios de los camposantos.

PROGRAMA 4
GESTION SOCIAL
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL.

Misión del Programa:

Transferir recursos a las instituciones beneficiarias y brindar ayudas técnicas a personas con discapacidad física, mental o sensorial, oportunamente, mediante la optimización de los procedimientos de distribución y coordinación con los entes externos.

Objetivo estratégico:

"Optimizar la entrega de recursos mediante el establecimiento de nuevos procedimientos de distribución y el fortalecimiento de la coordinación entre la áreas institucionales que intervienen en le procesos para la entrega oportuna de las utilidades generadas".

Resultados del seguimiento:

Para el establecimiento de la Meta No.1 *(Supervisar y verificar el cumplimiento a cabalidad de la distribución de utilidades a través de 2 informes y reuniones semestrales)* se proyecta un desempeño de un 100% de la elaboración de dos informes semestrales y sus respectivas reuniones con el fin de analizar los resultados y valorar las metas propuestas del área. El porcentaje de avance de la meta anual alcanza un 100%, dado que se han realizado los dos informes semestrales.

Para el establecimiento de la Meta No.2 *(Elaborar dos informes de carácter externo para informar al Ministerio de Economía Industria y Comercio, los avances de la Junta de Protección Social en simplificación de trámites durante el período 2014)* se proyecta un desempeño de un 100% de la elaboración de un informe semestral con el fin de informar sobre el avance de las actividades relacionadas con la simplificación de trámites.

El porcentaje de avance de la meta anual alcanza un 50%, dado que se está en el proceso de modernización y se está en el proceso de consolidar dos trámites con el fin de publicar la respectiva carta de compromiso con la ciudadanía en el mes de febrero 2015 con los respectivos trámites de conformidad con el cronograma establecido y elaborar el informe al final del este proceso.

MEDIDAS CORRECTIVAS POR PROGRAMA

PROGRAMA 1
ACTIVIDADES CENTRALES
PRESIDENCIA JUNTA DIRECTIVA
ASESORES JUNTA DIRECTIVA
GERENCIA GENERAL
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

MEDIDAS CORRECTIVAS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1.1 Automatización Sistema de Presupuesto incluyendo procesos de modificaciones internas y externas

Realizar el desarrollo requerido con recurso interno del Departamento de Tecnologías de Información.

1.2 Simplificación Tramites Internos Tesorería y Loterías

Se envió el oficio TI-310-2014 a la Gerencia de Operaciones como recordatorio de que se espera su respuesta en este sentido, por cuanto esa dependencia es la que sufre la mayor afectación en su plataforma de sistemas de información en el desarrollo del proyecto y los sistemas que utiliza el Departamento de Tesorería únicamente reciben datos, siendo que si se requiere alguna coordinación con la Gerencia Administrativa Financiera, la misma sería realizada directamente por la Gerencia de Operaciones.

En vista de que se no recibió respuesta a nuestra gestión de parte de la Gerencia de Operaciones para la definición de requerimientos con el fin de detallar los requerimientos a implementar para esta contratación, se procede a solicitar la eliminación en tiempo de la meta a los departamentos de Planificación y Recursos Materiales mediante los oficios TI-902-2014 y TI-797-2014 respectivamente, lo anterior en concordancia con la medida propuesta en el informe de cumplimiento de metas del II trimestre del 2014.

Meta 1.3: Rediseñar sitio WEB se estima en 3000 dólares mensuales incluyendo manejo de streaming y apps, todo por modalidad outsourcing llave en mano.

Se remiten los oficios TI-511-14 y TI-557-14 al departamento de Recursos Materiales solicitando indiquen el estado de avance esta contratación de servicios.

Tomando en cuenta el grado de avance en el trámite de la contratación en el departamento de Recursos Materiales, aunado a la necesidad de su materialización, además del poco tiempo que falta para concluir el año, se previeron recursos presupuestarios para cumplir esta meta en el 2015.

1.4 Ampliar desarrollo Sistema CRM a 20 usuarios más e incorporar al área de presupuestos.

Se remiten los oficios TI-511-14 y TI-557-14 al departamento de Recursos Materiales solicitando indiquen el estado de avance esta contratación de servicios.

En vista de que no fue aprobado por la Gerencia General de forma oportuna la materialización de esta contratación, por las razones expuestas en el oficio GG-2226-2014, se procede a solicitar su

eliminación en tiempo al departamentos de Planificación mediante el oficio TI-902-2014., lo anterior en concordancia con la medida propuesta en el informe de cumplimiento de metas del II trimestre del 2014.

Meta 2.1: Duplicar funcionalidad Centro Procesamiento de Datos Junta de Protección Social en Centro alterno ubicado en Calle Blancos.

Tomando en cuenta el grado de avance en el trámite de la contratación en el departamento de Recursos Materiales, aunado a la necesidad de su materialización, además del poco tiempo que falta para concluir el año, se previeron recursos presupuestarios para cumplir esta meta en el 2015.

3.1 Certificación Tecnologías de Información según norma ISO-27001

Se solicitó en tiempo la eliminación de la meta y su respectivo proyecto mediante el oficio TI-902-2014

MEDIDAS CORRECTIVAS DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Meta No.3 Realizar 25 cápsulas informativas radiales

Esta meta se eliminó para el 2015 por cuánto no hay presupuesto.

MEDIDAS CORRECTIVAS GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)

Meta No.1.2: Gestionar la realización de un curso de LESCO para al menos 15 funcionarios, con la finalidad de contar con funcionarios capaces de atender a personas con discapacidad auditiva, en condiciones de igualdad, durante el periodo 2014

Esta meta fue trasladada su cumplimiento para el período 2015.

Meta No.1.4: Gestionar la evaluación integral de las condiciones de accesibilidad en las instalaciones de la Junta de Protección Social que brindan servicios al cliente externo

Para el período 2015, se espera poder concretar la realización de esta meta, ya que la Comisión considera de suma importancia, disponer de un diagnóstico al respecto.

Meta No.1.5: Gestionar la implementación de mejoras en los equipos y sistemas que permitan el mejoramiento de la accesibilidad a las personas con discapacidad.

No hay medidas correctivas puntuales.

Recursos Materiales

Meta No.1.1: Ejecutar 78 procedimientos de contratación administrativa derivados del programa de compras 2014, que cuenten con las especificaciones técnicas suficientes así como su debido financiamiento.

