25 de enero de 2019
JPS-JD-SJD-028-2019

Señor
Julio Canales Guillén, GERENTE A.I.
GERENCIA GENERAL

Estimado señor:

Con autorización de la Junta Directiva me permito transcribirle el acuerdo JD-35 correspondiente al Capítulo II), artículo 2) de la Sesión Extraordinaria 04-2019 celebrada el 24 de enero de 2019, que en lo conducente dice:

La Junta Directiva **ACUERDA:**

Se solicita a la Gerencia General coordinar con las Gerencias de área las modificaciones a las acciones de mejora presentadas en la Matriz denominada "detalle de acciones de mejora (anexo 1 del Informe EVAPAO al IV trimestre de 2018), en especial:

- Meta 1.5 de Comunicación y Relaciones Públicas
  Revisar la incidencia que tiene lo manifestado por la Asesoría Jurídica mediante el oficio de JPS-AJ-050-2019 en el cumplimiento de la meta, dado el avance del 25% reportado.

- Meta 3.1 de Tecnologías de Información
  Revisar la incidencia del acuerdo JD 1070 correspondiente al Capítulo IV), artículo 13) de la Sesión Ordinaria 66-2018 del 26 noviembre de 2018, en relación con la verificación del 46% de los puntos de venta habilitados para el cumplimiento del objetivo contractual de la Lotería Electrónica

- Gerencia Administrativa Financiera
  Incorporar en la evaluación la meta referida a coordinar los espacios con la Unidad de fiscalización para restringir los accesos al área de los Asistentes de la Gerencia Administrativa Financiera.

- Meta 1.2 de la Gerencia Administrativa Financiera
  Revisar la meta y sus actividades en atención al acuerdo JD-822 referido al interés de la Institución en adquirir un terreno para el nuevo edificio.

- Meta 5.1 de la Gerencia de Producción y Comercialización
  Tomar en cuenta la opción de máquinas dispensadoras para la venta de lotería instantánea

- Meta 1.4 de la Gerencia de Producción y Comercialización
  Tomar las acciones correspondientes para realizar el mapeo de los puntos de ventas con recursos propios.

- Meta 1.3 de la Gerencia de Operaciones
  Conciliar la diferencia entre los sistemas de loterías y presupuesto con respecto al financiamiento a los vendedores

- Meta 1.4 Gerencia Desarrollo Social
  Presentar una propuesta de reconsideración al acuerdo JD-644 de la Sesión Ordinaria 33-2018 en con respecto a la presentación de informes y liquidación respecto de los proyectos específicos

Lo anterior con la finalidad de que se elabore la versión definitiva del informe institucional para su aprobación por Junta Directiva.

Plazo: 28 de enero de 2019

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia General. Infórmese a Planificación Institucional.

Atentamente,
IRIS LIDIETTE MATA DIAZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por IRIS LIDIETTE MATA DIAZ (FIRMA)
Fecha: 2019.01.25 12:49:44 -06'00'

Iris L. Mata Díaz
PROFESIONAL 1
SECRETARÍA DE ACTAS

IMD/wqu

C: Sr. Marco Bustamante Ugalde, Jefe Depto. Planificación Institucional
Acta
Archivo

I:\ACUERDOS 2019

INFORME
EVALUACIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO (PAO)

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Planificación Institucional

Enero, 2019

PROGRAMA No. 1

JUNTA DIRECTIVA

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina, tendientes a dictar las políticas y demás aspectos propios de la rectoría que le corresponde a la JD, durante el periodo 2018.

Indicador:

(Actividades realizadas/Actividades programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/ Actividades programadas) *100	100%	75%	25%	100%	100%

Resultados del seguimiento:

La meta de rutina de Junta Directiva tiene una sola actividad propuesta, cual es la realización de sesiones del órgano director. En el Plan Anual Operativo del 2018 se programa, a manera de proyección, la realización de 12 sesiones en el IV trimestre.

El cumplimiento en el cuarto trimestre del 2018 fue el siguiente:

JPS: Informe de asistencia a sesiones de Junta Directiva
IV Trimestre 2018

MES	CANTIDAD SESIONES ORDINARIAS	CANTIDAD SESIONES EXTRAORDINARIAS	TOTAL
Octubre	4	3	7
Noviembre	4	2	6
Diciembre	4	2	6
Total	**12**	**7**	**19**

FUENTE: Secretaría de Actas.

De acuerdo con el cuadro anterior, la Junta Directiva realizó 19 sesiones en el cuarto trimestre del total de sesiones establecidas en el Sistema de Planeación Estratégica.

Lo anterior indica que el Órgano Director se encuentra sobre cumpliendo la estimación de sesiones realizadas.

Acciones de Mejora:

No se proponen acciones de mejora.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	1	100%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	0	0%
Meta no cumplida	0%	0	0%
Total de metas	**-**	**1**	**100%**

ASESORÍA JURÍDICA

Meta 1:

Realizar el 100% de las acciones de rutina para la Asesoría de la Junta Directiva, Administración Superior, dependencias institucionales y organizaciones beneficiarias de los recursos de las utilidades durante el período 2018.

Indicador:

(Acciones realizadas/Acciones programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Acciones realizadas/ Acciones programadas) *100	100%	75%	25%	100%	100%

Resultados del seguimiento:

Para esta meta se programaron diez actividades propias de la rutina de brindar apoyo jurídico a las diferentes instancias institucionales que así lo requirieron, siendo que todas y cada una de ellas han sido cumplidas en su totalidad por medio de la emisión de criterios, asistencia jurídica a distintas dependencias administrativas y representación judicial y extrajudicial de la Institución en los casos que así lo han ameritado.

Acciones de Mejora:

No se programa por no ser necesarias.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	1	100%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	0	0%
Meta incumplida	0%	0	0%
Total de metas		**1**	**100%**

AUDITORIA INTERNA

Meta N° 1.1:

Realizar las actividades de rutina para prestar al menos el 90% de los servicios preventivos y de auditoría programados para el año 2018, de conformidad con la normativa legal y técnica atinente, con el fin de evaluar y mejorar los procesos de control, riesgo y dirección de la institución.

Indicador:

(Actividades realizadas/ Actividades programadas) * 100

Fórmula del indicador	% meta propuesta	% alcanzado trimestre o semestre anterior (*)	% alcanzado trimestre actual	% acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
(Actividades realizadas/ Actividades programadas) *100	90%	75%	25%	100%	111%

Meta N° 1.2:

Evaluar la calidad de la actividad de auditoría interna mediante la ejecución de la Autoevaluación de la calidad del período 2017, de conformidad con las "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público", emitidas por la Contraloría General de la República; cuya ejecución se realizará en el segundo trimestre del 2018.

Indicador:

(Evaluación realizada/ evaluación programada) *100

Fórmula del indicador	% meta propuesta	% alcanzado trimestre o semestre anterior	% alcanzado trimestre actual	% acumulado al trimestre actual	% cumplimiento
(Evaluación realizada/ evaluación programada) *100	100%	100%	0%	100%	100%

Resultados del seguimiento:

Meta N° 1.1:

Para el cuarto trimestre, se programó brindar servicios en las 9 actividades de esta meta, las cuales se cumplieron. En total, se brindaron 111 servicios preventivos y de auditoría de 99 programados,

presentándose un incremento en 4 de las actividades (advertencia (9), legalización de libros (1), arqueos e inventarios (1), y estudios especiales (1).

Seguidamente se detallan las gestiones realizadas para atender cada una de las actividades programadas:

Actividad N° 1. Atender las solicitudes de asesoramiento que remite la Junta Directiva y/o Gerencia

Durante el cuarto trimestre se emitieron asesoramientos, tanto a la Junta Directiva como a la Gerencia General y Gerencia de Operaciones, mediante la emisión de notas con criterios y observaciones para la toma de decisiones con respecto a los temas que son competencia de la Auditoría Interna.

Actividad N° 2. Emitir notas con advertencias sobre diversos temas que son de conocimiento de la Auditoría Interna

Se emitieron notas a la Gerencia General, Gerencia Administrativa Financiera, Gerencia de Producción y Comercialización, Gerencia de Operaciones, Asesoría Jurídica, Planificación Institucional, Departamentos de Tecnologías de Información, Contable Presupuestario, Desarrollo del Talento Humano, Tesorería, Gestión Social, Sorteos y Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, en las cuales se señalaron los posibles riesgos y consecuencias de determinadas conductas o decisiones, que fueron del conocimiento de la Auditoría Interna.

De esta actividad, se emitieron nueve notas más de las que se tenían programadas.

Actividad N° 3. Autorizar los libros de actas de Junta Directiva, de contabilidad, de sorteos, de contratación administrativa, y otros, que deben llevarse en la Institución

En el cuarto trimestre se autorizó la razón de apertura y cierre de dos libros de Actas de Junta Directiva, un Libro de Actas de Sorteos Juego Nuevos Tiempos y un Libro de Actas de Sorteos de Lotería Popular y Lotería Tiempos.

Actividad N° 4. Fiscalizar los procesos de producción y destrucción de los insumos utilizados en la impresión de las diferentes loterías

Se realizó la fiscalización de 8 destrucciones de papel sobrante bueno y malo, planchas litográficas, borrados de los diseños de los discos externos "SEAGATE" y verificación del borrado en los discos duros, en el Departamento de Producción, según se programó para este trimestre.

Actividad N° 5. Realizar arqueos e inventarios, de efectivo y otros valores que maneja la Institución

Durante el IV trimestre se efectuaron los arqueos a los valores de las cajas chicas de la Secretaría de Actas y Administración de Camposantos; Cajas de Ingresos del Departamento de Tesorería y de la Administración de Camposantos; Fondo Fijo de la Caja General; Caja Pagadora de Premios al Público, Bóveda de la Unidad de Almacenamiento y Envío, del Departamento Administración de Loterías, y Caja Despachadora de Lotería.

Asimismo, se efectuaron inventarios de materiales y suministros en la Unidad de Administración de Bienes, y en las Bodegas del Cementerio Metropolitano y de la Unidad de Servicios Generales.

Actividad N° 6. Evaluar aspectos de carácter financiero, contable, presupuestario, administrativo, económico, jurídico, de operación y de tecnologías de información para mejorar los procesos de riesgo, control y dirección de la institución

Se emitieron los informes de control interno para comunicar formalmente a la Administración Activa, los resultados de la auditoría efectuada, incluyendo las respectivas conclusiones y recomendaciones para subsanar las debilidades determinadas durante la auditoría, según lo programado para este trimestre.

Actividad N° 7. Recopilar información y verificar el uso de los recursos entregados por la Institución a los sujetos públicos y/o privados

Se realizó un estudio especial sobre la solicitud de una organización social que atiende a niños y niñas en riesgo social, para ingresar al programa de ayuda a la gestión que lleva a cabo nuestra institución.

Actividad N° 8. Realizar estudios solicitados por diferentes organismos y atención de denuncias

Se realizó un estudio sobre la recepción de lotería en el proceso de compra de excedentes y se presentó una ampliación a una denuncia presentada en el Ministerio Público.

Actividad N° 9. Realizar estudios de seguimiento de recomendaciones giradas por la Auditoría Interna

Se cumplió lo programado con la emisión del Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 15-2018 "Seguimiento de las recomendaciones giradas por el Área Administrativa-Operativa por medio de los informes de Auditoría Interna".

En resumen, durante el IV trimestre se alcanzó un 100% de las actividades programadas, para un cumplimiento de la meta del 111%, en atención al 90% establecido por la Auditoría Interna.

Meta N° 1.2:

Se cumplió en el segundo trimestre, conforme a lo programado, con la emisión del Informe de Auditoría Interna AI JPS 03-2018 *"Autoevaluación de la calidad de la actividad de auditoría interna. Periodo 2017"*.

Acciones de Mejora:

No aplica, por cuanto se cumplió con lo programado en las metas.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	2	100%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	0	0%
Meta incumplida	0%	0	0%
Total de metas		**2**	**100%**

PLANIFICACION INSTITUCIONAL

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina para brindar asesoría a la Junta Directiva y a las diferentes dependencias de la institución, en materia de Planificación durante el período 2018.

Indicador:

(Actividades realizadas/Actividades programadas) *100

Fórmula del indicador	Porcentaje Meta Propuesta	Porcentaje alcanzado Trimestre anterior	Porcentaje alcanzado Trimestre actual	Porcentaje acumulado Trimestre Actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/ actividades programadas) *100	100%	75%	25%	100%	100%

Resultados del seguimiento:

Para esta meta durante el I, II y III trimestre, se ejecutaron las actividades programadas en el Sistema de Planeación Estratégica (SPE), lo que permitió lograr un avance al 30 de setiembre de 2018 de 75%., categorizando como Meta Cumplida.

Para este cuarto trimestre, de las actividades registradas en el SPE cuatro se programaron su ejecución para este trimestre, sin embargo, se aclara que en el caso de la actividad No. 1 y relativa a la formulación del PAO-POI-2019 culminó con la aprobación por parte de Junta Directiva de los documentos presentados y que se realizó en la Sesión Ordinaria 53-2018 celebrada el 24 de

setiembre de 2018, los Planes PAO y POI del 2019, acuerdo JD-893 correspondiente al Capítulo V), artículo 7), con lo que la actividad quedó cumplida al 30 de setiembre de 2018.

A continuación, se detalla las gestiones realizadas para la atención de las actividades programadas para el IV trimestre en el Sistema de Planeación Estratégica:

Actividad N° 2.
Brindar asesoría para la formulación de Proyectos

Se brindó acompañamiento y asesoría a los proyectos:

Gestión Documental: Se realizó reunión con la señora Magda Solano con la finalidad de indicarles su aporte dentro del Estudio Administrativo, dentro de lo cual se debe hacer un análisis del impacto del proyecto sobre los cargos de mensajería, secretarias y oficinistas. Además, se realizaron reuniones con la Jefatura de Tecnologías de Información i la Gerencia Administrativa Financiera con la finalidad de alinear desarrollo de T.I contra los requerimientos de Archivo Central y se colabora a Archivo Central en: Formular el mapeo de los procesos, Identificar las variables costo – beneficio, Revisión del Estudio Técnico.

Desconcentración de Servicios: Se establecieron reuniones con la Gerencia de Producción y Comercialización con la finalidad de priorizar este tema y para lo cual se formula un equipo de trabajo.

Incentivos: Se establecieron reuniones con la Gerencia de Producción y Comercialización con la finalidad de priorizar este tema, en ese sentido se retoma el Análisis del Estudio Técnico sobre Portafolio de Incentivos, elaborado por los compañeros Jackeline Rojas, Laura Araya, Miguel Valverde y Flory González.

Estudio de Cargas de Trabajo en la Administración de CAMPOSANTOS: Se participó en las reuniones de avance del Estudio de Cargas de Trabajo realizado por dos estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Hispanoamericana.

Por otro lado, en el mes de octubre a raíz de la participación en la Formulación del Plan Nacional de Desarrollo con la incorporación del Proyecto "Línea Dorada" en alianza con el CONAPAM, se inicia con sesiones de trabajo para la formulación de las propuestas de: Convenio con Conapam e Identificación del Proyecto Línea Dorada. También a raíz de lo anterior se inicia con la formulación del Convenio de Cooperación entre el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) y la Junta de Protección Social (JPS) para el acceso e intercambio de información en el marco de la Ley 9137 de Creación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado.

Actividad No. 3
Brindar asesoría para la Formulación y actualización de Manuales.

Durante el cuarto trimestre de 2018, se avanzó en el cumplimiento de esta actividad, a través de acompañamientos realizados a los enlaces de las diferentes dependencias de la institución con la finalidad de realizar ajustes de forma y de fondo a los manuales de procedimientos.

De lo anterior, se emitieron los oficios dirigidos a la Gerencia General comunicando el resultado de la revisión de los manuales de procedimientos de la Gerencia Administrativa Financiera (JPS-PI-374-2018 del 09 de octubre del 2018 y JPS-PI-401-2018 del 26 de octubre del 2018) y Gerencia Comercial (JPS-PI-406-2018 y JPS-PI-407-2018 del 30 de octubre del 2018, JPS-PI-445-2018 del 14 de diciembre del 2018 y JPS-PI-447-2018 del 17 de diciembre del 2018).

Actividad No. 4
Brindar asesoría para el seguimiento y evaluación del PAO, POI.

