

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO	CAPÍTULO	17

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el período t /Número de casinos de juego en operación en el período t)</p>	n.c.	0.0 número	6.3 número	13.2 número	13.1 número	SI	101%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de fiscalización por tipo de fiscalización y/o por sociedad operadora</p>	
●Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de informes de operación mensual de casinos de juego, revisados en un tiempo menor o igual a 15 días desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de informes de operación mensual de casinos de juego revisados en un tiempo menor o igual a 15 días, desde su fecha de recepción en la Superintendencia, en el periodo t /N° total de informes de operación mensual de casinos de juego recepcionados por la Superintendencia, en el periodo t)*100)</p>	n.c.	n.m.	94 %	94 %	90 %	SI	104%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Oficios o notificaciones electrónicas de la Superintendencia con instrucciones a los casinos de juego.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Ejecución de la fiscalización.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras con sanción en primera instancia en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos con sanción en primera instancia en el periodo t /N° de procesos sancionatorios de las sociedades operadoras concluidos en primera instancia en el periodo t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0 %	83 %	80 %	SI	104%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Resoluciones que resuelven proceso sancionatorios en primera instancia</p>	
•Respuesta a requerimientos de los actores de la industria relacionados con la operación de los casinos de juego.	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas en 15 días o menos, en el período t/N° de solicitudes de autorización de planes de apuesta, torneos y promociones resueltas, en el período t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0 %	87 %	90 %	SI	97%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Resoluciones de autorizaciones</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en un tiempo menor o igual a 30 días, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de consultas ingresadas a la Superintendencia, respondidas en 30 días o menos, en el periodo t /N° de consultas ingresadas a la Superintendencia , respondidas en el periodo t)*100)</p>	n.m.	86 %	0 %	91 %	90 %	SI	101%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)</p>	
<p>•Respuesta a requerimientos del público en general y visitantes a los casinos de juego.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en un tiempo menor o igual a 90 días, en el periodo t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia, respondidos en 90 días o menos, en el periodo t /N° de reclamos de segunda instancia ingresados a la Superintendencia , respondidos por escrito en el periodo t)*100)</p>	n.m.	n.m.	0 %	78 %	75 %	SI	105%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Trimestral SIAC (Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana)</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Ejecución del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos, realizadas con relación a las programadas, en el periodo t Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos realizadas en el periodo t /N° de actividades del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos programadas para el periodo t)*100)	n.m.	n.m.	0 %	80 %	80 %	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos año 2012 <u>Reportes/Informes</u> Informe de evaluación del avance del plan de mejoramiento de los procesos institucionales estratégicos año 2012	

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%