Como medida correctiva para el año 2015 se recibirán solicitudes de los bienes y servicios únicamente en el mes de enero, salvo que por su naturaleza no sea posible que se inicie el procedimiento en esa fecha, de manera que se excluyan en forma oportuna del presupuesto y del plan anual de compras aquellas contrataciones que no se requerirán en ese período.

Servicios Administrativos

Meta No.1.2: Adquirir para el periodo 2014 el 50% del nuevo sistema de CCTV, complementando el otro 50% en el periodo 2015.

1. Solicitar nuevamente los recursos presupuestarios necesarios en la primera modificación presupuestaria del periodo 2015.
2. Mejorar los procesos del Departamento de Recursos Materiales para que se publiquen de manera más eficiente los carteles.

Contable – Presupuestario

Meta No.1.1: Coadyuvar a generar una herramienta que permita formular, controlar y dar seguimiento al Presupuesto institucional.

Como medidas correctivas podemos mencionar:

1. Se debe tomar en cuenta la realización de una modificación a la meta para extender el plazo al 2015, así como solicitar el traslado del responsable ya que el mismo debería estar a cargo de Tecnologías de Información.

2. La formulación de requerimientos y publicación del cartel se realizaron conforme lo programado, sin embargo, según oficios RM-1597 del 16/10/2014, DCP-1378 09/10/2014 y DCP-1578 09/12/2014, se declaró infructuosa la licitación, lo cual escapa de nuestra gestión, por lo que de acuerdo con lo indicado por el Sr. Bruce Campbell, el desarrollo del módulo presupuestario será realizado por un funcionario del Departamento de Tecnologías de Información.

Reforzamiento y Modernización del Edificio.

Para todas las medidas correctivas relacionadas con el reforzamiento y la modernización del edificio y de acuerdo con la situación del proceso de contratación, la Empresa Administradora en la calendarización remitida presenta que este componente no ha avanzado y que solo avanzará en la contratación de la Empresa Constructora.

Al estar la institución en una fase de análisis de oportunidad y conveniencia de realizar las obras de dicho proyecto para remitir el refrendo a la CGR, la construcción se tiene estimado iniciarla en diciembre del 2015, por lo que esta meta se debe posponer para ese año.

Como un aspecto desfavorable se puede mencionar la falta de celeridad en envío del contrato de construcción del proyecto de Mejoramiento del Edificio Principal a refrendo a la Contraloría General de la República.

1.1. En la meta de Obtener el 80% de la Modernización del Edificio Principal, concluida la etapa de adjudicación de la licitación de la construcción, se espera que se remita por parte de la Junta Directiva el contrato a refrendo y dar inicio a las obras cuya estimación preliminar por la Empresa Administradora del Proyecto es en diciembre del 2015.

De acuerdo a la situación del proceso de contratación, la Empresa Administradora en la calendarización remitida presenta que este componente no ha avanzado y que solo avanzará en la contratación de la Empresa Constructora.

Al estar la institución en una fase de análisis de oportunidad y conveniencia de realizar las obras de dicho proyecto para remitir el refrendo a la CGR, la construcción se tiene estimado iniciarla en diciembre del 2015, por lo que esta meta se debe posponer para ese año.

Como un aspecto desfavorable se puede mencionar la falta de celeridad en envío del contrato de construcción del proyecto de Mejoramiento del Edificio Principal a refrendo a la Contraloría General de la República.

1.2. En la meta de obtener el 50 % de la Edificación del módulo de vigilancia; se encuentra en proceso de desestimarla por cuanto luego de la construcción de las obras complementarias del Reforzamiento del Edificio Principal y la disposición de trasladar el Área de operaciones extra muros de la sede central, los estudios de recuento preliminar de áreas refleja no necesario construir dicho edificio.

De manera que como un aspecto positivo interno se tiene el análisis de escenarios en procura del uso racional de los recursos institucionales.

Se está a la espera de oficializar el resultado del estudio de necesidad de espacio físico real y conveniencia de dicha edificación.

1.3. En la meta de adquirir las Estaciones de Trabajo para incorporar en la nueva estructura organizacional en el proyecto de Reforzamiento. Como esta meta está directamente articulada a la ejecución de las obras de Mejoramiento del Edificio Principal y cuyo contrato está en proceso de obtener el refrendo de la Contraloría general de la República. De lograrse el refrendo en los primeros días del 2015, redundará en que se prevé el inicio de las obras para diciembre del 2015 y así iniciar la meta.

De acuerdo a la situación del proceso de contratación, este componente no ha avanzado y sólo avanzará en la contratación de la Empresa Constructora, por lo que esa meta se debe posponer para el año 2015 a lo cual se le debe dar el seguimiento pertinente y oportuno.

Como un aspecto desfavorable se puede mencionar la falta de celeridad en envío del contrato de construcción del proyecto de Mejoramiento del Edificio Principal a refrendo a la Contraloría General de la República.

1.4. En la meta de 50% Compra e instalación de los sistemas de aire acondicionado y ventilación en todo el Edificio Principal, como proyecto complementario del Mejoramiento del edificio principal, durante los años 2014 y 2015. Esta meta se encuentra en proceso de ejecución, donde cabe señalar que se avanzó con celeridad en el proceso de contratación del estudio especial de factibilidad de conveniencia de cambiar los Aires Acondicionados, remitiéndose el Cartel de la contratación al Depto. de Recursos Materiales, que representa un avance del 5%, del total del proyecto. Al estar directamente articulado al proyecto de Mejoramiento del Edifico Principal se está a la espera del avance de este cuyo contrato está en proceso de obtener el refrendo de la Contraloría General de la República, lo que redundará en la continuación del trámite y el avance de esta meta.

De acuerdo a la situación del proceso de contratación, este componente ha avanzado parcialmente y está en espera de la contratación de la Empresa Constructora del proyecto de Mejoramiento del

Edificio principal, por lo que esa meta se debe posponer para el año 2015 a lo cual se le debe dar el seguimiento pertinente y oportuno.

Como un aspecto positivo interno cabe mencionar que se indicó y determinó la necesidad de realizar estudios técnicos, como parte de la justificación y acervo documental del proyecto, lo que aumenta la seguridad jurídica al proyecto.