Para culminar el logro de esta actividad al cuarto trimestre 2018 y de cara a la evaluación de metas e indicadores PAO-POI, se llevaron a cabo las reuniones de avance y de capacitación.

El resultado de las reuniones mencionadas en el párrafo anterior, se envió al Máximo Órgano Director en los oficios JPS-PI-410 del 06 de noviembre de 2018, JPS-PI-424 del 16 de noviembre de 2018, JPS-PI-437 del 04 de diciembre de 2018, JPS-PI-438 del 04 de diciembre de 2018 y JPS-PI-449 del 18 de diciembre de 2018.

Lo anterior, permitió que esta actividad se cumpliera con lo programado para el trimestre.

Actividad No. 5
Apoyar a la Gerencia en los procesos de Autoevaluación del Control Interno y Valoración de Riesgo Institucional.

En el mes setiembre 2018, se participó en las capacitaciones internas realizadas por las dependencias como parte del grupo de apoyo, en atención a ello, se emitió el JPS-PI-368-2018 del 01 de octubre de 2018 y dirigido a la Gerencia General.

Se realizó un análisis del informe anual de AESCI y VRI-2018 emitido por la Gerencia General y adjunto al oficio JPS-GG-2560-2018 del 01de noviembre de 2018, cuyos resultados fueron comunicados a Junta Directiva mediante el oficio JPS-PI-453-2018 del 21 de diciembre de 2018.

Actividad No. 6
Emitir informes y dictamen de seguimiento y evaluación de los Planes Institucionales (PEI-PAO-POI).

Para culminar el logro de esta actividad al cuarto trimestre 2018 se enviaron los oficios JPS-PI-394 del 22 de octubre de 2018 y JPS-PI-399 del 24 de octubre de 2018 al Máximo Órgano Director, a los que se le anexaron los informes de Evaluación de metas e indicadores del PAO y del POI, así como el dictamen correspondiente al 30 de setiembre de 2018.

Lo anterior, permitió que esta actividad se cumpliera con lo programado para el trimestre.

Acciones de Mejora:
No se presentan acciones de mejora, se logró cumplir con lo programado en la meta para el año 2018.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	1	100%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99 %	-	-
Meta no cumplida	0%	-	-
Total de metas		**1**	**100%**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina en la fiscalización de la prestación de los servicios institucionales por parte de la Contraloría de Servicios en el año 2018.

Indicador:

(Actividades realizadas/actividades programadas) *100

Fórmula del indicador	Porcentaje Meta Propuesta	Porcentaje alcanzado Trimestre anterior	Porcentaje alcanzado Trimestre actual	Porcentaje acumulado Trimestre Actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/ actividades programadas)*100	100%	75%	25%	100%	100%

Resultado del seguimiento:

La Contraloría de Servicios logró cumplir su meta establecida en el cuarto trimestre del 2018; en lo que se refiere a su presupuesto señalado y procuró la calidad en el servicio que brinda en la institución, de acuerdo con la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 38) y presentó algunas modificaciones solicitadas por la Gerencia Administrativa Financiera, en el oficio JPS-GG-GAF-939-2018 y se realizó la modificación según el oficio JPS-CS-243-2018 y en la Circular JPS-GG-GAF-DCP-06-2018; además, se efectuó la respectiva modificación según el oficio JPS-CS-307-2018, el cual fue presentada en el tercer cuatrimestre del 2018 y dicha actividad fue incluida para el último cuatrimestre sobre la normativa, Directriz 058-MP, acuerdo JS-767-2017-VRI.

En el caso de las cuatro actividades proyectadas y establecidas en el PAO 2018, para el cuarto trimestre se programó cumplir tres actividades a saber:

a- Elaborar cuatro informes trimestrales al jerarca superior atendidos por la Contraloría de Servicios.

De lo anterior, en lo que se refiere a este cuarto trimestre, se presentó el cuarto informe trimestral número **JPS-CdS-11-2018.** Dicho documento ésta relacionado con las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y agradecimientos, y fue presentado según oficio **JPS-CS-424-2018**, con fecha 13 de noviembre del 2018, dirigido a la Presidencia de Junta Directiva y copias con las sugerencias a la Instancia Asesora de Comunicación y Relaciones Públicas y al Departamento de Tecnologías de la Información.

b- Realizar sondeos o estudios de opinión relacionados con la atención de servicio al cliente, para usuarios internos y externos, con el fin de medir la percepción con respecto al grado de calidad, satisfacción, valoración a la atención al cliente e instalaciones de los servicios que se brinda.

Por consiguiente, en lo que se refiere al sondeo de opinión dirigido a usuarios de la Junta de Protección Social se realizó un informe con el fin de evaluar las denuncias presentadas por los clientes por el concepto de especulación, condicionamiento y sobreprecio realizadas por los vendedores de lotería tanto adjudicatarios como revendedores. Dichas denuncias fueron presentadas por los usuarios; ya sean de forma presencial, telefónica y por correo electrónico, efectuadas en los meses de agosto y setiembre del 2018; en virtud del fenómeno del crecimiento de la demanda en las ventas de la lotería pre-impresa producto de la promoción del Premio Acumulado Dinámico con los Sorteos de Lotería Popular y Lotería Nacional; que va interrelacionado con el aumento de las denuncias y el aprovechamiento de los vendedores en especular, condicionar y cobrar el sobreprecio, este fue presentado según oficio **JPS-CS-355-2018**, con fecha 19 de octubre del 2018, dirigido a la Presidencia de Junta Directiva y con copias a la Gerencia General y Gerencia de Producción y Comercialización.

c- Solicitar la colaboración al Departamento del Desarrollo del Talento Humano para contar con practicantes universitarios con un nivel de bachillerato y conocimiento en estadística descriptiva, para la presentación de informes para cumplir con la normativa (Directriz 058-MP, acuerdo JD-767-2017-VIR).

Por último, en relación con esta actividad programada, se presentó el oficio JPS-CS-175-2018 indicando que en el oficio **CS-246-2017** del 26 de junio del 2017, este departamento solicitó incluir un practicante a nivel universitario de la carrera de Administración, con conocimientos en estadística descriptiva y preparación de informes; no obstante, a la fecha no se ha recibido respuesta. No obstante, se logró cumplir con la meta establecida para el año 2018.

Acciones de mejora:

No se presenta plan de mejora, en virtud de que se logró con la meta establecida.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	1	100%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99 %	-	-
Meta no cumplida	0%	-	-
Total de metas		**1**	**100%**

COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

Meta 1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina para dar cumplimiento a las políticas institucionales en el área de Comunicación y Relaciones Públicas durante el periodo 2018.

Indicador:

(Actividades realizadas/ Actividades programadas) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/ Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 2:

Realizar durante el 2018, tres campañas internas para interiorizar la misión, visión y valores institucionales en los colaboradores.

Indicador:

(Campaña realizada/ Campaña programada) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Campaña realizada/ campaña programada) * 100	100%	100%	0%	100%	100%

Meta 3:

Realizar en el 2018 una campaña que se implementará en 6 momentos, para fortalecer la percepción del público externo sobre el aporte que hace la institución a los sectores más vulnerables.

Indicador:

(Campaña realizada/ Campaña programada) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Campaña realizada/ campaña programada) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 4:

Posicionar la marca Junta de Protección Social en el 100% de los patrocinios otorgados, una vez aprobados por la Junta Directiva durante el 2018.

Indicador:

(Patrocinios tramitados/patrocinios que cumplan los criterios) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Patrocinios tramitados/ patrocinios que cumplan los criterios) * 100	100%	63.55%	36.45%	100%	100%

Meta 5:

Implementar una licencia de seguridad para proteger a la JPS de ataques phisching, durante el segundo semestre 2018.

Indicador:

(Licencia implementada /licencia programada) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Licencia implementada /licencia programada) * 100	100%	25%	0%	25%	25%

Resultados del seguimiento

En referencia a la **Meta 1** su cumplimiento fue el planificado.

1. Se atendieron las siguientes consultas a la prensa:
   - Plan de premios gordo navideño
   - Cambios en lotto
   - Sorteo Gordo Navideño
   - Pago de premios Gordo navideño
   - Plan de premios 1er Sorteo de consolación
   - Pago de premios 1er. Sorteo de consolación

- Plan de premios 2°. Sorteo de consolación
- Pago de premios 2°. Sorteo de consolación
- Especulación en sorteos extraordinarios de fin de año en Lotería Nacional
- Ganador acumulado Lotto.

Entrevistas a profundidad:

- Programa PANORAMA, de CANARA: accionar JPS
- La Teja: Historia, enseñanzas y resultados del Premio Acumulado de Lot. Nacional y Chances.
- Radio Casino, entrevista con Rut Torres: Generalidades JPS
- Diario Extra, entrevista con Krissia Morris: sorteo del gordo navideño.
- Noticias Columbia: El Gordo Navideño
- Programa Charlemos en Radio Actual: tema Gordo Navideño.

2. Atender reuniones con público interno y externo:
   - Reunión con personas vendedoras de lotería de Puntarenas
   - Reunión con personas de las organizaciones sociales de Puntarenas que reciben recursos de la JPS.
   - Reuniones informativas con el personal

3. Monitorear en medios de comunicación las informaciones que se generan de la institución para realizar las respectivas recomendaciones.

   Se mantiene un monitoreo permanente de las noticias que se generan en los medios de comunicación, con el fin de contar con las alertas que permitan actuar proactivamente en respuesta a las mismas.

Con respecto a la **Meta 2,** realizar durante el 2018 tres campañas internas.

Tal como se indicó en el informe de avance del PAO del 3er trimestre:
" 1. Se procedió a colocar afiches en puntos estratégicos de la institución
2. Se procedió con la realización de campañas internas para interiorizar la misión, visión y valores institucionales en los colaboradores, con la instalación de calcomanías en las escaleras del edificio central."

Para el IV trimestre no se programaron actividades debido a que el cumplimiento se planificó y alcanzó, para el 3er trimestre.

En relación con la **Meta 3**

1. Producir y pautar campaña publicitaria para radio, televisión, prensa y redes sociales.

   El Acuerdo JD-1013 correspondiente al Capítulo III), artículo 13) de la Sesión Ordinaria 62-2018 celebrada el 05 de noviembre de 2018 autorizó a la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas distribuir la pauta del segundo semestre del 2018 en lo que restaba del año, modificando los meses de contratación y la distribución del plan de medios para el año 2018 comunicado mediante oficio JPS-JD-SJD-1054-2018. Se cumplió con la ejecución de la pauta los meses de noviembre y diciembre según lo indicado en ese acuerdo.

2. Producir micro informativo para televisión

   Tal como se indicó en el informe de avance de cumplimiento del 3er trimestre, en el contrato suscrito con SINART S.A, quedó establecido que las partes acordaron, que a partir del primero de junio la producción y transmisión del micro informativo cesará, no obstante, lo anterior, la JUNTA estará facultada para solicitar la continuación del otorgamiento del servicio de micro noticieros, sea su producción y transmisión. Con sustento en lo anterior no se continuó con esta modalidad de producción de micro informativos.

3. Conferencias de prensa

   Se efectuaron las siguientes conferencias de prensa:
   - Salida al mercado del sorteo extraordinario de navidad
   - Promoción de vehículos con el sorteo extraordinario de navidad
   - Promoción "súper suertudo" del sorteo extraordinario de navidad
   - Promoción activaciones de lotería para obtener entradas para el sorteo extraordinario de navidad
   - Conferencia pago premios sorteo extraordinario de navidad, No.1
   - Conferencia pago premios sorteo extraordinario de navidad, No.2
   - Conferencia pago premios sorteo extraordinario de navidad, No.2
   - Conferencia de prensa nuevo plan de premios para loterías Nacional y Popular para el 2019

4. Redacción de artículos

   Entre otros se redactó y remitió artículos sobre el quehacer institucional:
   - Chepito, recuerde la Lotería Estatal facilita la solidaridad.
   - 600 programas sociales ganan con la lotería.
   - Acumulado Dinámico en Lotería y los Chances
   - La JPS informa

5. Giras

   Se efectuaron giras con los miembros de Junta Directiva a:
   - Puntarenas
   - Alajuela
   - San Ramón
   - Alajuelita
   - Barva de Heredia

6. Reuniones con autoridades de gobierno, directores e influenciadores de opinión.

   Se concretaron entre otras las siguientes reuniones:
   - Reunión con Gustavo Piedra, Presidente de la Cámara Nacional de Radio
   - Reunión con Ministro de Vivienda
   - Reunión con Ministro de Hacienda

- Reunión con miembros del Club Rotario de Puntarenas
- Reunión con Consejo Administrativo JPS
- Reunión de Mideplan, Plan Nacional de Desarrollo
- Reuniones con los diputados Rodolfo Peña y Ana Lucia Delgado
- Reunión con Vicealcaldesa de Puntarenas
- Reunión con Gustavo Delgado, Director del programa Panorama de CANARA

En la **Meta 4** Posicionar la marca JPS en el 100% de los patrocinios otorgados.

Se aprobaron los siguientes patrocinios:
- 90 minutos por la vida con la Asociación Lucha Contra el Cáncer Infantil
- Centrobasquet 2018 con la Federación Paradeportes de C.R.

De esta manera buscamos una proyección y posicionamiento de la marca JPS, promovemos el quehacer institucional y de los proyectos que se ofrecen en los eventos de asistencia masiva.

En la **Meta 5** Implementar una licencia de seguridad para proteger a la JPS de ataques phisching.

- Se concluyó el proceso de contratación y la empresa iniciaría operaciones en enero del 2019.
  - La adjudicación quedó en firme el 18 de diciembre 2018
  - El contratista rubricó el contrato
  - Está pendiente notificar el contrato una vez que Asesoría Jurídica proceda con la firma.

Acciones de Mejora:

Meta 5
Solicitar a la Asesoría Jurídica rubricar el contrato para dar inicio a la implementación de la licencia de seguridad en el primer trimestre del 2019.

Solicitar a Planificación Institucional la modificación de la meta 1.6 del PAO 2019, en relación con el plazo de cumplimiento para que se ejecute en el primer trimestre del año 2019.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	4	75%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	1	25%
Meta incumplida	0%	0	0%
Total de metas		**5**	**100%**

GERENCIA GENERAL

Meta 1.1:

Realizar en el período 2018 el 100% de las actividades de rutina para dictar las medidas y directrices administrativas que estime convenientes, con el fin de hacer cumplir las políticas y estrategias que promulgue la Junta Directiva, como máximo órgano jerárquico de la institución.

Indicador:

(Actividades realizadas/Actividades programadas) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/ Actividades programadas) * 100	100%	0%	100%	100%	100%

Meta 1.2:

Realizar un seguimiento semestral y publicar en la página web institucional, el cumplimiento de las distintas dependencias a las recomendaciones de control interno emitidas por la Auditoría Interna, en cumplimiento de la Directriz 058-MP.

Indicador:

(Seguimiento y publicaciones realizados/ Seguimiento y publicaciones programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Seguimiento y publicaciones realizados/ Seguimiento y publicaciones programadas)* 100	100%	0%	100%	100%	100%

TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Meta 1.1:

Atender el 100% de las solicitudes de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos y software, de uso institucional para la atención de los requerimientos de usuarios internos y externos, incluyendo instalación de software, antivirus, configuraciones locales, restablecimiento de conexión a red, durante el periodo 2018.

Indicador:

(Actividades atendidas / Total de solicitudes) * 100%

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades atendidas / Total de solicitudes) * 100%	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 2.1:

Desarrollar la adquisición del 100% de los Equipos Institucionales, Licencias y Hosting Centro de Datos Alterno para el periodo 2018.

Indicador:

(Adquisiciones realizadas / Total de Adquisiciones) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Adquisiciones realizadas / Total de Adquisiciones) *100	100%	75%	15%	90%	90%

Meta 3.1:

Verificar que se cumpla con el seguimiento del 46% de los puntos de venta habilitados para el cumplimiento del objeto contractual en materia tecnológica adjudicado al Operador Internacional encargado de la explotación de Lotería Electrónica, a través de la consultoría externa para el Periodo 2018. Se dará cumplimento en el IIII trimestre y IV trimestre del Periodo 2018.

