

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. | <u>Eficacia/Producto</u> Promedio de fiscalizaciones por casino de juego, en el periodo t <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small> | (Número de fiscalizaciones realizadas a los casinos de juego en el período t /Número de casinos de juego en operación en el período t) | n.c. | 0.0 número | 6.3 número | 13.2 número | 13.1 número | SI | 101% | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Informes de fiscalización por tipo de fiscalización y/o por sociedad operadora | |
| ●Ejecución de la fiscalización. | <u>Calidad/Producto</u> 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 <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small> | ((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) | n.c. | n.m. | 94 % | 94 % | 90 % | SI | 104% | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Oficios o notificaciones electrónicas de la Superintendencia con instrucciones a los casinos de juego. | |

| 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/Productos</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/Productos</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% |