1.5. En la meta de cumplir con el diseño y construcción de los accesos a la fachada del Edificio Principal. No se presenta avance, está dentro de lo programado, de manera que se dejarán listos los planos y especificaciones técnicas, así como el concurso licitatorio para iniciar las obras en el 2016.

Por la calendarización que lleva la licitación de las obras de reforzamiento y otras, se debe posponer en inicio para el año 2016. Con el 100% de ejecución para los primeros meses del 2016.

Como un aspecto desfavorable se puede mencionar la falta de celeridad en envío del contrato de construcción del proyecto de Mejoramiento del Edificio Principal a refrendo a la Contraloría General de la República.

1.6. En la meta de cumplir con el diseño y construcción de los accesos a la fachada del Edificio Principal. No se presenta avance, está dentro de lo programado, de manera que se dejarán listos los planos y especificaciones técnicas, así como el concurso licitatorio para iniciar las obras en el 2016.
Por la calendarización que lleva la licitación de las obras de reforzamiento y otras, se debe posponer en inicio para el año 2016. Con el 100% de ejecución para los primeros meses del 2016.

Como un aspecto desfavorable se puede mencionar la falta de celeridad en envío del contrato de construcción del proyecto de Mejoramiento del Edificio Principal a refrendo a la Contraloría General de la República.

PROGRAMA 2
ADMINISTRACION DE LOTERIAS
GERENCIA DE PRODUCCION Y COMERCIALIZACION.
GERENCIA DE OPERACIONES

MEDIDAS CORRECTIVAS DE GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Departamento de Producción

Meta 1.1 Producir 11.000.000 billetes de Lotería Nacional anual.

1-Se solicitara a los departamentos de Sorteos, Loterías y Tesorería los planes de premios, las fechas de caducidades y el calendario de sorteo con una antelación de tres meses antes de su vencimiento anual, esto quiere decir que el Departamento de Producción procederáa comunicar en el mes de julio de cada año a partir del 2015 que los documentos antes mencionados, este departamento deberá tenerlos a más tardar los primeros días de Setiembre de cada año, esto con el fin de evitar atrasos en la producción que ocasionen que la meta no se esté cumpliendo. Dada la necesidad que se tiene de los planes antes mencionados este departamento los deberá tener listos para agosto del 2015.

2- Las medidas correctivas planteadas y que solucionarían el problema existente es contar con las plazas antes señaladas o la utilización de horas extras, se estima que para cubrir la meta de 6 semanas de adelanto y que no se han logrado, se solucionaría con un promedio de ¢4.000.000 los cuales se utilizarán para normalizar las cargas de trabajo.
Sin embargo para la necesidad inmediata esta sería la solución posteriormente mantener esta meta se lograría con al menos dos plazas que tendrían la disposición de mantener la meta y por ende estabilizar los sistemas productivos del departamento de Producción.

Meta 1.2 Producir 18.800.000 billetes de Lotería Popular.

1-Se solicitara a los departamentos de Sorteos, Loterías y Tesorería los planes de premios, las fechas de caducidades y el calendario de sorteo con una antelación de tres meses antes de su vencimiento anual, esto quiere decir que el Departamento de Producción procederé a comunicar en el mes de julio de cada año a partir del 2015 que los documentos antes mencionados, este departamento deberá de tenerlos a más tardar los primeros días de Setiembre de cada año, esto con el fin de evitar atrasos en la producción que ocasionen que la meta no se este cumpliendo. a estos la necesidad que los planes antes mencionados este departamento los deberá de tener para Agosto del 2015.
2- Las medidas correctivas planteadas y que solucionarían el problema existente es contar con las plazas antes señaladas o la utilización de horas extras, se estima que para cubrir la meta de 6 semanas de adelanto y que no se han logrado, se solucionaría con un promedio de ¢4.000.000 los cuales se utilizarán para normalizar las cargas de trabajo.
Sin embargo para la necesidad inmediata esta sería la solución posteriormente mantener esta meta se lograría con al menos dos plazas que tendrían la disposición de mantener la meta y por ende estabilizar los sistemas productivos del departamento de Producción.

Meta 1.3 Producir 2.830.400 billetes de Lotería Tiempos

1-Se solicitara a los departamentos de Sorteos, Loterías y Tesorería los planes de premios, las fechas de caducidades y el calendario de sorteo con una antelación de tres meses antes de su vencimiento anual, esto quiere decir que el Departamento de Producción procederé a comunicar en el mes de julio de cada año a partir del 2015 que los documentos antes mencionados, este departamento deberá de tenerlos a más tardar los primeros días de Setiembre de cada año, esto con el fin de evitar atrasos

en la producción que ocasionen que la meta no se este cumpliendo. a estos la necesidad que los planes antes mencionados este departamento los deberá de tener para Agosto del 2015.

2- Las medidas correctivas planteadas y que solucionarían el problema existente es contar con las plazas antes señaladas o la utilización de horas extras, se estima que para cubrir la meta de 6 semanas de adelanto y que no se han logrado, se solucionaría con un promedio de ¢4.000.000 los cuales se utilizarán para normalizar las cargas de trabajo.
Sin embargo para la necesidad inmediata esta sería la solución posteriormente mantener esta meta se lograría con al menos dos plazas que tendrían la disposición de mantener la meta y por ende estabilizar los sistemas productivos del departamento de Producción.

Meta 2.1 Mantener un inventario de producto terminado de al menos 6 semanas

2- Las medidas correctivas planteadas y que solucionarían el problema existente es contar con las plazas antes señaladas o la utilización de horas extras, se estima que para cubrir la meta de 6 semanas de adelanto y que no se han logrado, se solucionaría con un promedio de ¢4.000.000 los cuales se utilizarán para normalizar las cargas de trabajo.
Sin embargo para la necesidad inmediata esta sería la solución posteriormente mantener esta meta se lograría con al menos dos plazas que tendrían la disposición de mantener la meta y por ende estabilizar los sistemas productivos del departamento de Producción.

2.2 Que la cantidad de sorteos impresos, que presenten incidencias no críticas será de un 10% o menos.

1-Realizar una prueba de la tinta termocromática en forma inmediata en cada una de las entregas realizadas por el proveedor con el fin de garantizar que el acabado será el mismo.

2- Solicitar en cada entrega la formulación de la tinta esto con el fin de garantizar que la fórmula que se aplicará no tiene ninguna diferencia en su composición.