Indicador:

(Cantidad de puntos de venta que cumplan con el objeto contractual / cantidad de puntos de venta verificados) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Cantidad de puntos de venta que cumplan con el objeto contractual / cantidad de puntos de venta verificados)*100	100%	0%	0%	0%	0%

Meta 4.1:

Implementar acompañamiento en la implementación de la primera fase del plan estratégico de tecnología de información, según los lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en la Junta de Protección Social.

Indicador:

(Normas aplicadas/normas establecidas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Normas aplicadas/normas establecidas) *100	100%	75%	25%	100%	100%

Resultados del seguimiento:

GERENCIA GENERAL

El Plan Anual Operativo de la Gerencia General del 2018 cuenta con dos metas. La meta No. 1.1. es la de "Realizar en el período 2018 el 100% de las actividades de rutina para dictar las medidas y directrices administrativas que estime convenientes, con el fin de hacer cumplir las políticas y estrategias que promulgue la Junta Directiva, como máximo órgano jerárquico de la institución."

Esta meta de rutina presenta dos actividades: 1) "*Elaborar el Informe de Autoevaluación del Control Interno (AECI) institucional*" y 3) "*Elaborar el Informe sobre Valoración de Riesgo Institucional (VRI)*". Ambas se programaron para ser cumplidas en el cuarto trimestre, por lo cual sólo presentaron acciones a realizar en este último período. La actividad 2) fue eliminada debido a que la misma se refería a informes relacionados con la Directriz 23 H, la cual dejó de tener vigencia en el 2018.

El cumplimiento de las actividades 1) y 3) se dio con la realización de los informes de Auto Evaluación del Sistema de Control Interno (AESCI) y de la Valoración del Riesgo Institucional (VRI) para el período 2018. Dichos documentos fueron elevados a Junta Directiva mediante oficio JPS-GG-2560-20018 de fecha 01 de noviembre de 2018. Al respecto, la Junta Directiva tomó el acuerdo JD-1061 correspondiente al Capítulo IV), artículo 4) de la Sesión Ordinaria 66-2018 celebrada el 26 de noviembre de 2018 con el cual se dispuso lo siguiente:

"*1. Se da por conocido el informe de AESCI y VRI y se instruye a la Gerencia General la comunicación de éste a los titulares subordinados.*

2.Instruir a los titulares subordinados el inicio de la aplicación de los Planes de Mejora formulados en la AESCI 2018 y la comunicación trimestral de resultados a la Gerencia General.

3. Instruir a los titulares subordinados la formulación de Metas PAO-2019 para las Medidas de Administración de Riesgos Relevantes de la VRI 2018.

4. Requerir a la Auditoría la atención de la medida de administración del riesgo 01-GG-2018 relacionado a la entrega simultánea o con poco lapso de diferencia en los informes de Auditoría.

5. Instruir a los titulares subordinados el cumplimiento de las medidas de administración de los riesgos vigentes en el Portafolio de Riesgos.

6. Solicitar a la Asesoría Jurídica, que en cumplimiento de la Ley General del Control Interno presente a la Gerencia General sus informes de AESCI, VRI y actualización de los riesgos en Portafolio.

7. Se instruye para que el seguimiento de riesgos relevantes se realice cada mes y se presente ante la Gerencia General el informe respectivo, con el de que se tomen las medidas que correspondan.

8. Se solicita a la Gerencia General instruir a la Jefaturas con el fin de que mantengan un solo enlace por dependencia."

Por otra parte, mediante el acuerdo JD-767 del año 2017, la Junta Directiva aprobó una propuesta para el cumplimiento de la Directriz 058 MP "Cumplimiento por parte de la Administración

descentralizada de las obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno". Por esta razón, la Gerencia General, solicitó, mediante oficio JPS-GG-1593-2018, incluir en su Plan Anual Operativo la meta 1.2. de "*Realizar un seguimiento semestral y publicar en la página web institucional, el cumplimiento de las distintas dependencias a las recomendaciones de control interno emitidas por la Auditoría Interna, en cumplimiento de la Directriz 058-MP*". Esta meta y sus respectivas actividades, fueron cumplidas a cabalidad por parte de la Gerencia General, la cual desarrolló todas aquellas acciones necesarias en el presente año, para dar un adecuado cumplimiento.

En tal sentido, mediante oficio JPS-GG-1024-2018 del 16 de abril del 2018, la Gerencia General informó que "… *una vez gestionados e incluidos los datos correspondientes a Acciones de Cumplimiento y Evidencia cumplimiento (unidad Administrativa) el anterior viernes 13 de abril de 2018, se procedió a realizar la publicación en la página WEB de la Institución de los Informes de Auditoría correspondientes al periodo 2014*".

Posteriormente, mediante oficio JPS-GG-2562-2018 fechado 1 de noviembre del 2018, se informa al Departamento de Planificación Institucional, que en esa misma fecha "…*se realizó la publicación, en la sección "Transparencia" de la página WEB de la Institución; la actualización de la administración al cumplimiento de recomendaciones de los Informes de Auditoría Interna correspondientes a los periodos: 2014, 2015, 2016 y 2017*."

Ambos oficios dan fe del cabal cumplimiento de la Meta 1.2. de la Gerencia General.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

A continuación, se presenta el detalle de las metas descritas en este informe el cual es presentado de forma independiente (o sea por meta) por cuanto las mismas no se interrelacionan entre sí, debido a que cumplen objetivos diferentes.

La meta 1.1 presentada en este informe, muestra el avance programado, lo que significa que las actividades de rutina se ejecutaron sin contratiempos en beneficio de los procesos esenciales del departamento y por ende del alcance de los objetivos institucionales.

La meta 2.1. se cumplió a cabalidad en todo lo que corresponde con la adquisición del 100% de los Equipos Institucionales y licencias. No obstante, lo referente al Hosting Centro de datos Alterno no pudo ser concluida. Esto por cuanto está pendiente una presentación a la Junta Directiva de la atención de los comentarios de la Auditoria Interna con respecto a ese tema, lo cual resultan esenciales en este proceso.

Como medida contingente se presupuestaron recursos para el año 2019, con el fin de contratar nuevamente estos servicios.

En relación con el cumplimiento de la meta 3.1, *Verificar que se cumpla con el seguimiento del 46% de los puntos de venta habilitados para el cumplimiento del objeto contractual en materia tecnológica adjudicado al Operador Internacional encargado de la explotación de Lotería Electrónica, a través de la consultoría externa para el Periodo 2018. Se dará cumplimento en el III trimestre y IV trimestre del Periodo 2018*, es importante señalar que el contrato suscrito con la empresa Gtech Bold estableció que la obligación de la realización de la inspección anual de campo de los puntos de venta,

corresponde a dicha empresa. Sobre este compromiso, mediante oficio GG-TI-745-2017, el Departamento de Tecnología de Información, dejó en evidencia, desde periodo anterior, que el Consorcio Gtech Bold, no ha atendido su obligación contractual de tramitar las inspecciones de campo. En dicho documento se dice que "… *hemos incluido una meta en el PAO del 2018 a fin de que la misma se realice para el segundo y tercer trimestre del año 2018, siempre y cuando se cuente con la aprobación de los contratos por parte de la administración superior para la ejecución de este proceso según corresponda.*"; es decir, en tanto, no se ordenará al contratista de la lotería electrónica atender esta obligación la misma no podría ser atendida.

Sobre este particular, mediante oficio GG.2945-2017 la Gerencia General consideró el criterio señalado por la Gerencia de Producción y Comercialización, que en oficio GG-GPC-595-2017, suscrito por el Sr. Claudio Madrigal Guzmán, dice "… es del criterio de que la meta señalada deberá ser replanteada o eliminada, ya que, a la fecha de redacción de este oficio, el tema de la realización de la fiscalización de Campo está en un punto muerto".

Durante el año 2018, el contratista no ha atendido su responsabilidad de no realizar el proceso de acuerdo con los aspectos señalados en el contrato, por lo que no se tienen los elementos suficientes para realizar esta meta en el año 2018, tal y como sucedió en el 2017.

Meta 4.1 Concluida satisfactoriamente, se adjudicó e inició su ejecución el 13 de dic 2018.

Acciones de Mejora:

TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Meta 2.1. Desarrollar la adquisición del 100% de los Equipos Institucionales, Licencias y Hosting Centro de Datos Alterno para el periodo 2018.

Para el Periodo 2019 se presupuestaron recursos para el desarrollo del Hosting y Centro de Datos Alterno.

Meta 3.1. Verificar que se cumpla con el seguimiento del 46% de los puntos de venta habilitados para el cumplimiento del objeto contractual en materia tecnológica adjudicado al Operador Internacional encargado de la explotación de Lotería Electrónica, a través de la consultoría externa para el Periodo 2018.

Para lograr cumplir con esta meta, la Junta Directiva tomo el acuerdo JD-1070 correspondiente al Capítulo IV), artículo 13) de la Sesión Ordinaria 66-2018 celebrada el 26 de noviembre de 2018 donde se solicita la suscripción de un acuerdo de partes, con el compromiso de subsanar los aspectos pendientes que incluyen las inspecciones de campo, dado lo anterior, Tecnologías de Información no incluyó nuevamente la meta 3.1 para el 2019, a la espera de que se tome una decisión definitiva sobre este aspecto.

Resumen general del cumplimiento de metas:

GERENCIA GENERAL

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 de diciembre, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100 ó más %	2	100%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	0	0%
Meta incumplida	0%	0	0%
Total de metas	**-**	**2**	**100%**

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 de diciembre, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	2	50%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	1	25%
Meta incumplida	0%	1	25%
Total de metas	**-**	**4**	**100%**

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Meta: No. 1.1.
Realizar el 100% de las actividades de rutina para la supervisión y aprobación de los servicios administrativos y de las actividades financieras que se brindan en la institución, con la finalidad de apoyar los objetivos estratégicos, durante el periodo 2018.

Indicador: (Actividades Realizadas /Actividades Programados) *100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades Realizadas /Actividades Programados) *100.	100%	75%	25%	100%	100%

Meta: No. 2.1.
Realizar tres actividades que permitan garantizar la promoción y concientización de la ética y valores de la Junta de Protección Social.

Indicador: (Actividades realizadas /Actividades programados) *100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas /Actividades programados) *100.	100%	75%	25%	100%	100%

Meta: No. 3.1.
Realizar tres actividades que permitan garantizar la accesibilidad de los servicios institucionales a toda la población, según la normativa vigente.

Indicador: (Actividades realizadas /Actividades programados) *100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas /Actividades programados) *100.	100%	75%	25%	100%	100%

Departamento Desarrollo del Talento Humano

Meta: No. 1.1.
Realizar el 100 % de las actividades de rutina para la prestación de servicio de Administración de Recursos, en el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, durante el periodo 2018.

Indicador: (Actividades realizadas /Actividades programados) *100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas /Actividades programados) *100.	100%	75%	25%	100%	100%

Meta: No. 1.2.
Realizar dos estudios de clima organizacional e implementar sus recomendaciones, durante el periodo 2018.

Indicador: (Estudios realizados /Estudios programados) *100.

Formula 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%	75%	25%	100%	100%

META: No. 3.1.
Capacitar a 150 funcionarios en diferentes en temas de orden laboral, sean estos estratégicos o de actualización durante el periodo 2018.

Indicador: (Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas) * 100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta: No. 4.2.
Realizar una Feria de la Salud en el mes de octubre del 2018.

Indicador: (Feria de la salud realizada /Feria de la salud programada) * 100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Feria de la salud realizada /Feria de la salud programada) * 100	100%	50%	50%	100%	100%

Meta: No. 4.3.
Revisar el 100% de los expedientes físicos de los colaboradores, con el fin de informar a aquellas personas que tengan un año o más sin realizarse exámenes básicos de control, entre ellos: hemograma, química sanguínea, orina, heces y cualquier otro que a criterio médico se requiera durante 2018.

Indicador: (Expedientes revisados /Total de expedientes)*100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Expedientes revisados /Total de expedientes)*100	100%	50%	50%	100%	100%

Departamento de Recursos Materiales

Meta: No. 1.1.
Efectuar el 100% de las actividades de rutina para cumplir con la adjudicación del 95% de todos los procedimientos de compra aprobados durante el periodo 2018.

Indicador: (Procedimientos adjudicados/Procedimientos aprobados)*100%

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Procedimientos adjudicados/Procedimientos aprobados)*100%	100%	75.78%	24.22%	100%	100%

Meta: No. 1.2.
Efectuar tres informes de seguimiento para determinar el avance en la ejecución del programa de adquisiciones proyectado durante el periodo 2018.

Indicador: (Informes efectuados/Informes programados)*100%

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Informes efectuados/Informes programados)*100%	100%	75%	25%	100%	100%

Departamento de Servicios Administrativos

Meta: No. 1.1
Realizar el 100% de las actividades de rutina del año 2018 para brindar un servicio de apoyo a las diferentes dependencias de la Institución, en las áreas de transportes, aseo y limpieza, mantenimiento de edificio, seguros, mensajería, Archivo Central, Seguridad y proyectos estructurales.

Indicador: (Actividades de rutina realizadas / Actividades de rutina programadas)*100%

Formula del Indicador	Porcentaje Meta Propuesta	Porcentaje Alcanzado Trimestre o Semestre Anterior	Porcentaje Alcanzado Trimestre Actual	Porcentaje Acumulado al Trimestre Actual	% Cumplimiento
(Actividades de rutina realizadas / Actividades de rutina programadas)*100%	100%	75%	25%	100%	100%

Meta: No. 1.2.
Elaborar el 100% del estudio técnico para el nuevo edificio (Etapa1-2018).

Indicador: (Actividades realizadas/Actividades programadas)*100%

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/Actividades programadas)*100%	100%	25%	00%	25%	25%

Meta: No. 1.4.
Remodelar la plataforma de servicio al cliente, para el año 2018. (Proyecto estratégico).

Indicador: (Remodelaciones realizadas/Remodelaciones programadas)*100%

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Remodelaciones realizadas/Remodelaciones programadas)*100%	100%	100%	00%	100%	100%

Departamento de Tesorería

Meta: No. 1.1.
Realizar el 100% de las actividades de rutina para brindar servicios de administración de recursos y servicios financieros en la Tesorería, durante el periodo 2018.

Indicador: (Actividades realizadas/Actividades programadas)*100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/Actividades programadas)*100	100%	75%	25%	100%	100%

Departamento Contable Presupuestario

Meta: No. 1.1.
Realizar el 100% de las actividades de rutina, para brindar servicios de información financiera y presupuestaria para el periodo 2018.

Indicador: (Actividades realizadas/Actividades programadas)* 100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/Actividades programadas)* 100	100%	75%	25%	100%	100%

Unidad de Salud Ocupacional, Gestión Ambiental y Responsabilidad Social.

Meta: No. 1.1.
Realizar el 100% de las actividades de rutina para atender, valorar y resolver las solicitudes de la institución, relacionadas con los riesgos que puedan ocasionar condiciones de seguridad laboral o actos inseguros y medio ambiente de trabajo, durante el periodo 2018.

Indicador: (Actividades realizadas / Actividades programadas) *100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) *100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta: No. 1.2.
Presentar ante MINAE dos informes anuales sobre la Implementación de las acciones establecidas en el Programa de Gestión Ambiental Institucional, en el período 2018.

Indicador: (Informes presentados / Informes programados)*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Informes presentados / Informes programados)*100	100%	75%	25%	100%	100%

RESULTADO DE SEGUIMIENTO:

De conformidad con la revisión, análisis y seguimiento de los tres meses del cuarto trimestre del año 2018, se determinó que tanto la propia Gerencia Administrativa Financiera como la mayoría de las dependencias que la conforman, cumplieron con las metas de rutina y de desarrollo propuestas. En este contexto es importante detallar lo siguiente:

1. Gerencia Administrativa Financiera. Como dependencia organizativa esta gerencia cumplió con la programación asignada de la siguiente forma:

    a. La meta de rutina No. 1.1., correspondiente a esta instancia gerencial se desempeñó positivamente en todos sus ámbitos durante los tres primeros trimestres del periodo, cumpliendo con las supervisiones y aprobaciones de funciones y tareas de cada una de las dependencias asignadas. Para este cuarto cuatrimestre se cumplió exitosamente lo programado, en razón de lo siguiente:

        - Se ejecutó una extensa supervisión anual y se procedió con la aprobación de las distintas actividades, planes de trabajo, funciones y tareas correspondientes cada

uno de los departamentos y unidades que conforman la GAF, para lo cual se recibieron y analizaron informes de gestión, reportes, oficios y correos electrónicos. También con la realización de reuniones de coordinación y verificación durante cada uno de los meses del periodo trimestral y anual, con los responsables y con sus equipos de trabajo.

- Se procedió con la revisión, supervisión y aprobación de los estados financieros mensuales del trimestre elaborados por el Departamento Contable Presupuestario.
- Se procedió con la remisión del Proyecto de Presupuesto Institucional para el periodo 2019.

b. La meta No. 2.1. se cumplió según lo programado, con la realización de las Campañas y asistencia a las reuniones de la Comisión Nacional de Ética y Valores así como con la implementación de Charlas.

c. La meta No.3.1 se cumplió en su totalidad en relación a las acciones de capacitación y comunicaciones al personal sobre aspectos de discapacidad según lo programado para el primer semestre. En cuanto al segundo semestre del 2018, también se cumplió con la programación correspondiente de conformidad a lo siguiente:

- En cuanto a las charlas sobre los derechos de las personas con discapacidad durante el primer semestre se impartió la primera charla y durante el segundo semestre del año 2018, se ejecutó la segunda charla.
- En lo referente al inventario de las condiciones físicas de las instalaciones de la Junta de Protección Social, se cumplió satisfactoriamente con su levantamiento, el cual fue realizado por la Contraloría de Servicios Institucional en coordinación con esta Gerencia Administrativa Financiera.
- En lo procedente con las comunicaciones para informar al personal de los lineamientos que fomentan los derechos de las personas con discapacidad, se procedió con las dos primeras en el primer semestre y durante el segundo semestre ese ejecutó lo correspondiente. En este contexto se realizó una presentación de un Grupo de Danza conformado por personas con Discapacidad en las instalaciones de la Junta de Protección, el cual fue recibido de gran forma por el personal institucional.

d. La meta 1.4. que se aprobó mediante acuerdo JP-873, correspondiente al capítulo IV), artículo 9) de la sesión ordinario 51-2018 celebrada el 17 de setiembre del 2018, que corresponde a la coordinación de los espacios entre la GAF y la Unidad de Fiscalización para restringir los accesos al área de los Asistentes de la GAF, la se realizó durante el cuarto trimestre. En razón de ser aprobada durante el tercer trimestre, no se tuvo programación ni avances durante los trimestres primero, segundo y tercero.

2. <u>Departamento de Desarrollo del Talento Humano.</u> En lo que corresponde a esta dependencia se tuvo el siguiente comportamiento según cada meta:

- En lo atinente a la meta de rutina No. 1.1., durante los primeros trimestres (1, 2 y 3), se tuvo un desempeño según lo programado en cuanto a la atención de clientes internos y externos así como en cuanto a la tramitación de gestiones administrativas. Para el cuarto trimestre del

2018 se cumplió con de prestación de servicios de administración de recursos y se materializaron todas las actividades de:

- Atención de clientes externos e internos de forma personal, telefónica, correo electrónico documental y otro.
- Realización de los diversos trámites, registros y gestiones de nivel administrativo en el Departamento durante este trimestre.

- En cuanto a la meta No. 1.2., de realización de dos estudios de clima organizacional, se cumplió con la ejecución de las actividades programadas durante este cuarto trimestre, las cuales están relacionadas con el segundo estudio. En cuanto al primer estudio se había cumplido exitosamente durante los trimestres anteriores. Las actividades realizadas durante este cuarto trimestre fueron:

    - Aplicar el instrumento para el estudio.
    - Realización del informe de análisis con conclusiones.
    - Remisión del Informe a la Gerencia Administrativa Financiera.

- En lo referente a la meta No. 3.1., concerniente a la capacitación de 150 funcionarios en diferentes temas de orden laboral durante los cuatro trimestres del periodo, cumplió con la implementación de los cursos de formación y actualización a colaboradores de toda la institución que fueron programados. Para ello se procedió con las actividades de:

    - Gestionar las capacitaciones requeridas por las Dependencias.
    - Coordinación con las diferentes dependencias de la institución a efectos de lograr la ejecución de las capacitaciones en el tiempo establecido.
    - Realización de las solicitudes de capacitación.
    - Aprobación de las capacitaciones en tiempo y forma.
    - Concretizar las capacitaciones programadas para cada trimestre.

- En cuanto a la meta 4.2., sobre la realización de una Feria de la Salud, durante el primer semestre no se tenía programadas acciones ni programación. Durante el segundo semestre se cumplió según lo proyecta en la planificación, desarrollando las siguientes actividades, a saber:

    - Gestiones para la participación de empresas en la feria de la salud,
    - La realización de campañas preventivas alusivas a la feria.
    - La Ejecución de la Feria de la Salud como tal y con todas las consultas, exámenes y demás acciones relacionadas.

- En cuanto a la meta 4.3., correspondiente a revisar el 100% de los expedientes físicos de los colaboradores, con el fin de informar a aquellas personas que tengan un año o más sin realizarse exámenes básicos de control, entre ellos: hemograma, química sanguínea, orina, heces y cualquier otro que a criterio médico que se requiera, se cumplió con lo establecido. Lo anterior en razón de que durante el primer semestre se cumplió con la mitad y durante el segundo semestre con el restante programado.

3. Departamento de Recursos Materiales. El cuanto a las metas designadas por este departamento se obtuvo el siguiente resultado:

   a. En lo referente a la meta de rutina 1.1., consistente en efectuar el 100% de las actividades de rutina para cumplir con la adjudicación del 95% de todos los procedimientos de compra aprobados durante el periodo 2018, se procedió con las actividades planificadas de la siguiente forma:

      - Se elaboraron 376 procedimientos de contratación.
      - Se efectuaron las invitaciones a concursar a todos los procedimientos de contratación.
      - Se analizaron y prepararon las recomendaciones de las todas las ofertas de los procedimientos de contratación.
      - Se adjudicaron la totalidad de los procedimientos de contratación de los que se procesaron durante el trimestre y durante el periodo 2018.

      En razón de lo siguiente se logró obtener un 24.22% de avance en la meta trimestral y en cuanto al avance anual se logró alcanzar el 100% propuesto.
      En cuanto a la meta de mejora del tercer trimestre se logró cumplir satisfactoriamente en el cuarto trimestre con lo pendiente.

   b. En lo correspondiente a la meta No. 1.2. relacionada con efectuar tres informes de seguimiento para determinar el avance en la ejecución del programa de adquisiciones proyectado durante el periodo 2018, se cumplió con lo programado durante todo el periodo, de la siguiente forma:
      - Se cumplió con lo previsto extraer de los sistemas el reporte de los procedimientos de compra.
      - En cuanto a la actividad de preparar la matriz comparativa de los procedimientos programados y los procedimientos ejecutados, se cumplió con lo programado.
      - En torno a la elaboración del Informe de cumplimiento relacionado con los procedimientos de compra estimados en la programación anual, se cumplió con lo programado para el periodo en este cuarto trimestre.

4. Departamento de Tesorería. En lo que respecta a esta dependencia, se determinó un comportamiento satisfactorio según la programación asignada durante los tres primeros trimestres del periodo 2018, en cuanto a la emisión de informes de cierre, así en cuanto a la transferencia y distribución de recursos financieros. En cuanto al cuarto trimestre también se cumplió según la programación, de la siguiente forma:

   a. En lo que compete a la meta de rutina No. 1.1., vinculada a la realización del 100% de las actividades para brindar servicios de administración de recursos y servicios financieros en el Departamento de Tesorería, durante el primero, segundo y tercer trimestre así como durante este cuarto trimestre del periodo 2018, se cumplió total y positivamente con las siguientes actividades:

      - Se controlaron y procesaron todos los Ingresos Institucionales, mediante la emisión de los Informes de los cierres diarios de Ingresos.
      - Se ejecutaron los pagos institucionales solicitados mediante la generación de las diferentes transferencias de recursos, y la elaboración del informe correspondiente.

- Se programó la distribución de los recursos financieros mediante la ejecución de las transferencias, el control de los movimientos de las cuentas y la generación de los informes diarios.

Estas gestiones administrativas son de valor estratégico para la Junta de Protección Social, por cuanto permite el cumplimiento del fin fundamental de beneficiar a las organizaciones e instituciones que atienden a las poblaciones en riesgo social en nuestro país.
En cuanto al acumulado durante todos los trimestres del periodo 2018, se presentó un cumplimiento del 100% según lo programado.

5. Departamento de Servicios Administrativos. En lo programado a este departamento se cumplió satisfactoriamente lo establecido durante los primeros tres trimestres en todos los servicios de apoyo a nivel institucional. Para este tercer trimestre, se cumplió según lo programado de conformidad a las siguientes metas y actividades:

   a. En lo correspondiente a la meta de rutina No. 1.1, que conlleva el brindar un servicio de apoyo a las diferentes dependencias de la Institución, en los servicios de transportes, aseo y limpieza, mantenimiento de edificio, seguros, mensajería, Archivo Central, seguridad y proyectos estructurales, se ejecutaron en un 100% de lo programado durante los cuatro trimestre del año 2018, cumpliendo las siguientes actividades:

      - Tramitación de las solicitudes de vehículos.
      - Realización del mantenimiento de los vehículos.
      - Realización del ajuste y seguimiento de los seguros, para los diferentes bienes de la Institución, así como del personal.
      - Coordinación de los servicios de aseo y limpieza, mensajería.
      - Atención de las solicitudes de mantenimiento.
      - Realización de las remisiones al Archivo Central así como la elaboración de tablas de plazo y ejecución del proceso de eliminación. También las gestiones de atención al público.
      - Realización del planeamiento de todas las actividades de Seguridad preventiva de la Institución.
      - Realización de todas las actividades de los procesos de investigación interno en el área de Seguridad.

   b. En lo atinente a la meta No. 1.2., consistente en la elaboración en un 100% del estudio técnico para el nuevo edificio (Etapa1-2018), no se cumplió lo programado para este trimestre y por consiguiente para el año 2018. Es importante tomar en consideración que se procedió únicamente en el primer trimestre con la:

      - Elaborar Decisión Inicial y Especificaciones técnicas, remitiéndose posteriormente el Cartel para la aprobación de la Junta Directiva, mediante oficio GG-3498 del 12 de diciembre del 2017.

   Para el año próximo se tiene programada la realización de las siguientes actividades:

      - Realizar la publicación de contratación por mer-link.
      - Realizar la recepción y valoración de ofertas.

- Realizar la recomendación de contratación.
- Autorizar el inicio de los trabajos de consultoría.

Esta meta no fue posible por cuanto tiene que ser previamente aprobada por la nueva Junta Directiva, la cual se encuentra en la etapa de análisis de los diversos proyectos de desarrollo institucional. Se tiene previsto que para el año próximo la Junta Directiva tomé los acuerdos correspondientes, entre estos lo referente a la publicación del respectivo cartel o en su defecto se nos giren instrucciones sobre la reorientación del proyecto según el interés institucional actual y de conformidad a prioridades del Gobierno Nacional en materia de salud pública y especialmente en cuanto a atención de persona de la tercera edad. En este contexto se nombró por parte de la Presidencia de la República una comisión interinstitucional en la cual la Junta de Protección tiene sus representantes. Aspecto importante y relacionado con este proyecto para ser tomando en consideración, es el acuerdo de Junta Directiva JD-822, correspondiente al Capítulo II), artículo 2) de la Sesión Extraordinaria 46-2018, celebrada el 29 de agosto del 2018, que dice textualmente: "La Junta Directiva Acuerda: Autorizar a la Gerencia General para que inicie trámites correspondiente ante el Instituto Nacional de Aprendizaje para la compra o cesión de la finca 122851 ubicada en la provincia de San José, Distrito 3-Hospital, con el fin de construir en ese terreno el edificio de la Junta de Protección Social de San José.

c. En lo concerniente a la meta No. 1.4., que establece la remodelación de la plataforma de servicio al cliente, para el año 2018. (Proyecto estratégico), se cumplió lo programa durante el primer y segundo trimestre de la siguiente forma.

Para ello se procedió con el cumplimiento en el primer trimestre de las siguientes actividades:

- Elaborar Decisión Inicial y Especificaciones técnicas
- Realizar la publicación de contratación por mer-link
- Realizar la recepción y valoración de ofertas.
- Realizar la recomendación de contratación.

Para el segundo trimestre se cumplió con:

- Brindar el recibido conforme de la obra.

6. Departamento de Contabilidad Presupuesto. En torno a esta instancia administrativa se verificó que se procedió según la programación establecida durante los tres primeros trimestres preparando y enviado los estados financieros así como los atientes a ejecución presupuestaria y presentación del presupuesto ordinario para el año 2019. En este cuarto trimestre se procedió según lo dispuesto en la normativa legal que nos rige, ello de la siguiente forma:

a. En lo que atañe a la meta de rutina No.1.1, que prescribe el brindar los servicios de información financiera y presupuestaria para el periodo 2018, se cumplió en su totalidad durante este último trimestre, según lo siguiente:

- Se habían preparado y enviado durante los anteriores trimestres los Estados Financieros y Liquidación Presupuestaria a los entes externos. Es importante resaltar que la información es revisada y evaluada por parte de Contraloría General de la República, el Ministerio de la Presidencia, la Contabilidad Nacional y la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria del Ministerio de Hacienda.
- Se preparó, presentó y envió en el trimestre anterior el Presupuesto Ordinario del año 2019 a los entes externos.
- Se remitieron los informes de ejecución presupuestaria en forma mensual a la Administración Activa y Junta Directiva.
- Se enviaron los estados financieros en forma mensual a la Administración Activa y Junta Directiva.

7. Unidad de SOGARS: En cuanto a las metas de esta unidad se cumplieron en un 100% de lo programado para el primer, segundo y tercer semestre, incluyendo las acciones de inspecciones sobre condiciones de salud y seguridad, así como la atención de denuncias, quejas y emergencias. En cuanto a este cuarto, se cumplió específicamente con lo siguiente:

   a. En torno a la meta de rutina No. 1.1., que consiste en atender, valorar y resolver las solicitudes de la institución, relacionadas con los riesgos que puedan ocasionar condiciones de seguridad laboral o actos inseguros y medio ambiente de trabajo, durante el periodo 2018, se cumplió satisfactoriamente en este cuarto trimestre, según lo expuesto a continuación:

      - Se ejecutaron 3 de las 12 inspecciones sobre condiciones de salud y seguridad del trabajo, programadas para el año 2018. Acumulativamente durante primer, segundo, tercer y cuarto trimestre se ejecutaron 12 inspecciones.
      - Se gestionaron ante las dependencias correspondientes, las denuncias y quejas presentadas, sobre condiciones inseguras de trabajo.
      - Se atendieron, según las competencias asignadas, las emergencias médicas y otras, que se presenten en la institución en coordinación con las Brigadas y Comité de Emergencias.
      - Es importante denotar que mediante acuerdo JP-873, correspondiente al capítulo IV), artículo 9) de la sesión ordinario 51-2018 celebrada el 17 de setiembre del 2018, se aprobó incluir como actividades de esta meta, la realización de consultas trimestrales de seguimiento al superior inmediato, sobre el avance de las gestiones concernientes al reforzamiento del Edificio Principal y la elaboración del correspondiente informe. Al respecto la Gerencia Administrativa Financiera remitió copia del oficio JPS-GG-2076-2018 del 04 de setiembre del 2018, mediante el cual se expone el acuerdo de Junta Directiva JD-822, correspondiente al Capítulo II), artículo 2) de la Sesión Extraordinaria 46-2018, celebrada el 29 de agosto del 2018, que dice textualmente: "La Junta Directiva Acuerda: Autorizar a la Gerencia General para que inicie trámites correspondiente ante el Instituto Nacional de Aprendizaje para la compra o cesión de la finca 122851 ubicada en la provincia de San José, Distrito 3-Hospital, con el fin de construir en ese terreno el edificio de la Junta de Protección Social de San José.

   b. En cuanto a la meta No. 1.2., consistente en presentar ante MINAE dos informes anuales sobre la Implementación de las acciones establecidas en el Programa de Gestión Ambiental

Institucional, en el período 2018, se cumplió según la programación propuesta. En el primer semestre se presentó el primer informe. Durante el segundo semestre se presentó el segundo informe Para ello se procedió en el tercer y cuarto trimestre con las siguientes actividades:

- Implementación de las acciones establecidas en el Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGAI.
- Elaboración y presentación del primer informe semestral sobre avance del PGAI, mismo que fue presentado ante el MINAE.
- Se capacitó a la Comisión Ambiental, mediante la exposición y análisis del Plan de Gestión Ambiental.