3- Instruir a los prensistas que ante el mínimo cambio en la textura de la tinta, su acabado o aplicación, o duda de las características en la etiqueta de la tinta se informe a la Jefatura para que se tomen las medidas correctivas en forma inmediata y se eviten inconsistencia por este factor, ya que de las 54 inconsistencias, 35 fueron por la tinta termocromática.

MEDIDAS CORRECTIVAS DE GERENCIA DE OPERACIONES

Se considera que se debe reforzar con personal en el Departamento de Administración de Loterías para que puedan realizar los procedimientos y trámites internos de forma ágil y eficiente, reduciendo los plazos en la atención de los servicios que se brindan en esa unidad.

Determinar las verdaderas causas por los cuales los niveles de ventas son afectados por la competencia desleal de las ventas ilegales.

Realizar gestiones ante FOMUVEL para que se otorgue mayores facilidades de financiamiento a sus agremiados.

Gestionar lo correspondiente para que se permita el cambio de premios de los juegos electrónicos en las sucursales de la institución.

Suplir a las Unidades Administrativas a cargo de esta Gerencia, del personal requerido para que atiendan y realicen la labor encomendada y poder brindar un mejor servicio al cliente externo como interno.
Gestionar apoyo de parte de las unidades institucionales competentes para publicitar la existencia de las sucursales e incentivar al vendedor para el aumento de sus ventas.

MEDIDAS CORRECTIVAS ADMINISTRACIÓN DE LOTERÍAS

Metas 1.1, 1.2, 1.3 y 1.4 (distribución de loterías):

Solicitar a la Gerencia de Producción y Comercialización una revisión y análisis del plan de premios, para crear mejoras y adaptarlas a los gustos y preferencias del consumidor, según experiencias de los vendedores de lotería. Solicitar a la Gerencia de Producción y Comercialización mejorar la publicidad y promoción, ya que el vendedor de lotería no se entera a tiempo de los nuevos planes de premios, y no tiene afiches para promocionar con los consumidores el nuevo plan de premios.

Meta 1.5. Realizar tres ferias anuales para reclutar personal para incrementar la nómina de la fuerza de ventas en el 2014.

Se considera que se debe reforzar con personal en el Departamento de Administración de Loterías para que puedan realizar los procedimientos y trámites internos de forma ágil y eficiente, reduciendo los plazos en la atención de los servicios que se brindan en esa unidad.

Determinar las verdaderas causas por los cuales los niveles de ventas son afectados por la competencia desleal de las ventas ilegales.

Realizar gestiones ante FOMUVEL para que se otorgue mayores facilidades de financiamiento a sus agremiados.
Gestionar lo correspondiente para que se permita el cambio de premios de los juegos electrónicos en las sucursales de la institución.

Suplir a las Unidades Administrativas a cargo de esta Gerencia, del personal requerido para que atiendan y realicen la labor encomendada y poder brindar un mejor servicio al cliente externo como interno.
Gestionar apoyo de parte de las unidades institucionales competentes para publicitar la existencia de las sucursales e incentivar al vendedor para el aumento de sus ventas.

MEDIDAS CORRECTIVAS SUCURSAL CARTAGO

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Cartago.

Ya se cuenta con las plazas indicadas y se pretende ampliar la presencia en los medios decomunicación masiva y puntos públicos posibles en la provincia de Cartago, en los cuales se puede difundir información para atraer a nuevos vendedores. Por otra parte, se cooperará con encuesta para determinar opinión de los vendedores de la provincia en materia del producto.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Heredia.

Se pretende desarrollar un cronograma de visitas a lugares específicos en cada cantón como lo son locales de pequeños comercios en los cantones y distritos de la provincia de Heredia, con el objetivo de ofrecerles la venta de los productos de la Junta de Protección Social en sus establecimientos, como una opción adicional de ingresos para ellos al diversificar sus productos y contribuir con la misión de nuestra institución al contribuir con el fortalecimiento del bienestar social de Costa Rica.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Zeledón

- Dotal a la Sucursal del personal requerido. Es necesario el nombramiento de la plaza vacante.
- Debido a que la Sucursal no puede solicitar recursos para la adquisición de material publicitario para la gestión de ventas, se requiere la colaboración de las unidades administrativas correspondientes.
- Se requiere la aprobación del presupuesto solicitado para suplir las necesidades generadas por la sucursal para el desarrollo de su gestión.
- Analizar la posibilidad de que la unidad competente en materia de uso de recursos para la publicidad y demás herramientas relacionadas con la venta de los productos, reconsidere las necesidades y requerimientos de cada sucursal y soliciten recursos presupuestarios para la atención de esas deficiencias.

PROGRAMA 3
ADMINISTRACION DE CAMPO SANTOS
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL.

Medidas correctivas Meta No.2: Desarrollar un plan de mejora integral para los servicios que se brindan en los camposantos.

En la meta dos de camposantos como medida correctiva: En virtud de que no se consolidó el proceso licitatorio, se eliminó la partida correspondiente en el presupuesto 2014 y además se incluye dentro de las metas y presupuesto 2015.

PROGRAMA 4
GESTION SOCIAL
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL.

Medidas Correctivas Meta 2: Elaborar dos informes de carácter externo para informar al Ministerio de Economía Industria y Comercio, los avances de la Junta de Protección Social en simplificación de trámites durante el período 2014

En coordinación con diferentes instancias se están revisando los procedimientos con el fin de publicar los trámites de conformidad con la nueva estructura organizacional y lograr trasladar algunos a nuevas unidades administrativas.

Por otro lado se establece una metodología para el establecimiento de un Plan Mejora Regulatoria en donde para el mes de febrero 2015 se debe de finalizar.

FISCALIZACIÓN DE RECURSOS TRANSFERIDOS

Medidas correctivas Meta 1: Capacitar al 60% de las Organizaciones Sociales en el uso del Sistema Integrado de Administración de Beneficiarios (SIAB), en el transcurso del año.

Para la Meta No.1 en el año 2014, la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos propuso capacitar a las organizaciones en la utilización del Sistema SIAB, en términos generales los resultados de la capacitación fueron exitosos pues se logró capacitar a todas las organizaciones en el uso del sistema SIAB. Se cuenta con muy buena disposición por parte de las organizaciones y el personal interno de la JPS para brindar y recibir dichas capacitaciones.