VERIFICACION DE LAS ACCIONES DE MEJORA DEL TERCER TRIMESTRE

1. Meta 1.2.del Departamento de Servicios Administrativas. En este trimestre no se cumplió con la acción de mejora establecida en cuanto a la meta No. 1.2., consistente en la elaboración en un 100% del estudio técnico para el nuevo edificio (Etapa1-2018), ello por cuanto la nueva Junta Directiva debe aprobarla previamente, la se encuentra en la etapa de análisis de los diversos proyectos de desarrollo institucional. Se tiene previsto que para el año próximo la Junta Directiva tomé los acuerdos correspondientes, entre estos lo referente a la publicación del cartel respectivo. Esta gestión fue solicitada para su conocimiento a la Junta Directiva mediante el oficio GG-3498-2017 del 12 de diciembre del 2017, no obstante, se está a la espera de que el borrador del cartel sea aprobado. Durante este año 2018, la Junta Directiva ha analizado diversas acciones y proyectos relacionados con la probable adquisición de un nuevo edificio, ello de conformidad a prioridades del Gobierno Nacional en materia de salud pública y especialmente en cuanto a atención de persona de la tercera edad. En este contexto se nombró por parte de la Presidencia de la República una comisión interinstitucional en la cual la Junta de Protección Social tiene sus representantes. Aspecto importante y relacionado con este proyecto para ser tomando en consideración, es el acuerdo de Junta Directiva JD-822, correspondiente al Capítulo II), artículo 2) de la Sesión Extraordinaria 46-2018, celebrada el 29 de agosto del 2018, que dice textualmente: "La Junta Directiva Acuerda: Autorizar a la Gerencia General para que inicie trámites correspondiente ante el Instituto Nacional de Aprendizaje para la compra o cesión de la finca 122851 ubicada en la provincia de San José, Distrito 3-Hospital, con el fin de construir en ese terreno el edificio de la Junta de Protección Social de San José.

ACCIONES DE MEJORA DEL CUARTO TRIMESTRE

Tomando en consideración los informes remitidos por las distintas dependencias de la Gerencia Administrativa Financiera, se ha concluido que únicamente se deben de realizar Acciones de Mejora en cuanto al cambio en:

1. Meta 1.2.del Departamento de Servicios Administrativas. Se está a la espera de la respuesta del oficio JPS-GG-GAF-SA-285-2018, para conocer si se elimina o bien se modifica y se ajusta la meta. En caso de que se continúe con la meta, proceder con la ejecución del trámite respectivo para buscar la aprobación de la Junta Directiva en el I Trimestre del periodo 2019.

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Metas Cumplidas	100%	16	94.12%
Metas Parcialmente Cumplida	1% a 99%	1	5.88%
Metas Incumplidas	0%	1(*)	%
Total de Metas		18	100%

(*) Corresponde a la meta nueva que se aprobó a la GAF en la modificación presupuestaria No. 04-2018.

AVANCES DE PROYECTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES
PROYECTO No. 1. G.A.F.

Objetivo Estratégico Institucional. Mejorar la capacidad instalada y productiva de la Institución, mediante la actualización tecnológica, mejora de la planta física y la capacitación técnica, con la finalidad de satisfacer la demanda de los productos actuales y ofrecer nuevos servicios y productos litográficos a nivel nacional e internacional con altos estándares en calidad, seguridad y precios.

Nombre del Proyecto. Elaborar el 100% del estudio Técnico para el nuevo Edificio (Etapa 1-2018).

Avance. Se procedió en el primer trimestre con la Elaboración de la Decisión Inicial y con las especificaciones técnicas programas como primera actividad del Proyecto de Estudios Técnicos para el nuevo Edificio. Durante los siguientes trimestres, incluido el cuarto no se cumplió con las demás actividades de la meta No. 1.2., consistente en la elaboración en un 100% del estudio técnico para el nuevo edificio (Etapa1-2018), ello por cuanto la nueva Junta Directiva debe aprobarla previamente, la se encuentra en la etapa de análisis de los diversos proyectos de desarrollo institucional. Se tiene previsto que para el año próximo la Junta Directiva tomé los acuerdos correspondientes, entre estos lo referente a la publicación del cartel respectivo. Esta gestión fue solicitada para su conocimiento a la Junta Directiva mediante el oficio GG-3498-2017 del 12 de diciembre del 2017, no obstante, se está a la espera de que el borrador del cartel sea aprobado. Durante este año 2018, la Junta Directiva ha analizado diversas acciones y proyectos relacionados con la probable adquisición de un nuevo edificio, ello de conformidad a prioridades del Gobierno Nacional en materia de salud pública y especialmente en cuanto a atención de persona de la tercera edad. En este contexto se nombró por parte de la Presidencia de la República una comisión interinstitucional en la cual la Junta de Protección tiene sus representantes. Aspecto importante y relacionado con este proyecto para ser tomando en consideración, es el acuerdo de Junta Directiva JD-822, correspondiente al Capítulo II), artículo 2) de la Sesión Extraordinaria 46-2018, celebrada el 29 de agosto del 2018, que dice textualmente: "La Junta Directiva Acuerda: Autorizar a la Gerencia General para que inicie trámites correspondiente ante el Instituto Nacional de Aprendizaje

para la compra o cesión de la finca 122851 ubicada en la provincia de San José, Distrito 3-Hospital, con el fin de construir en ese terreno el edificio de la Junta de Protección Social de San José.

Acciones de Mejora.

Se tiene previsto que para el año 2019, la Junta Directiva tomé los acuerdos correspondientes en torno a esta meta, sea que decida seguir con el proyecto y por ende continúe con el estudio técnico y con su posterior implementación con la construcción del nuevo edificio principal de la institución o bien, decida otro tipo de opción de orden estratégico, como podría ser la compra de un terreno para la construcción o la adquisición de un edificio ya construido, que reúna todas los requerimientos que el desarrollo y fortalecimiento de la institución.

Observaciones. Se requiere de la aprobación de la propuesta al cartel de licitación por parte de la Junta Directiva para atender la meta en tiempo y forma o que se tome cualquier otro tipo de acuerdo que le brinde a la institución la solución en cuanto a sus instalaciones principales.

Conclusión General. Con el cumplimiento de este proyecto estratégico se obtendrá la ampliación de la capacidad instalada y el aumento de la productividad de la Junta de Protección Social en el mediano plazo.

PROYECTO No. 2. G.A.F.

Objetivo Estratégico Institucional. Mejorar la capacidad instalada y productiva de la Institución, mediante la actualización tecnológica, mejora de la planta física y la capacitación técnica, con la finalidad de satisfacer la demanda de los productos actuales y ofrecer nuevos servicios y productos litográficos a nivel nacional e internacional con altos estándares en calidad, seguridad y precios.

Nombre del Proyecto. Remodelar la plataforma de servicio al cliente, para el año 2018. (Proyecto Estratégico).

Avance. Se concluyó satisfactoriamente la obra con lo cual se cumplió en un 100% con este proyecto. Es importante que indicar que la fecha propuesta para recibir las remodelaciones se estimaba para el cuarto trimestre, lo que significó un adelanto de más de seis meses.

Acciones de Mejora. En razón de la conclusión satisfactoria del proyecto, no se tiene Acciones de Mejora a la fecha.

Observaciones. Ninguna de relevancia.

Conclusión General.
Con el cumplimiento de este proyecto estratégico se amplió la capacidad instalada y se aumentará la productividad de la Junta de Protección Social en el mediano plazo.

PROGRAMA No. 2

GERENCIA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Meta:

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina en la coordinación y supervisión de acciones relacionadas con la producción y comercialización de los productos tradicionales, venta de nuevos productos, realización de sorteos y control de loterías ilegales por la Gerencia de Producción y Comercialización durante el período 2018.

Indicador:

(Acciones realizadas/Acciones programadas)x100.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta Propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Acciones realizadas/Acciones programadas)x100	100%	75%	25%	100%	100%

Departamento de Producción.

Meta

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina en la impresión y entrega de los diferentes productos de la Institución, durante el periodo 2018.

Indicador:

(Actividades realizadas/Actividades programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/Actividades programadas)*100	100%	73.40%	26.60%	100%	100%

Departamento de Mercadeo

Meta

1.1 Realizar el 100% las actividades de rutina en la coordinación y supervisión de acciones que permitan la implementación de las estrategias mercadológicas.

Indicador:

(Actividades realizadas/Actividades programadas) x100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/Actividades programadas)x100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta

2.1 Ejecutar seis estrategias publicitarias para las Loterías: Nacional (Ordinarios), Nacional (Extraordinarios) Popular (ordinarios), Popular (Especiales), Tiempos e Instantánea y estrategias que contribuyan al Apoyo de los Programas Institucionales y a mejorar el posicionamiento según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional.

Indicador:

(Estrategias realizadas/Estrategias programadas)x100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Estrategias realizadas/Estrategias programadas)x100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta

3.1. Realizar dos estudios de mercadeo durante el 2018: 1) Estudio Cuantitativo del Programa Rueda de la Fortuna. 2)Sondeo sobre la venta de tiempos a través de una aplicación.

Indicador:

(Estudios realizados/Estudios programados)x100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje ac umulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Estudios realizados/ Estudios programados)x100	100%	100%	0%	100%	100%

Meta

3.2 Realizar dos estudios de mercado durante el 2018, para implementar durante el periodo 2018, para implementar durante el periodo 2019: 1) Estudio de Evaluación de Planes de Premios para el 2019. 2) Apuestas Deportivas, rifas y otros productos, para el período 2019.

Indicador:

(Estudios realizados/Estudios programados)*100.

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%	0%	100%	100%

Meta

4.1 Lograr el 100% de la venta efectiva de los productos preimpresos y electrónicos con relación a las ventas para el período 2018.

Indicador:

(ventas efectivas reales/ventas efectivas presupuestadas)*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(ventas efectivas reales/ventas efectivas presupuestadas)*100	100%	63.36%	30.90%	94.26%	94.26%

Meta

4.2 Lograr el 4% de la variación de la venta efectiva anual para el periodo 2018.

Indicador:
(ventas efectivas período actual/ventas efectivas período anterior)-1*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(ventas efectivas período actual/ventas efectivas período anterior)-1*100	100%	65.32%	33.44%	98.76%	98.76%

Meta

5.1 Realizar la venta de nueve juegos de Lotería Instantánea, con mecánica de juegos diferenciados.

Indicador:
(Cantidad de juegos vendidos/Cantidad de juegos propuestos)*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Cantidad de juegos vendidos/Cantidad de juegos propuestos)*100	100%	55.55%	11.12%	66.67%	66.67%

Meta

5.2 Efectuar al 100% cinco promociones que generen valor agregado a los productos Ordinarios y Extraordinarios (Lotería Nacional y Lotería Popular) y a la Lotería Instantánea. Dentro de estas promociones se incluyen las alusivas al Mundial.

Indicador:
(Promoción realizada/Promoción propuesta)*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Promoción realizada/Promoción propuesta)*100	100%	100%	0%	100%	100%

Meta

6.1 Brindar al 100% seguimiento y aprobación a los planes de medios de Lotería Electrónica, para el período 2018.

Indicador:

(Planes de medios aprobados/Planes de medios propuestos)x100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Planes de medios aprobados/Planes de medios propuestos)x100	100%	75%	25%	100%	100%

Departamento de Ventas

Meta

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina del Departamento de Ventas, periodo 2018

Indicador:

(Actividades realizadas/ Actividades programadas)*100.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/ Actividades programadas)* 100.	100%	75%	25%	100%	100%

Meta

1.2 Verificar en sitio los datos suministrados del 50% de los nuevos ingresos de la fuerza de ventas del anterior trimestre, periodo 2018

Indicador:

(Verificación realizada/Verificación programada)*100.

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o	Porcentaje alcanzado	Porcentaje acumulado	% Cumplimiento

		semestre anterior	trimestre actual	al trimestre actual	
(Verificación realizada/Verificación programada)*100.	100%	75%	12.50%	87.50%	87.50%

Meta

1.3 Incorporar a la Fuerza de Ventas de la Junta, al menos 400 nuevos vendedores mediante la suscripción de Convenio para la Distribución Temporal de Loterías de la Junta de Protección Social mediante Personas Físicas o Jurídicas, con la finalidad de atender la diminución de la Fuerza de Ventas por motivo de pensión, renuncia u otros.

Indicador:

(Vendedores incorporados / vendedores programados)*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Vendedores incorporados / vendedores programados)*100	100%	101.70%	41.30%	143%	143%

Meta

1.4 Contratar un estudio con entes externos para realizar un mapeo a nivel nacional de los puntos de venta, periodo 2018.

Indicador:

(Contratación realizada/Contratación programada)*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Contratación realizada/Contratación programada)*100	100%	50%	0%	50%	50%

Departamento de Sorteos

Meta

1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina para la coordinación, supervisión de la logística y custodia de los diferentes sorteos para el periodo 2018.

Indicador:
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta

2.2 Transmitir en vivo el 100% de los sorteos del periodo 2018, según calendario de sorteos, mediante el equipo multimedia (streaming)

Indicador:
(Sorteos transmitidos en vivo / Sorteos programados) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Sorteos transmitidos en vivo / Sorteos programados) *100	100%	75%	25%	100%	100%

Resultados del seguimiento

A continuación, se presenta el comentario correspondiente al resultado de la medición de todas las metas e indicadores de la Gerencia de Producción y Comercialización, dando un mayor énfasis a aquellas metas que el porcentaje alcanzado fue inferior al establecido para el Cuarto Trimestre del año 2018.

En cuanto a la Gerencia como tal se programó la siguiente meta:

Meta 1.1 Realizar el 100 de las actividades de rutina en la coordinación y supervisión de acciones relacionadas con la producción y comercialización de los productos tradicionales, venta de nuevos productos, realización de sorteos y control de loterías ilegales por la Gerencia de Producción y Comercialización durante el período 2018. Dado que no se logró alcanzar una de las actividades propuestas en el primer trimestre, se gestionó ante el Departamento de Planificación la modificación de la actividad 1, para trasladarla al segundo trimestre (mayo) ya que por acuerdo de Junta Directiva JD 1008 correspondiente al artículo V); inciso 12) de la sesión ordinaria 39-2017 celebrada el 17 de octubre del 2017 los planes de presupuestos de ventas y premios deben ser presentado a

más tardar en el mes de mayo de cada año. Aspecto solicitado en oficio GG-GPC-111-2018 y en acuerdo JD 547 Capítulo VI) Artículo 16) de la Sesión Ordinaria 26-2018 celebrada el 30 de abril del 2018, donde la Junta Directiva aprobó la modificación presupuestaria 2. Con base en lo antes descrito esta Gerencia procede a realizar el cambio solicitado logrando así alcanzar en el segundo trimestre el 50%, producto de esta medida correctiva tanto en el tercer como en el cuarto trimestre se logró el 25% de lo programado para esos trimestres obteniendo con ello el acumulado del 100%.

Con respecto al Departamento de Producción se programaron tres metas a saber:

1- Meta 1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina en la impresión y entrega de los diferentes productos de la institución, durante el período 2018. En este cuarto trimestre se alcanzó el 26.6% y un acumulado del 100%.

Este trimestre superó el 25% de lo programado, ya que como medida correctiva planteada en el lll trimestre se incorporó como parte del plan de trabajo a compañeros de otras áreas para que colaboraran en la impresión de las loterías y a los mantenimientos que se les realizaron a los equipos del taller, consiguiendo así la optimización del tiempo y la disminución de errores presentados en las diferentes etapas del proceso productivo.

También es importante señalar que los mantenimientos que se han realizado a las diferentes máquinas han ayudado minimizar el retraso presentado, así como la continuidad del proceso de impresión y revisión de los sorteos ordinarios de forma simultánea con el sorteo extraordinario de Navidad el cual representa 8 sorteos adicionales con respecto a la cantidad de pliegos impresos (400.000).