ANEXOS

Metas
e
Indicadores

Cumplimiento de metas e indicadores de Junta Directiva

Convocar, presidir y ordenar las sesiones de Junta Directiva. Siendo 72 sesiones de Junta Directiva en el 2014 (4 sesiones ordinarias y dos extraordinarias por mes)..

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Cantidad de sesiones presididas/cantidad de sesiones realizadas	100%	75%	25%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores de Auditoria Interna

Meta No. 1: Emitir 200 servicios de Auditoria al tercer trimestre del año 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Servicios prestados/ servicios programados	Al menos el 90%	115%	111%	128%	123%

Cumplimiento de metas e indicadores de Planificación Institucional

Meta No. 1: Formular el PEI Institucional2015-2020, en atención a los Lineamientos Técnicos y metodológicos (MIDEPLAN) y el artículo 28 Decreto No. 37735 del 26-6-13 durante el periodo 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Documento elaborado/ documento programado*100	100%	100%	0%	100%	100%

Meta No. 2: Elaborar los requerimientos técnicos de manuales, para ampliar el Módulo del Sistema de Planificación Institucional durante el primer semestre del 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Documento elaborado/ documento programado*100	100%	100%	0%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores de Contraloría de Servicios

Meta 1.1: Realizar cuatro encuestas a clientes internos y externos, para medir la percepción delos usuarios respecto a la calidad de los servicios que se brinda institución durante el periodo 2014.

Fórmula del indicador	Porcentaje Meta Propuesta	Porcentaje alcanzado Trimestre anterior	Porcentaje alcanzado Trimestre actual	Porcentaje acumulado Trimestre Actual	% Cumplimiento
Estudios realizados / Estudios Programados	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.2: Realizar tres estudios y análisis especiales de conformidad con las solicitudes de la Junta Directiva, Gerencia General, personas jurídicas externas que solicitan la colaboración de la Contraloría de Servicios, durante el periodo 2014.

Fórmula del indicador	Porcentaje Meta Propuesta	Porcentaje alcanzado Trimestre anterior	Porcentaje alcanzado Trimestre actual	Porcentaje acumulado Trimestre Actual	% Cumplimiento
Estudios realizados / Estudios Programados	100%	100%	0%	100%	100%

Meta 1.3: Elaborar cuatro informes al Jerarca sobre las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios, durante el periodo 2014.

Fórmula del indicador	Porcentaje Meta Propuesta	Porcentaje alcanzado Trimestre anterior	Porcentaje alcanzado Trimestre actual	Porcentaje acumulado Trimestre Actual	% Cumplimiento
Estudios realizados / Estudios Programados	100%	100%	0%	100%	100%

Meta 1.4: Elaborar dos informes de carácter externo para informar al Ministerio de Economía Industria y Comercio, los avances de la Junta de Protección Social en Simplificación de Trámites, durante el período 2014.

Fórmula del indicador	Porcentaje Meta Propuesta	Porcentaje alcanzado Trimestre anterior	Porcentaje alcanzado Trimestre actual	Porcentaje acumulado Trimestre Actual	% Cumplimiento
Estudios realizados / Estudios Programados	100%	100%	0%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores de Gerencia General

Meta 1: Conformación de una Comisión de Atención de Proyectos en Asamblea Legislativa.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Estructuración de Comisión	100%	25%	75%	100%	100%

Meta 2: Conformar una nueva Comisión de valoración de Riesgo de acuerdo con idoneidad de funcionarios en el primer semestre del 2014, con la finalidad de mejorar el Sistema de Control Interno.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Estructuración de la Comisión y aprobación por Junta Directiva	100%	67%	33%	100%	100%

Meta 3: Conformar un Comité de Relaciones JPS- Vendedores de Lotería.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Acuerdos realizados / total de acuerdos tomados con ANEP	100%	25%	75%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores de Tecnologías de Información

Meta 1.1: Automatización Sistema de Presupuesto incluyendo procesos de modificaciones internas y externas.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	%Cumplimiento
Actividades programadas/Total de actividades programadas	100%	10%	0%	10%	10%

Meta 1.2: Simplificación Tramites Internos Tesorería y Loterías.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	%Cumplimiento
Actividades programadas/Total de actividades programadas	100%	5%	0%	5%	5%

Meta 1.3: Rediseñar sitio WEB se estima en 3000 dólares mensuales incluyendo manejo de streaming y apps, todo por modalidad outsourcing llave en mano.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	%Cumplimiento
Actividades programadas/Total de actividades programadas	100%	10%	0%	10%	10%

Meta 1.4: Ampliar desarrollo Sistema CRM a 20 usuarios más e incorporar al área de presupuestos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	%Cumplimiento
Actividades programadas/Total de actividades programadas	100%	10%	0%	10%	10%

Meta 2.1: Duplicar funcionalidad Centro Procesamiento de Datos Junta de Protección Social en Centro alterno ubicado en Calle Blancos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	%Cumplimiento
Actividades programadas/Total de actividades programadas	100%	10%	0%	10%	10%

Meta No. 3.1:Certificación Tecnologías de Información según norma ISO-27001.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	%Cumplimiento
Actividades programadas/Total de actividades programadas	100%	10%	0%	10%	10%

Cumplimiento de metas e indicadores de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Meta 1 Producir una campaña sobre valores que incluya 11 afiches impresos y digitales, así como al menos 3 charlas de sensibilización dirigidas al personal de la JPS con recursos propios o de otras instituciones.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Afiches producidos/Afiches programados, charlas impartidas/charlas programadas	100%	50%	50%	100%	100%

Meta No.2 Incrementar un 5% las actividades de comunicación llevadas a cabo con colaboradores y vendedores de la JPS

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Incremento = ((Cantidad de actividades con cada público 2014 / Cantidad de actividades con cada público 2013)-1)*100	100%	100%	0%	100%	100%

Meta No.3 Realizar 25 cápsulas informativas radiales

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cápsulas realizadas / cápsulas programadas	100%	0%	0%	0%	0%

Meta No.4 Incrementar en un 50% la realización de cápsulas informativas por medio de la televisión.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Incremento = ((Cantidad de cápsulas realizadas 2014 / Cantidad de cápsulas realizadas 2013)-1)*100	100%	22%	125%	147%	147%

Gerencia Financiera Administrativa
Cumplimiento de metas e indicadores de Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)

Meta No1.1: Gestionar la realización de dos campañas de sensibilización y capacitación a los funcionarios, con el fin de lograr mayor conocimiento de las normas que regulan la materia de discapacidad, durante el periodo 2014 (una en cada semestre).