En cuanto al Departamento de Mercadeo encontramos las siguientes metas.

1. Meta 1.1 denominada Realizar el 100% de las actividades de rutina en la coordinación y supervisión de acciones que permitan la implementación de las estrategias mercadológicas. Para este cuarto trimestre se alcanzó el 25% programado, y un acumulado del 100% de la meta, logrando este departamento un mejor control de la ejecución de presupuesto, seguimiento y control de los acuerdos de Junta Directiva, trámite oportuno de la correspondencia recibida, cumplimento de metas y los contratos vigentes.

2. Meta 2.1 Ejecutar seis estrategias publicitarias para las Loterías: Nacional (Ordinarios), Nacional (Extraordinarios) Popular (ordinarios), Popular (Especiales), Tiempos e Instantánea y estrategias que contribuyan al Apoyo de los Programas Institucionales y a mejorar el posicionamiento según lo establecido en el Plan Estratégico Institucional: Se alcanza el 25% programado para un acumulado del 100% de la meta ya que se cuenta con publicidad para los diferentes productos desde el mes de enero, ya que estas contrataciones se realizaron el año pasado reservando los recursos del presupuesto actual. Por lo tanto, de acuerdo al plan anual de publicidad para el trimestre en evaluación, se llevaron a cabo cinco sorteos extraordinarios: Día de las Cultura, Día de la Persona Joven, Día Nacional de la vacunación, Sorteo Extraordinario de Navidad, Consolación 1 y Consolación 2, todos los sorteos contaron con publicidad en diferentes medios de comunicación de acuerdo a la necesidad de comunicación y estrategia que requirió cada uno. Los medios de comunicación utilizados son: prensa, televisión, radio, páginas web, medios externos, cines, además, en el Programa La Rueda de la Fortuna, transmisiones de los sorteos de Lotería Nacional y Lotería Popular que

transmite Canal 13 y Streaming, por medio del canal institucional de Youtube y en radio mediante las emisoras que transmiten todos nuestros sorteos. Se mantuvo campaña de premio acumulado, Lotería Instantánea Bosque Millonario, Encuentre a Loterito y Sol del Dinero, además sorteo de Lotería Popular 5 fracciones, Gran Chance y Viernes Negro. Para este trimestre además se realizó campaña contra los juegos ilegales la cual busca generar conciencia sobre lo perjudicial para el país de adquirir juegos ilegales, esta campaña se ha realizado por medios digitales y en los sorteos de los diferentes productos.

3. Meta 3.1 Realizar dos estudios de mercadeo durante el 2018: 1) Estudio Cuantitativo del programa Rueda de la Fortuna. 2) Sondeo sobre la venta de tempos a través de una aplicación: se logra un cumplimiento del 100% de la meta, dado que ambos estudios ya fueron efectuados.

   Importante indicar que mediante acuerdo de Junta Directiva JD-873 correspondiente al Capítulo IV), artículo 9) de la Sesión Ordinaria 51-2018 celebrada el 17 de setiembre de 2018, se aprueba una modificación a esta meta y a las actividades.

4. Meta 3.2 Realizar dos estudios de mercado durante el 2018, para implementar durante el periodo 2019: 1) Estudio de Evaluación de Planes de Premios para el 2019. 2) Apuestas Deportivas rifas y otros productos, para el período para el período 2019, se logra un cumplimiento del 100%, dado que ambos estudios ya fueron efectuados.

   Al igual que la meta anterior, mediante acuerdo de Junta Directiva JD-873 correspondiente al Capítulo IV), artículo 9) de la Sesión Ordinaria 51-2018 celebrada el 17 de setiembre de 2018, se aprueba una modificación a esta meta y a las actividades.

5. Meta 4.1 Lograr el 100% de la venta efectiva de los productos preimpresos y electrónicos con relación a las ventas para el período 2018: si bien es cierto esta meta en este trimestre alcanzó el 30.90% para un acumulado del 94.26% con respecto al presupuesto anual de todos los productos.

   La principal razón por la que no se logró alcanzar el 100% fue por el decrecimiento presentado en las ventas de Lotería Nacional en el mes de diciembre, específicamente en el sorteo Navideño que se vio afectado directamente por factores externos, tales como la huelga Nacional, la aprobación del plan fiscal y el atraso del pago del aguinaldo en el sector público, provocó que la venta del sorteo Navideño decreciera en un 14% con respecto al 2017.

   En el caso de Lotería Popular fue el producto que presentó los mejores resultados de ventas en el 2018 con un crecimiento de un 30.11% y un cumplimiento de 98.76%.

   Por su parte las Loterías Electrónicas presentaron un repunte en diciembre en Lotto de manera que se logró alcanzar un cumplimiento de 103.60% debido a que en noviembre se realizó un cambio de matriz en el juego, que provocó un acumulado histórico para Lotto que superó los ₡496 millones, este acumulado provocó que las ventas se incrementaran en un 53.16% en diciembre. Con respecto a Nuevos Tiempos, este producto cerró el año con un cumplimiento

de 92.05%, esto debido a que los niveles de ventas de este producto se mantuvieron 17.75% por debajo de los niveles del 2017.

La Lotería Instantánea también presenta un cumplimiento en el presupuesto que se considera bajo de 79.59%, esto se debe a que de enero a abril, 2018 se realizó únicamente la venta del juego Fiesta del Fútbol con un valor de ¢1.000 y dado que dentro del plan de premios se contaba con premios de paquetes de viajes al mundial y debía contarse con el detalle de los ganadores a la brevedad, por esta razón, para agilizar la venta se mantuvo únicamente este juego en el mercado, posteriormente en el mes de mayo se lanzaron los juegos Sol del Dinero con un valor de ¢500 y Fiebre de Campeones con un valor de ¢1.000. A finales del mes de agosto, 2018 se lanzan al mercado los juegos Pescando 20 Millones y Bosque Millonario, este último aún permanece a la venta. En el mes de noviembre se lanza al mercado Encuentre a Loterito con un valor de ¢500.

Para el 2018, se presupuestó una venta efectiva de ¢283,964,230,020.33 y la venta real fue de ¢267,677,695,100.00 lo que equivale a un 94.26%, de lo presupuestado, esto considerando los datos del presupuesto extraordinario aprobado recientemente.

Consolidado Venta Efectiva Todos Productos JPS

Mes	2017	2018	Variación 2017-2018	%	Variación Acumulada		Presup Extraordinario	Cumplimiento	Acumulado
Enero	17,462,613,500.00	17,466,022,500.00	3,409,000.00	0.02%	3,409,000.00	0.02%	17,521,691,700.00	99.68%	99.68%
Febrero	16,984,134,600.00	17,200,365,300.00	216,230,700.00	1.27%	219,639,700.00	0.64%	17,323,397,033.33	99.29%	99.49%
Marzo	19,345,049,400.00	17,468,002,800.00	(1,877,046,600.00)	-9.70%	(1,657,406,900.00)	-3.08%	17,580,227,700.00	99.36%	99.45%
Abril	15,762,819,900.00	17,009,967,700.00	1,247,147,800.00	7.91%	(410,259,100.00)	-0.59%	17,253,639,800.00	98.59%	99.23%
Mayo	17,779,432,300.00	17,889,758,400.00	110,326,100.00	0.62%	(299,933,000.00)	-0.34%	17,732,157,900.00	100.89%	99.57%
Junio	18,489,368,400.00	18,171,577,500.00	(317,790,900.00)	-1.72%	(617,723,900.00)	-0.58%	18,202,591,125.00	99.83%	99.61%
Julio	22,851,505,000.00	25,226,215,500.00	2,374,710,500.00	10.39%	1,756,986,600.00	1.37%	25,391,148,775.00	99.35%	99.56%
Agosto	18,572,234,600.00	24,907,802,000.00	6,335,567,400.00	34.11%	8,092,554,000.00	5.50%	25,478,360,218.37	97.76%	99.27%
Septiembre	19,558,185,100.00	24,590,792,900.00	5,032,607,800.00	25.73%	13,125,161,800.00	7.87%	25,455,286,210.55	96.60%	98.90%
Octubre	20,100,171,500.00	20,789,559,400.00	689,387,900.00	3.43%	13,814,549,700.00	7.39%	23,901,191,300.00	86.98%	97.51%
Noviembre	18,802,990,700.00	19,304,658,200.00	501,667,500.00	2.67%	14,316,217,200.00	6.96%	23,408,400,218.37	82.47%	95.98%
Diciembre	54,789,451,600.00	47,652,972,900.00	(7,136,478,700.00)	-13.03%	7,179,738,500.00	2.76%	54,716,138,039.71	87.09%	94.26%
Total general	**260,497,956,600.00**	**267,677,695,100.00**	**7,179,738,500.00**	**2.76%**			**283,964,230,020.33**	**94.26%**	

Fuente: Sistemas institucionales.
Fuente Departamento de Mercadeo

6. Meta 4.2 Lograr el 4% de la variación de la venta efectiva anual para el periodo 2018: esta meta alcanza el 33,44% en este trimestre para un acumulado del 98.76%.

   La meta de ventas acumuladas al cuarto trimestre, es de ¢270,917,874,864.00, de los cuales se realizó una venta efectiva de ¢267,677,695,100.00, por lo que se tiene un cumplimiento de la meta del 98.76% con respecto a la meta de crecimiento de 4%

7. Meta 5.1 Realizar la venta de nueve juegos de Lotería Instantánea, con mecánica de juegos diferenciados: se da un cumplimiento del 11.12% en este trimestre para un acumulado del

66.67%, esto se debe a que de enero a abril, 2018 se realizó únicamente la venta del juego Fiesta del Fútbol con un valor de ¢1.000 y dado que dentro del plan de premios se contaba con premios de paquetes de viajes al mundial y debía contarse con el detalle de los ganadores a la brevedad, por esta razón, para agilizar la venta se mantuvo únicamente este juego en el mercado, posteriormente en el mes de mayo se lanzaron los juegos Sol del Dinero con un valor de ¢500 y Fiebre de Campeones con un valor de ¢1.000. A finales del mes de agosto, 2018 se lanzan al mercado los juegos Pescando 20 Millones y Bosque Millonario, este último aún permanece a la venta. En el mes de noviembre se lanza al mercado Encuentre a Loterito con un valor de ¢500.

Sin bien es cierto, se indicó que se iban a efectuar estrategias que permitieran que el distribuidor realizara la expansión de puntos de venta, para lo cual se estaba coordinando con el Departamento de Tecnologías de Información una modificación en el sistema para distribuir el producto en otras zonas; se informa que la reunión se efectuó sin embargo no se recibió respuesta por parte de dicho Departamento sobre la factibilidad de implementar lo requerido, por lo que los retiros del distribuidor no han sido los esperados, dado que en el transcurso del año únicamente retiraron 1.185 paquetes de boletos con un valor de ¢1.000 y 1.342 paquetes con un valor de ¢500.

Adicionalmente mediante acuerdo de Junta Directiva JD-796, correspondiente al capítulo III), artículo 4) de la sesión extraordinaria No. 44-2018, celebrada el 23 de agosto, 2018 se aprueba lo siguiente:

"se solicita que en el momento que un juego de ¢500 finalice su venta y exista un juego con un valor de ¢1.000 a la venta, se brinde una semana de tiempo para lanzar otro juego con un valor de ¢500, esto para agilizar la rotación constante de los juegos".

Lo anterior, permitió lanzar al mercado una mayor cantidad de juegos en el último período, sin embargo, como es conocido con el premio Acumulado, las personas prefieren invertir en los productos Lotería Nacional y Lotería Popular, que en los demás productos, situación que también se vio reflejada en la Lotería Instantánea, aunado a la situación económica que actualmente atraviesa el país que puede ser un factor que incide en los jugadores ocasionando que estos sean más prudentes a la hora de invertir en juegos de azar.

8. Meta 5.2 Efectuar al 100% cinco promociones que generen valor agregado a los productos Ordinarios y Extraordinarios (Lotería Nacional y Lotería Popular) y a la Lotería Instantánea. Dentro de estas promociones se incluyen las alusivas al Mundial: alcanza un acumulado del 100%. En tres trimestres se realizaron 5 promociones a saber: se continúa con la promoción del Premio Acumulado para los productos Lotería Nacional y Lotería Popular y con la promoción alusiva a la Fiesta del Futbol mediante la activación de los sorteos de Lotería Nacional y Popular a través de la página web para ganar paquetes dobles para viajar a Rusia, se implementa la promoción alusiva a la campaña de reciclaje en las escuelas de la provincia de Heredia, Desamparados y Cartago, mediante la cual se otorgarán premios en efectivo a las escuelas que recolecten una mayor cantidad de producto y se realiza la promoción denominada Loterito Mundialista, que consistía en que las personas activaran en la página web 5 fracciones de los sorteos que contaban con diseños alusivos a la temporada mundialista para ganar premios semanales y participar en un sorteo final de 4 premios de ¢5 millones. Además, se realizaron las promociones alusivas al Gordito de Medio Año a través de envío de sobres para realizar el sorteo de 5 premios de ¢1 millón mensual durante

un año y en las giras de ventas, entre las personas que compraban producto se sorteaban enteros del mismo sorteo.

En el cuarto trimestre se implementan los premios extra para generar un valor agregado al Gordo Navideño a saber: activación de 5 fracciones por medio de la página web para ganar entradas para asistir al evento del Gordo donde los que asistían ganaban un entero del Gordo y la posibilidad de participar en los diferentes concursos realizados, sorteo de 8 vehículos Suzuki Vitara 2019 a través de la extracción de 2 combinaciones ganadoras en el sorteo del Gordo (serie, número, número de fracción) y envío de 3 fracciones en sobres para participar en la promoción "Súper Suertudo".

9. Meta 6.1 Brindar al 100% seguimiento y aprobación a los planes de medios de Lotería Electrónica, para el período 2018: se alcanza el cumplimiento del 25% programado para este trimestre y un acumulado del 100 %, ya que se está pautando. El manteniendo de campaña en medios de comunicación masiva, además se ha incorporado pauta en web , de los productos Lotto, Nuevos Tiempos, Puntos Max e llegales, con cambios de versiones y en el caso del producto Lotto, campaña con el monto actualizado del pozo por sorteo y donde se ha vendido el tiquete ganador y la nueva matriz.

INVERSION PUBLICITARIA
2017-2018

LOTERIAS IMPRESAS
INVERSION PUBLICITARIA

MESES	TOTAL 2017	TOTAL 2018	VARIACIONES 2017-2018
Enero	¢86,866,885.00	¢241,991,651.09	¢155,124,766.09
Febrero	¢80,117,419.00	¢206,717,966.34	¢126,600,547.34
Marzo	¢71,246,927.00	¢142,780,863.30	¢71,533,936.30
Abril	¢39,770,448.00	¢33,997,689.58	-¢5,772,758.42
Mayo	¢58,979,004.00	¢161,764,324.18	¢102,785,320.18
Junio	¢121,512,429.47	¢174,748,218.58	¢53,235,789.11
Julio	¢123,829,653.94	¢42,643,767.00	-¢81,185,886.94
Agosto	¢108,424,467.48	¢11,833,361.00	-¢96,591,106.48
Septiembre	¢113,828,405.11	¢86,864,532.00	-¢26,963,873.11
Octubre	₡100,572,278.10	¢49,832,815.00	-¢50,739,463.10
Noviembre	₡263,215,678.79	¢348,163,965.00	¢84,948,286.21
Diciembre	₡255,728,225.50	¢288,227,364.33	¢32,499,138.83
TOTAL	¢1,770,174,347.92	¢1,103,342,373.07	-¢666,831,974.85

LOTERIAS IMPRESAS
VENTAS PRECIO FACIAL

MESES	TOTAL 2017	TOTAL 2018	VARIACIONES 2017-2018
Enero a Diciembre 17-18	¢182,074,840,600.00	¢203,052,197,300.00	¢20,977,356,700.00

RELACIÓN PORCENTUAL PUBLICIDAD / VENTAS

	Inversión publicitaria	Ventas	Relación porcentual
Ene-Dic 2018	¢1,103,342,373.07	¢203,052,197,300.00	0.54%

Con respecto al Departamento de Ventas se tienen las siguientes metas:

1- Meta 1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina del Departamento de Ventas, periodo 2018. Cumple 25% de lo programado para este trimestre para un acumulado del 100%, esto producto de que se realizaron todas las actividades programadas, se atendieron denuncias recibidas interpuestas por clientes a nivel país, se brindaron las sesiones de capacitaciones a las Municipalidades, con el fin de capacitar y hacer cumplir la normativa existente y vigente en materia de Loterías.