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Campañas Gestionadas / Campañas programadas *100	100%.	50%	50%	100%	100%

Meta No.1.2Gestionar la realización de un curso de LESCO para al menos 15 funcionarios, con la finalidad de contar con funcionarios capaces de atender a personas con discapacidad auditiva, en condiciones de igualdad, durante el periodo 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cursos Gestionados/cursos programados*100	100%.	0%	0%	0%	0%

Meta No.1.3Gestionar la inclusión de al menos 1 artículo por semestre en el boletín Institucional sobre temas de discapacidad y accesibilidad durante el periodo 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Artículo publicados / Artículos gestionados	100%.	50%	50%	100%	100%

Meta No.1.4Gestionar la evaluación integral de las condiciones de accesibilidad en las instalaciones de la Junta de Protección Social que brindan servicios al cliente externo.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Solicitud tramitada /Solicitud programada	100%	75%	0%	75%	75%

Meta No.1.5Gestionar la implementación de mejoras en los equipos y sistemas que permitan el mejoramiento de la accesibilidad a las personas con discapacidad.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Solicitud tramitada /Solicitud programada.	100%	25%	0%	25%	25%

Cumplimiento de metas e indicadores de Comisión Institucional de Gestión Ambiental

Meta No.1.1Brindar seguimiento al Programa de Gestión Ambiental de la Institución y cumplir con las directrices del MINAET.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance / % total cronograma proyectado	100%	50%	50%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores de Desarrollo del Talento Humano

Meta No.1.1Cumplir el plan anual de capacitación 2014 mediante la realización de 575 acciones de capacitación de carácter individual.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cursos coordinados/ cursos programados *100	100%	88%	39%	127%	127%

Cumplimiento de metas e indicadores deRecursos Materiales

Meta No.1.1Ejecutar 100 procedimientos de contratación administrativa derivados del programa de compras 2014, que cuenten con las especificaciones técnicas suficientes así como su debido financiamiento.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
(Procedimientos Ejecutados / procedimientos programados) x 100	100%	59%	33%	92%	92%

Cumplimiento de metas e indicadores deServicios Administrativos

Meta No.1.1Atender y tramitar los requerimientos de información de los clientes internos y clientes externos, a través del Operador del Call Center Institucional.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Atendido / solicitado *100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta No.1.2Adquirir para el periodo 2014 el 50% del nuevo sistema de CCTV, complementando el otro 50% en el periodo 2015.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
(% de avance / % Total cronograma proyectado)*100	100%	75%	10%	85%	85%

Cumplimiento de metas e indicadores deTesorería

Meta No. 1.1Contar con un Flujo de Caja Automatizado que permita la obtención de la información de forma más ágil y oportuna, de manera que la toma de decisiones esté basada en la información actualizada.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/ % total cronograma proyectado.	100%	25%	75%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores de Contable – Presupuestario

Meta No1.1Coadyuvar a generar una herramienta que permita formular, controlar y dar seguimiento al Presupuesto institucional.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	20%	10%	30%	30%

Meta No.1.2Implementar las Normas Internacionales de Contabilidad NIIF, según Decreto Ejecutivo No.35616-H y oficio DCN-753 DEL 21 de junio de 2011 de la Contabilidad Nacional.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	75%	25%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores de Reforzamiento y Modernización del Edificio

Meta No.1.150% Iniciar las inspecciones de gestión ambiental, requerido para el reforzamiento y modernización del edificio principal en el periodo 2014 - 2015.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	50%	0%	50%	50%

Meta No.1.230% de la Modernización del Edificio Principal en sus componentes: 1.- Rem de los servicios sanitario. 2.-Modernización eléctrica, 3.-Cambio del sistema contra incendio, 4.- Readecuación Estructural, 5.- Remodelación Arquitectónica del edificio.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	0%	0%	0%	0%

Meta No.1.3Obtener el 50% Edificación del módulo de vigilancia, requerido para el reforzamiento y modernización del edificio principal en el periodo 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	0%	0%	0%	0%

Meta No.1.4Adquisición de las Estaciones de Trabajo para incorporar en la nueva estructura organizacional en el proyecto de Reforzamiento.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	0%	0%	0%	0%

Meta No.1.550% Compra e instalación de los sistemas de aire acondicionado y ventilación en todo el Edificio Principal, como parte del proyecto de Reforzamiento, durante los años 2014 y 2015.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	0%	5%	5%	5%

Meta No.1.615% Diseño y construcción de los accesos a la fachada del Edificio Principal.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
% de avance/% total cronograma proyectado	100%	0%	0%	0%	0%

Programa 2
GERENCIA DE PRODUCCION Y COMERCIALIZACION

Cumplimiento de metas e indicadores de Producción

Meta 1.1 Producir 11.000.000 billetes de Lotería Nacional anual.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Billetes producidos/Billetes programados*100	100%	77.2%	16.36%	93.63%	93.63%

Meta 1.2 Producir 18.800.000 billetes de Lotería Popular.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Billetes producidos/Billetes programados*100	100%	75.30%	21.50%	96.80%	96.80%

Meta 1.3 Producir 2.830.400 billetes de Lotería Tiempos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Billetes producidos/Billetes programados*100	100%	84.1%	13.6%	97.7%	97.7%

Meta 2.1 Mantener un inventario de producto terminado de al menos 6 semanas.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cantidad de semanas programadas	100%	79%	83%	83%	83%

Meta 2.2 Que la cantidad de sorteos impresos, que presenten incidencias no críticas será de un 10% o menos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Números de sorteos impresos con incidencias año x/Cantidad de sorteos impresos año x)100	10%	9%	9%	18%	18%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Mercadeo

Meta 1.1 Coadyuvar al mantenimiento en venta e información del producto de Lotería Nacional por medio de una efectiva estrategia de comunicación de mejora al producto actual.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Variación en ventas período 2014-2013/Variación en inversión publicitaria período 2014-2013	100	66	34	100	100

Meta 1.2 Coadyuvar al mantenimiento en venta e información del producto de Lotería Popular por medio de una efectiva estrategia de comunicación de mejora al producto actual.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Variación en ventas período 2014-2013/Variación en inversión publicitaria período 2014-2013	100	90	10	100	100

Meta 1. 3 Coadyuvar al mantenimiento en venta e información del producto de Lotería Tiempos por medio de una efectiva estrategia de comunicación de mejora al producto actual.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Variación en ventas período 2014-2013/Variación en inversión publicitaria período 2014-2013	100	85	15	100	100

Meta 1. 4 Coadyuvar al mantenimiento en venta e información del producto de Lotería Instantánea por medio de una efectiva estrategia de comunicación de mejora al producto actual.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Variación en ventas período 2014-2013/Variación en inversión publicitaria período 2014-2013	100	96	4	100	100

Meta 1.5 Coadyuvar a la coordinación de actividades para el adecuado desempeño de las operaciones y funciones del COMERCIO ELECTRÓNICO.

No aplica, ya que los recursos pertenecen al Consorcio GTECH, pero los mismos son administrados por la Junta.

Meta 1.6 Coadyuvar en la imagen de la Junta de Protección, con PATROCINIOS, en el enfoque deportivo y cultural.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cantidad de recursos ejecu-tados/cantidad de recursos programados	100%	50%	50%	100%	100%

Meta 1.7 Coordinar estudio tipo CUAS de los diferentes juegos de lotería en Costa Rica.

Aplica, mediante MER IDP 049 se solicitó al Departamento de Planificación su exclusión, dado que la empresa GETCH realizó la contratación de un estudio de este tipo.

Asimismo, en oficio GPC-326 del 23 de mayo del 2014, en la cual se dio trámite en modificación presentada PI-197 (pendiente de aprobación).

Meta 1.8 Realizar un estudio de evaluación de los Planes de Premios de la Lotería Nacional y Lotería Popular para el 2015.

No aplica, ya que este estudio fue contratado por la empresa GTECH a la empresa TOTAL RESEARCH y presentado ante Junta Directiva, por lo que la Institución no incurrió en gasto alguno.

Meta 1.9 Coordinar estudio cualitativo (sesiones de grupo).

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Estudios realizados/ Estudios programados*100	100	-----	100	100	100

Los datos salen de acuerdo a la Matriz denominada Cronograma Actividades-Meta Programáticas Específica

Meta 1.10 Realizar un estudio de Evaluación de la Lotería Instantánea (nuevas propuestas, precios, planes de premios).

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cum plimiento
Estudio realizado/ Estudio programado*100	100%	-----	100%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Ventas

Meta 1. 1 Vender al menos el 95% de ¢ 97.388.000.0 de Lotería (miles de colones) para el año 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100	**95%**	**51.76%**	**49.24%**	**101%**	**106%**

Se tiene que el 95% de ¢ 97.388.000.0 es ¢ 95.518.600.0 lo alcanzado en este trimestre es de ¢ 50.407.629.8, lo que representa un 52.77% de cumplimiento.

Meta 1. 2 Vender al menos el 95% de ¢ 52.719.840.0 de Lotería Popular (miles de colones) para el año 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100	**95%**	**77.31%**	**19.19%**	**96.50%**	**102%**

Se tiene que el 95% de ¢ 52.719.840.0es ¢ 50.083.848.0, lo alcanzado en este trimestre es de ¢ 40.756.167.6, lo que representa un 81.38% de cumplimiento.

Meta 1. 3 Vender al menos el 95% de ¢ 2.052.832 de Lotería Tiempos impresos (miles de colones) para el año 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100	**95%**	**75.54%**	**18.58%**	**94.12%**	**99.07%**

Meta 1. 4 Vender al menos el 95% de ¢ 8.977.500.0 de Lotería Instantánea (miles de colones) para el año 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100	**95%**	**68.94%**	**23.91%**	**92.85%**	**97.74%**

Meta 1. 5 Vender al menos el 95% de ¢ 43.300.000 (miles de colones) Juego Nuevos Tiempos para el año 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100	**95%**	**78.33%**	**33.67%**	**112%**	**118%**

Meta 1. 6 Vender al menos el 95% de ¢ 54.218.0 (miles de colones) de Lotería Pitazo para el año 2014.
Indicador: Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100	**95%**	**89.09%**	**16.91%**	**106%**	**112%**

Meta 1. 7 Vender al menos el 95% de ¢ 4.429.000 de juego Lotto (miles de colones) para el año 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total venta efectiva real/Total de venta efectiva programada x100	**95%**	**86.80%**	**52.20%**	**139%**	**146%**

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Supervisión de venta de Loterías

Meta 2.1 Dar atención al 100% de las denuncias interpuestas por el público consumidor.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Informes atenciónDenuncias Interpuestas/ Denuncias Atendidas	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 2.2 Brindar 50 sesiones de capacitación a la Fuerza Pública y Municipalidades referente a la normativa vigente en materia de loterías, dentro del Gran Área Metropolitana y fuera de la misma.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Capacitaciones programadas/ Capacitaciones ejecutadas	100%	80%	20%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Sorteos

Meta 1.1 Que la cantidad de sorteos efectuados que presenten incidencias sea de un 10% o menos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cantidad de sorteos con incidencias/Cantidad de Sorteos programados * 100	**10%**	**1.80%**	**0.72%**	**2.52%**	**2.52%**

Meta 1.2 Proponer un plan para el establecimiento de la Norma ISO 9001: 2008 y 14001: 2004 para el Departamento de Sorteos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Porcentaje de avance/Porcentaje programado * 100	**100%**	**75%**	**25%**	**100%**	**100%**

Meta 1.3 Brindar 2 talleres de capacitación en materia de realización de sorteos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Taller realizado/Taller programado * 100	100%	90%	10%	100%	100%

GERENCIA DE OPERACIONES

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Administración de Loterías

Meta 1.1Distribuir el 100% del total de billetes de Lotería Nacional de acuerdo con lo que se establezca en el Plan de Ventas para el periodo 2014, por la Gerencia de Producción y Comercialización.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cantidad de billetes reales distribuidos / Total de billetes programados en el Plan de Ventas* 100	100%	68%	28%	96%	95%

Meta 1.2 Distribuir el 100% del total de billetes de Lotería Popular de acuerdo con lo que se establezca en el Plan de Ventas para el periodo 2014, por la Gerencia de Producción y Comercialización.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cantidad de billetes reales distribuidos / Total de billetes programados en el Plan de Ventas* 100	100%	74%	18%	92%	92%