   La Unidad de gestión de Ventas, atendió a la población interesada en constituirse en fuerza de ventas de la Junta; se brindó información por medio de correo electrónico, vía telefónica y atención personal; tanto en oficinas como en giras de gestión de ventas.

   Se capacitaron los gobiernos locales de Alajuelita, Curridabat, La Cruz, Montes de Oca, Sarapiquí, Golfito, Oreamuno, Orotina, Grecia, gobiernos con los cuales se estableció una comunicación abierta para definir fechas de reunión con la Unidad de Supervisión de Lotería, para coordinar operativos que puedan contrarrestar la venta de juegos ilegales.

2- Meta 1.2 Verificar en sitio los datos suministrados del 50% de los nuevos ingresos de la fuerza de ventas del anterior trimestre, periodo 2018. Esta meta alcanzó el 12.5% de lo programado para este trimestre para un acumulado del 87.5%. dado que en el tercer trimestre 2018 hubo un aumento significativo en la suscripción de convenios y el registro de nuevos ingresos, el recurso humano disponible para la verificación de datos resulto insuficiente; considerando que el resto del personal se avocó a las ventas del sorteo extraordinario "Gordo Navideño 2018", mismo que se encontraba contraído por la situación económica del país, producto de esta situación es que no se logró alcanzar el 25% programado para este trimestre.

   En lo que respecta a la supervisión de los vendedores autorizados incorporados como fuerza de venta institucional en el segundo trimestre del 2018, se determinaron los lugares donde se realizó la verificación de la venta de los productos institucionales por parte de los vendedores recientemente autorizados, se realizaron 3 giras de supervisión de ventas, propiamente visitando, a 55 de los 201 vendedores recientemente autorizados en el segundo trimestre 2018, en localidades como como San José, Alajuela, Cartago, Heredia y Guanacaste; se realizó la actualización de datos en el sistema a los vendedores. Para un total de 23 giras de supervisión de ventas, propiamente, a 204 de los 469 vendedores ingresados en el cuarto trimestre 2017, primer, segundo y tercer trimestre 2018.

3- Meta 1.3 Incorporar a la Fuerza de Ventas de la Junta, al menos 400 nuevos vendedores mediante la suscripción de Convenio para la Distribución Temporal de Loterías de la Junta de Protección Social mediante Personas Físicas o Jurídicas, con la finalidad de atender la disminución de la Fuerza de Ventas por motivo de pensión, renuncia u otros. Esta meta logra superar lo programado para este cuarto trimestre del año obteniendo un 41.3% para un acumulado de 143% ello debido; al proceso de colocación de producto mediante la suscripción de convenios para la venta de lotería a través de personas físicas y jurídicas se ejecutó considerando las notificaciones realizadas por el Departamento de Administración Loterías sobre los disponibles de loterías.

En el resultado de la colocación en el presente trimestre influyó la gestión y seguimiento a la base de datos registrada en el tercer trimestre, la gira "Gordo Navideño 2018" donde se visitaron 60 cantones del país y se realizaron 76 eventos donde se brindó información personalizada a los interesados en formar parte de la fuerza de ventas de la JPS. Contabilizándose un total de 166 convenios en el periodo del 01/10/2018 al 31/12/2018, para una colocación de Lotería Nacional de 12673 billetes, Lotería Popular 12881 billetes y de 127 addendum a vendedores con categoría AA y AAA a los cuales se le asignan su respectiva cuota de Lotería Nacional 1800 y Lotería Popular 1650, para un total en lo que va el periodo 2018 de 572 convenios para una colocación de Lotería Nacional de billetes 45273 y Lotería Popular 45631 billetes, 422 addendum a los cuales se le asignan su respectiva cuota de Lotería Nacional 28000 y Lotería Popular 30700.

4- Meta 1.4 Contratar un estudio con entes externos para realizar un mapeo a nivel nacional de los puntos de venta, periodo 2018. Se tenía programado el cumplimiento del 100% de la meta para el segundo trimestre, no obstante el acuerdo de autorización de uso de recursos no se recibió en el tiempo requerido en el primer trimestre, por lo cual se obtuvo un 0%, para el segundo trimestre mediante JD-461 sesión del 16/04/2018 se autoriza el uso de recursos al Departamento de Ventas alcanzando el 50% de lo programado, hasta el cuarto trimestre se emite al Departamento de Recursos Materiales la recomendación del proceso de contratación.

A raíz del premio acumulado y el incremento en las denuncias por especulación, en agosto 2018 se tomó la decisión Gerencial de re direccionar los recursos para contratar una empresa que atendiera esa problemática dado el poco recurso humano destacado en esta labor con que cuenta el Departamento de Ventas.

Posteriormente se retomó el proceso de contratación para realizar el mapeo, pero ya para ese entonces se había perdido tiempo en el cronograma de contratación.

Por la naturaleza del estudio y las especificaciones técnicas de la contratación, mediante oficio JPS-GG-GPC-VEN-907-2018 del 19 de octubre del 2018, con el aval de la Gerencia de Producción y Comercialización, esta meta se traslada con sus actividades y los recursos (¢50.000.000) para este año, al Departamento de Mercadeo, ya que como se logró determinar, los requerimientos técnicos correspondían a Mercadeo y Tecnologías de Información, y el Departamento de Ventas, se estaba constituyendo en un encargado del trámite en la plataforma SICOP, razón por la cual se suspendió la atención de la meta de parte de este Departamento de Ventas.

Mediante oficio JPS-GG-GPC-MER-IDP-255-2018, de fecha 07 de noviembre, 2018 el Departamento de Mercadeo informa a la Gerencia de Producción y Comercialización dado que no se cuenta con el contenido presupuestario para darle continuidad a la contratación durante el periodo 2019, se procede a eliminar la meta y el trámite de contratación. El Departamento de Planificación mediante oficio JPS-PI-412-2018 del 14 de noviembre 2018, solicitó ante la Gerencia General lo siguiente:

> *"Además, es de suma importancia resaltar que mediante oficio JPS-GG-GPC-758 del 08 de noviembre 2018, se elimina la meta 1.4 de Ventas respecto a "Contratar un estudio con entes externos para realizar un mapeo a nivel nacional de los puntos de*

venta, periodo 2018, lo anterior en virtud de que no se cuenta con los recursos para el año 2019 que aseguren la continuidad de la misma. Sobre este asunto es importante que el Departamento de Contabilidad (el cual tiene copia del oficio), genere los cambios respectivos en el presupuesto 2018, previo aval de la Junta Directiva. "

Mediante acuerdo JD-1065 correspondiente al Capítulo IV), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 66-2018 celebrada el 26 de noviembre de 2018, que en lo conducente dice:
La Junta Directiva ACUERDA:

"b) Se mantiene la meta 1.4 de Ventas registrada en el SPE (Contratar un estudio con entes externos para realizar un mapeo a nivel nacional de los puntos de venta, periodo 2018) por un monto de cinco millones de colones. De esta forma se rebajan cuarenta y cinco millones de esta meta, los cuales se disminuirán de la modificación presupuestaria No. 06-2018."

No obstante; pese a que se mantiene la meta en el Departamento de Ventas, no fue posible llevarla a cabo debido a que no se contó con los recursos presupuestarios ni el tiempo para atender el proceso de contratación, alcanzado en este trimestre el 0% para un acumulado del 50%.

Con respecto al Departamento de Sorteos encontramos las siguientes metas:

1. Meta 1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina para la coordinación, supervisión de la logística y custodia de los diferentes sorteos para el periodo 2018. En relación con las actividades de esta meta se puede indicar que se alcanzó el 25% programado para este trimestre, para un acumulado del 100%, cumpliendo así cabalidad con lo establecido en el cuarto trimestre 2018. En relación con la elaboración de las actas de los diferentes sorteos de las loterías se efectuaron: 53 de Nacional, 91 de Popular, 685 de Nuevos Tiempos, 111 de Lotto y 48 Rueda de la Fortuna.

   Asimismo, se han realizado las publicaciones correspondientes, el calendario de sorteos y sus modificaciones planes de premios, promociones, nuevos juegos y finalización de juegos de Lotería Instantánea. Se han aplicado los protocolos diarios de logística y ejecutado el Control Interno definido para ejecutar los diferentes sorteos.

   También se ha llevado un control del inventario de las bolitas activas, como las que se encuentran en el archivo pasivo y se ha coordinado el mantenimiento mensual de los equipos utilizados en la realización de los diferentes sorteos.

   Es importante indicar que, a partir de febrero del 2018, se inició con el pesaje de las bolitas del acumulado, esto en atención con lo solicitado por la Junta Directiva en acuerdo JD-1203 de la sesión ordinaria No. 43-2017 del 13 de noviembre de 2017. Asimismo, a partir del mes de setiembre de 2018, cada segundo domingo de cada mes se estará realizando la medición del diámetro de las bolitas de madera.

2- Meta 2.2 Transmitir en vivo el 100% de los sorteos del periodo 2018, según calendario de sorteos, mediante el equipo multimedia (streaming). En relación con esta meta se trasmitió la

totalidad de los diferentes sorteos realizados en el cuarto trimestre con la finalidad de brindar transparencia en la proyección en vivo de los sorteos mediante el equipo streaming, alcanzando con ello el 25% programado para este trimestre y un acumulado del 100%.

Acciones de Mejora:

Departamento de Mercadeo:

Para las Metas 4.1. y 4.2, Para el año 2019 se tiene como acciones de mejora, desarrollar nuevos productos y promociones que ayuden a aumentar las ventas y combatir el mercado de la venta de loterías ilegales.

Meta 5.1. a) Realizar estrategias para el año 2019 que permitan contar con una mayor cantidad de vendedores o nuevos distribuidores, dentro de los cuales se incluya la comercialización a través de medios digitales. b) Elevar a Junta Directiva la propuesta de que únicamente se lancen al mercado juegos simultáneos con un valor de ¢500, para asegurar una mayor rotación de juegos.

Departamento de Ventas:

Meta 1.2 Para el año 2019, designar de previo otro funcionario de la unidad para que coadyuve con la atención de la meta.

Meta 1.4 Programar los trámites de la contratación en los primeros trimestres del año.

Resumen general del cumplimiento de metas

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 de Diciembre, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Metas Cumplidas	100% ó más	12	70%
Metas parcialmente Cumplidas	1% a 99%	5	30%
Metas Incumplidas	0%	0	
Total de metas		**17**	**100%**

GERENCIA DE OPERACIONES

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina de la Gerencia de Operaciones para la administración y logística de la distribución de las loterías pre-impresas, pago de premios, la recepción de la compra de excedentes y fiscalización de los sorteos durante el periodo 2018.

Indicador:

(Actividades Realizadas/Actividades Programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades Realizadas/ Actividades Programadas)*100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.2:

Capacitar en un 100% a los cajeros de las entidades externas para mejorar el proceso de pago de premios mayores en el período 2018.

Indicador:

(Cajeros Externos Capacitados/Cajeros Externos Programados para Capacitación) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Cajeros Externos Capacitados/Cajeros Externos Programados para Capacitación)*100	100%	67%	0%	67%	67%

Administración de Loterías

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina para la administración de la logística a nivel país de las loterías preimpresas en el periodo 2018.

Indicador:

(Actividades realizadas/Actividades programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/Actividades programadas)*100	100%	74%	24%	98%	98%

Meta 1.2:
Entregar el 80% del excedente de las Loterías Nacional y Popular, prioritariamente a los vendedores con categorización AAA y AA, que retiran en Oficinas Centrales JPS, Agencias del Banco de Costa Rica y de Coopealianza donde entregan loterías, con el fin de eficientizar la administración del excedente en el periodo 2018.

Indicador:

(Asignación de excedente entregado a vendedores con categorización AAA y AA / total de excedente asignado) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Asignación de excedente entregado a vendedores con categorización AAA y AA / total de excedente asignado) * 100	80%	67%	22%	89%	111%

Meta 1.3:
Otorgar el 100% de financiamiento a los vendedores de lotería que lo soliciten y que cuenten con los requisitos determinados por el Reglamento de Financiamiento, de acuerdo con el presupuesto establecido, con la finalidad de contribuir a la venta de las loterías preimpresas durante el cuarto trimestre de 2018.

Indicador:

(Monto otorgado para financiamiento /Monto presupuestado) * 100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Monto otorgado para financiamiento /Monto presupuestado) * 100	100%	47%	49%	96%	96%

*En cuanto a la colocación de los préstamos se otorgaron ¢31.817.500, el monto presupuestado es de ¢100.000.000, sin embargo, en el oficio JPS-GG-GO-ALO-239-2018 se solicitó el rebajo presupuestario a esta subpartida, por un monto de ¢35.000.000, por lo tanto, se calcula sobre el nuevo monto de ¢65.000.000, obteniendo un porcentaje de colocación de créditos de un 48.95% al IV trimestre de 2018.

Plataforma de Servicio

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina para la administración en el proceso despacho de loterías pre-impresas, para premios y compra de excedentes en la Plataforma durante el período 2018.

Indicador:

(Actividades realizadas/ Actividades programadas)*100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas/ Actividades programadas)*100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.2:

Aplicar 2 Evaluaciones al personal interno, en función a la productividad que se brinda en la plataforma, para conocer la eficiencia durante las actividades diarias y la compra de excedentes durante el año 2018.

Indicador:

(Evaluaciones Aplicadas/Evaluaciones programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Evaluaciones Aplicadas/Evaluaciones programadas)*100	100%	50%*	50%	100%	100%

*Debido a una modificación en las actividades de la meta, se modifica el porcentaje alcanzado el semestre anterior.

Meta 1.3:

Aplicar dos encuestas al año al cliente externo para medir eficacia del servicio al cliente externo para el periodo 2018.

Indicador:

(Evaluaciones Aplicadas/Evaluaciones programadas) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Encuestas aplicadas/Encuestas programadas)*100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.4:

Instalar el administrador de filas en la Plataforma de Servicio al cliente para el IV trimestre del periodo 2018.

Indicador:

(Administrador Instalado /Administrados programado) *100

Fórmula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Administrador Instalado /Administrador programado) *100	100%	50%	0%	50%	50%

Resultados del seguimiento

Gerencia de Operaciones

En la meta 1.1 que trata sobre "Realizar el 100% de las actividades de rutina de la Gerencia de Operaciones para la administración y logística de la distribución de las loterías pre-impresas, pago de premios, la recepción de la compra de excedentes y fiscalización de los sorteos durante el periodo 2018.", para este cuarto trimestre cuenta con un porcentaje de cumplimiento de un 100%.

Esta meta cuenta con tres actividades asignadas para este trimestre son:

1. Supervisar el cumplimiento de las políticas, normativas y demás disposiciones en el área de Operaciones para una eficiente distribución de las loterías pre-impresas.
2. Administrar, supervisar y estandarizar la logística del cambio de premios a nivel nacional.
3. Administrar, supervisar y establecer políticas para una eficiente recepción de la compra de excedentes.

En el periodo 2018 esta Gerencia de Operaciones cumplió con las actividades programadas.

En lo que corresponde a la meta 1.2 de "Capacitar en un 100% a los cajeros de las entidades externas para mejorar el proceso de pago de premios mayores en el período 2018.", cuenta con un porcentaje de cumplimiento de un 67%, para el IV trimestre.

El incumplimiento de esta meta obedece a que en la actividad de "Trasladar en su totalidad a los usuarios de la plataforma de página Web a Citrix en lo relacionado al cambio de premios." no se logró realizar debido a la implementación de una nueva versión de Citrix que generó problemas de impresión en los cajeros del BCR, así como los cambios en las políticas bancarias de atención al público, tales como la eliminación del sistema de filas, la cual no permitió establecer una caja para el pago de premios al público y la posible o no renovación de un nuevo convenio con la entidad bancaria fueron puntos claves para rezagar el traslado indicado.

Administración de Loterías:

En la meta 1.1 de "Realizar el 100% de las actividades de rutina para la administración de la logística a nivel país de las loterías preimpresas en el periodo 2018.", se alcanzó un porcentaje de cumplimiento de un 98%.