Meta 1.3 Distribuir el 100% del total de billetes de Lotería Tiempos impresos de acuerdo con lo que se establezca en el Plan de Ventas para el periodo 2014, por la Gerencia de Producción y Comercialización.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cantidad de billetes reales distribuidos / Total de billetes programados en el Plan de Ventas* 100	100%	78%	19%	97%	97%

Meta 1.4 Distribuir el 100% del total de tiquetes de Lotería Instantánea, de acuerdo con lo que se establezca en el Plan de Ventas para el periodo 2014, por la Gerencia de Producción y Comercialización.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Cantidad de tiquetes reales distribuidos / Total de tiquetes programados en el Plan de Ventas* 100	100%	63%	24%	63%	87%

Meta 1.5 Realizar 3 ferias anuales para reclutar personal para incrementar la nómina de la fuerza de ventas, en el periodo 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total ferias realizadas / Total ferias programadas * 100	3	0	1	33%	33%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Plataforma de Servicios.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Plataforma de Servicios.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total de billetes y/o tiquetes colocados / Total billetes y/o tiquetes asignados * 100	95%	96%	5%	100%	105%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Sucursal Cartago.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Cartago.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total de billetes y/o tiquetes colocados / Total billetes y/o tiquetes asignados * 100	95%	59%	0%	59%	62%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Sucursal Alajuela.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Alajuela.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total de billetes y/o tiquetes colocados / Total billetes y/o tiquetes asignados * 100	95%	93%	10%	103%	108%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Sucursal Heredia.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Heredia.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total de billetes y/o tiquetes colocados / Total billetes y/o tiquetes asignados * 100	95%	63%	3%	66%	69%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Sucursal Pérez Zeledón.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Pérez Zeledón.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total de billetes y/o tiquetes colocados / Total billetes y/o tiquetes asignados * 100	95%	81%	3%	84%	89%

Cumplimiento de metas e indicadores sobre Sucursal Puntarenas.

Meta 1.1 Colocar al menos el 95% del total de los billetes y/o tiquetes asignados por cada producto en la Sucursal Puntarenas.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Total de billetes y/o tiquetes colocados / Total billetes y/o tiquetes asignados * 100	95%	91%	10%	102%	107%

Programa 3
Cumplimiento de metas e indicadores Administración de Camposantos

Meta 1: Brindar atención de 2000 servicios en los camposantos en forma eficiente y eficaz.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
(Servicios prestados / servicios programados) * 100	100%	102.5%	11.16%	113.66%	113.66%

Meta 2: Desarrollar un plan de mejora integral para los servicios que se brindan en los camposantos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
(Porcentaje de avance realizado/porcentaje de avance programado)*100	100%	70%	0%	70%	70%

Programa 4
Cumplimiento de metas e indicadores Gerencia de Desarrollo Social

Meta 1; Supervisar y verificar el cumplimiento a cabalidad de la distribución de utilidades a través de 2 informes y reuniones semestrales.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Informes realizados / informes programados * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 2: Elaborar dos informes de carácter externo para informar al Ministerio de Economía Industria y Comercio, los avances de la Junta de Protección Social en simplificación de trámites durante el período 2014.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Informes realizados / informes programados * 100	100%	0%	50%	50%	50%

Meta 3: Verificar el cumplimiento del artículo 10 de la ley 8718, mediante el Sistema Integrado de Administración de Beneficiarios (SIAB) y documentos certificados que presente la organización a través de 2 informes semestrales durante el año.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Informes realizados / informes programados * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 4: Supervisar y verificar el cumplimiento a cabalidad de los servicios que se prestan en los camposantos a través de dos informes y reuniones semestrales.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Informes realizados / informes programados * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Cumplimiento de metas e indicadores Gestión Social

Meta 1: Recomendar a la Gerencia de Desarrollo Social, la asignación de al menos el 85% de recursos programados, período 2014 para la atención de proyectos y necesidades específicas, presentadas por las organizaciones de bienestar social, según lo estipulado en el Manual de Criterios para la Distribución de Recursos.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Recursos recomendados/Recursos proyectados, período 2014.	85%	60.11%	33.25%	93.36%	110.53%

Meta 2: Recomendar en el cuarto trimestre, a la Gerencia de Desarrollo Social al menos el 85% de los recursos proyectados, período 2015, para la dotación de ayudas técnicas.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Recursos recomendados / recursos proyectados, período 2014	85%	0%	235.93%	235.93%	277.56%

Meta 3: Recomendar a Junta Directiva, la aprobación de al menos el 85% de los recursos proyectados, periodo 2014, para la suscripción de convenios marco.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Recursos recomendados para suscripción de convenios marco / recursos proyectados, período 2014	85%	97.7%	20.3%	118%	138.82%

Meta 4: Asignar al menos un 95% de los recursos a distribuir, período 2014, para el programa de apoyo a la gestión de las organizaciones de bienestar social, según sectores definidos en la ley 8718.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Recursos a distribuir / Recursos proyectados, período 2014.	95%	72.02%	32.98%	105%	110.53%

Meta 5: Asignar al menos un 95% de los recursos proyectados, período 2014 para giros directos, entre las instituciones públicas y organizaciones privadas de bienestar social, definidas en los artículos: 8 (incisos c, e, g, l, r, s, t, v) y 13 de la Ley 8718.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Recursos asignados / Recursos proyectados, período 2014	95%	76.52%	34.48%	111%	116.84%

Cumplimiento de metas e indicadores Fiscalización de Recursos Transferidos

Meta 1: Capacitar al 60% de las Organizaciones Sociales en el uso del Sistema Integrado de Administración de Beneficiarios (SIAB), en el transcurso del año.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Número de Organizaciones Capacitadas / Número total de Organizaciones x 100.	60%	7%	37.2%	44.2%	73.66%

Meta 2: Evaluar mediante el sistema SIAB el 100% de los datos ingresados por las Organizaciones Sociales.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Número de Organizaciones monitoreadas / Número de Organizaciones que ingresan datos en el sistema x 100.	100%	100%	0%	100%	100%

Meta 3: Realizar al menos 60 giras al año para ejecutar la fiscalización operativa y evaluativa que comprende el trabajo de campo.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
Número de Giras realizadas en el periodo / Numero de Giras programadas x 100.	100%	125%	40%	165%	165%

Elaborado por
Luis Gustavo Mena Vargas
PROFESIONAL

Aprobado por
Milton Vargas Mora
GERENTE