Para alcanzar el porcentaje de cumplimiento se tuvo que informar a las Cooperativas la colocación del excedente, mediante el uso de la categorización de los meses de octubre, noviembre y diciembre 2018. Además, la distribución de las Loterías entre la emisión, se realizó en los siguientes porcentajes: Lotería Nacional 97%, Lotería Popular 100%, Lotería Tiempos Impresos 50% la Lotería Tiempos tiene una emisión diferente para cada día, los martes 24.000 billetes, los viernes 25.600 billetes y los domingos 12.000 billetes, y Lotería Instantánea un 62% del presupuesto de ventas.

Como parte de las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a dicha meta se puede indicar lo siguiente:

- En lo correspondiente al archivo físico y digital de los documentos de vendedores de artículo 10, se mantiene actualizado.
- La elaboración de notas a vendedores, cuadros estadísticos, validaciones para liquidaciones, destrucciones, autorizaciones provisiones de retiro de lotería, se elaboran según requerimientos.
- De la revisión mensual de la nómina de vendedores a nivel nacional, se realizaron notas comunicando los avances de renovación y no renovación.

En la meta 1.2 de "Entregar el 80% del excedente de las Loterías Nacional y Popular, prioritariamente a los vendedores con categorización AAA y AA, que retiran en Oficinas Centrales JPS, Agencias del Banco de Costa Rica y de Coopealianza donde entregan loterías, con el fin de eficientizar la administración del excedente en el periodo 2018.", se logró un porcentaje alcanzado de un 89%, lo cual es equivalente a un porcentaje de cumplimiento de un 111% dado que se calcula en función al programado del 80%.

Se entregó el excedente en este cuarto trimestre de acuerdo a la meta y los resultados fueron positivos en ambas loterías, en Lotería Nacional se entregó un 92% de excedente en AAA y AA, y en Lotería Popular se entregó un 91% de excedente en AAA y AA, restando en ambas loterías los vendedores que se encuentran en periodo de prueba.

Cuadro No. 1 Entrega de excedente Lotería Nacional, IV trimestre

CATEGORIZACIÓN	EXCEDENTE ENTREGADO	EXCEDENTE RETIRADO EN PORCENTAJE
AAA	932,450	74%
AA	224,936	18%
A	99,603	8%
B	7,440	1%
Total general	**1,264,428**	**100%**

Fuente: Departamento de Administración de Loterías

Cuadro No. 2 Entrega de excedente Lotería Popular, IV trimestre

CATEGORIZACIÓN	EXCEDENTE ENTREGADO	EXCEDENTE RETIRADO EN PORCENTAJE
AAA	721,663	80%
AA	97,531	11%
A	68,306	8%
B	17,300	2%
Total general	**904,800**	**100%**

Fuente: Departamento de Administración de Loterías

En la meta 1.3 de "Otorgar el 100% de financiamiento a los vendedores de lotería que lo soliciten y que cuenten con los requisitos determinados por el Reglamento de Financiamiento, de acuerdo con el presupuesto establecido, con la finalidad de contribuir a la venta de las loterías preimpresas durante el cuarto trimestre de 2018.", se cuenta con un porcentaje de cumplimiento de un 96%.

Todas las actividades programadas para este trimestre se cumplieron en forma efectiva, en cuanto a la colocación de los préstamos se otorgaron ¢31.817.500, el monto presupuestado es de ¢100.000.000, sin embargo, en el oficio JPS-GG-GO-ALO-239-2018 se solicitó el rebajo presupuestario a esta subpartida, por un monto de ¢35.000.000, por lo tanto, se calcula sobre el nuevo monto de ¢65.000.000, obteniendo un porcentaje de colocación de créditos de un 48.95% al IV trimestre de 2018.

Cuadro No. 3 Financiamientos otorgados, periodo 2018.

PERIODO	2016	2017	2018
OTORGADO I TRIMESTRE	13,816,000	2,937,000	9,879,000
OTORGADO II TRIMESTRE	12,292,000	9,345,000	16,376,000
OTORGADO III TRIMESTRE	12,860,500	13,373,250	8,633,000
OTORGADO IV TRIMESTRE	25,721,000	32,173,500	31,817,500
ACUMULADO	64,689,500	57,828,750	66,705,500
PRESUPUESTADO	500,000,000	110,000,000	100,000,000
PRESUPUESTO MODIFICADO	65,000,000	66,000,000	65,000,000
Saldo en sistema de presupuesto al 07-01-19			13,914,000
Gasto real sistema de presupuesto al 07-01-19			51,086,000
%	99.52%	87.62%	78.59%

Fuente: Departamento de Administración de Loterías

Es importante señalar que se realizó una revisión del sistema de financiamiento contra el sistema de presupuesto, lográndose determinar lo siguiente:

1. Hay 8 personas sin registrar por parte del Departamento de Contabilidad y Presupuesto de meses anteriores a éste trimestre, equivalente a un monto de ¢15,085,500.00
2. Del mes de diciembre no han realizado el registro de 4 personas, equivalentes a un monto de ¢6,764,000.00
3. En el sistema de presupuesto había 6 registros sin el nombre del respectivo vendedor, equivalentes a un monto de ¢6,230,000.00.

Cuadro No. 4 Datos del sistema de financiamiento:

Detalle	Monto
Financiamientos Especiales aprobados	¢33.019.000
Financiamientos corrientes aprobados	¢33.686.500
Total	¢66.705.500.

Se debe señalar que los préstamos se colocan de acuerdo al saldo que se encuentra en el sistema de presupuesto, el cual al 26 de octubre de 2018 (último registro actualizado), había un saldo de ¢70.452.000, a ese dato se le restó el monto a rebajar producto de la modificación presupuestaria, que corresponde a ¢35.000.000 y quedaba un saldo de ¢35.452.000 el cual se procedió a colocar

Al 31 de diciembre, se prestaron ¢31.817.500, quedando un saldo para el dato de financiamiento de ¢3.634.500, sin embargo, comparando el dato del monto total prestado en el año 2018 a nivel de financiamientos aprobados, se tiene una diferencia con respecto al sistema de presupuesto de ¢1.705.500, 00 por el motivo indicado.

Plataforma de Servicio

En el caso de la meta 1.1, de "Realizar el 100% de las actividades de rutina para la administración en el proceso despacho de loterías pre-impresas, para premios y compra de excedentes en la Plataforma durante el período 2018.", cuenta con un porcentaje de cumplimiento de un 100%.

Relacionado con la actividad 1 de "Cumplir con las actividades de rutina en cambio premios, despacho de loterías y demás funciones del servicio al cliente.", por parte de la Plataforma de Servicio se ejecutaron rotaciones mensuales o semanales para ejecutar las funciones diarias, tales como:

- Despacho
- Revisión de Lotería
- Cambio de Premios al Público y Vendedores,
- Emisión de Certificaciones para los Adjudicatarios
- Manejo de Efectivo
- Activación de Loterías
- entre otros servicios que se presenten en la labor diaria.

En lo que corresponde a la actividad N° 2 referente a la organización, logística y programación del Proceso de Compra de Excedentes, la Plataforma ejecuta las siguientes funciones:

- Confección de los roles
- Ingresos de funcionarios al sistema
- Solicitud de vehículos para la asistencia a las zonas.

Todas las anteriores con el fin de atender el proceso de la compra de excedentes.

En cuanto a la meta 1.2, de "Aplicar 2 evaluaciones al personal interno, en función a la productividad que se brinda en la plataforma, para conocer la eficiencia durante las actividades diarias y la compra de excedentes durante el año 2018.", la Plataforma realiza a lo interno informes mensuales de productividad referentes a la Compra de Excedentes, esto con el fin de facilitar la toma de decisiones acerca de la productividad del personal que participa del proceso, en este cuarto trimestre la productividad ha sido relativa, en razón del efecto que genero el Premio Acumulado.

Debido a una modificación en las actividades de la meta, se modifica el porcentaje alcanzado el semestre anterior.

Para la meta 1.3 de "Aplicar dos encuestas al año al cliente externo para medir eficacia del servicio al cliente externo para el periodo 2018.", se realizaron las encuestas programadas al cliente externo dando como resultado que el Servicio brindado por los funcionarios de la Plataforma es de calidad, buen trato, de personal capacitado e idóneo para realizar los servicios respectivos, además de una rápida atención tanto en el tiempo de espera como en el tiempo del servicio solicitado.

Además con el fin de analizar la satisfacción laboral de los Plataformistas y así evaluar las posibles mejoras para la atención del Servicio al Cliente, se realizaron dos encuestas las cuales fueron aplicadas a los funcionarios de la Plataforma en el II y IV trimestre del periodo 2018, de los resultados obtenidos se puede determinar que los funcionarios se encuentran muy satisfechos con su lugar de trabajo, compañeros y Encargado del área, por lo que se concluye que el equipo de trabajo de la Plataforma es idóneo para realizar un Servicio al Cliente adecuado, ya que cuentan con un clima laboral positivo lo cual se transmite hacia los clientes por medio de un servicio de calidad.

Por último, para la meta 1.4 de "Instalar el administrador de filas en la Plataforma de Servicio al cliente para el IV trimestre del periodo 2018.", cuenta con un porcentaje de cumplimiento de un 50%, esto obedecese a que la contratación se declaró como cierre, mediante nota JPS-GG-GO-PSC-742-2018, indican lo siguiente:

> *En relación con el Sistema de Administrador de Filas para la Plataforma de Servicio al Cliente, el cual es el complemento en cuanto al servicio de esta dependencia, le informamos lo actuado con este caso en materia de presupuesto y contratación de este equipo:*
>
> *1.Mediante solicitud de Plataforma se logró los recursos económicos, mismos que fueron considerados en la Modificación No. 1 de este año por un monto de ¢20.688.000.00 (veinte millones seiscientos ochenta y ocho mil con cero céntimos)*
>
> *2.Se procedió a realizar el Proceso de Contratación mediante la herramienta tecnológica de compras del Ministerio de Hacienda Sicop, orden de compra N°2817, donde se realizó el proceso respectivo con el cartel, el análisis de las dos ofertas recibidas, así como la*

búsqueda de referencias donde los oferentes habían realizado trabajos anteriores para observar los mismos.

3.Que luego de analizadas las ofertas, la adjudicación no se concedió; debido a que el tiempo programado para la entrega del sistema de filas, era bastante limitado y como tal existía la posibilidad de algún imprevisto en materia de aduanas; esto en cierta forma podría haber comprometido que el Sistema no se recibiera antes de finalizar el mes de diciembre 2018 o bien no haber recibido el Sistema en la Unidad de Almacén en la fecha máxima.

4.Que en virtud de lo indicado en el punto N° 3 y debido a que no se tiene previstos recursos económicos para el periodo 2019, fue que se tomó la decisión de declarar esta contratación Desierta, donde se espera que para los primeros meses del 2019 estar realizando nuevamente la búsqueda de recursos para que se incluya en la modificación N° 1 presupuestaria y que este proceso de contratación sea adquirido en el primer semestre del periodo en mención.

5. El departamento de Planificación Institucional informa al suscrito, mediante oficio JPS-PI-446-2018, que el proyecto referido cuenta con dos fases, la primera implicaba mejorar e integrar la Gestión de Servicios, la cual fue cumplida y la segunda era el proceso de contratación tanto de la remodelación de las Cajas (cumplida al 100%) como la adquisición del Administrador de Filas, el cual se encuentra pendiente. Por lo tanto, comprendiendo el panorama descrito, se declara un cierre parcial del proyecto y un nuevo proceso de contratación del Administrador de Filas en la modificación presupuestaria N°1 del año 2019.

Acciones de Mejora:

Gerencia de Operaciones- Unidad de Pago de Premios

En lo que corresponde a la meta 1.2, específicamente en la actividad No. 2 de "Trasladar en su totalidad a los usuarios de la plataforma de página Web a Citrix en lo relacionado al cambio de premios", la ejecución total de esta actividad se va a reflejar para el mes de Julio 2019.

Administración de Loterías:

Referente a la meta 1.3, "Otorgar el 100% de financiamiento a los vendedores de lotería que lo soliciten y que cuenten con los requisitos determinados por el Reglamento de Financiamiento, de acuerdo con el presupuesto establecido, con la finalidad de contribuir a la venta de las loterías preimpresas durante el cuarto trimestre de 2018", para el próximo periodo, no se basará en el presupuesto oficial que carga el Departamento Contable Presupuestario a nivel de sistemas.

Plataforma de Servicio al Cliente

La meta 1.4 de "Instalar el administrador de filas en la Plataforma de Servicio al cliente para el IV trimestre del periodo 2018." presenta un cierre parcial del proyecto, se reprograma la contratación del Administrador de Filas para el primer semestre del año 2019, ya que este proyecto se encuentra incorporado en la modificación presupuestaria N°1 del nuevo periodo.

Resumen general del cumplimiento de metas

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Metas cumplidas	100%	5	56%
Metas parcialmente cumplidas	1% a 99%	4	44%
Metas incumplidas	0%	0	0%
Total de metas		9	100%

PROGRAMA No. 3

ADMINISTRACIÓN DE CAMPOSANTOS

Meta 1.1:
Realizar el 100% de las actividades de rutina y servicios de los camposantos durante el periodo 2018, en la Administración de Camposantos.

Indicador:
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.2:
Brindar con el apoyo de Talento Humano el 100% de las Capacitaciones aprobadas (tecnologías, servicio al cliente, etc.) con la finalidad de dar cumplimiento a las acciones estratégicas del PEI Camposantos durante el año 2018.

Indicador:
(Actividades de capacitación gestionadas / Actividades de capacitación aprobadas) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades de capacitación gestionadas / Actividades de capacitación aprobadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.3:
Implementar un sistema en los Cementerios, que incluya base de datos, Geográfica y medios electrónicos de pago, dicho desarrollo estará a cargo del Departamento de Informática, año 2018. Todo lo anterior según oficio GG-TI-410-2017.

Indicador:
(Implementación realizada / Implementación programada) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Implementación realizada / implementación programada) * 100	100%	25%	75%	100%	100%

Meta 1.4:
Coordinar con el Departamento de Talento Humano las acciones para la elaboración de los Estudios (Clima organizacional y Cargas de Trabajo a los funcionarios de los Camposantos).

Indicador:
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Cementerio General:

Meta 1.1:
Realizar el 100% de las actividades de rutina y brindar los servicios de los Camposantos durante el periodo 2018, en el Cementerio General.

Indicador:
(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Cementerio Metropolitano:

Meta 1.1:
Realizar el 100% de las actividades de rutina y brindar los servicios de los Camposantos durante el periodo 2018, en el Cementerio Metropolitano.

Indicador:
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Resultados del seguimiento:

En cuanto a las actividades de rutina pertenecientes a las tres áreas que conforman la Administración de Camposantos, la prestación de los servicios incidió positivamente en la atención de los arrendatarios de los diferentes servicios que se prestan en los camposantos, de conformidad con las metas y actividades que se definieron en el Sistema de Planeación Estratégica para el presente año y en donde se destacan la prestación de los servicios de inhumación y exhumación.

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

- Mantenimiento de las instalaciones.
- Mejoramiento en la calidad de los servicios que se prestan.

En cuanto a la Administración de Camposantos para la meta 1.2, se realizaron las capacitaciones en los meses de noviembre y diciembre a los colaboradores de los camposantos logrando el 100% de la meta propuesta.

Para la meta 1.3, se logra un avance del 100% de avance acumulado, mediante oficio JPS-GG-GDS-287-2018 la Gerencia Desarrollo Social no acepta la eliminación de la meta programado para el mes de julio anterior y ordena modificación de las actividades de dicha meta quedando así "Levantamiento de requerimientos para mejorar sistema de cementerios". Y para la meta 1.4 en la Administración de Camposantos, las actividades de coordinación con el Departamento de Talento Humano se realizaron en su totalidad al tercer trimestre del año, cumpliendo con el porcentaje programado.

En cuanto a la meta 1.2 "Construir 1000 mts. lineales de tapia en la finca del Cementerio Metropolitano al tercer trimestre 2018" se eliminó la meta mediante acuerdo JD-1065, Capítulo IV, artículo 7 de la Sesión 66-2018 del 26 de noviembre de 2018.

Acciones de mejora 2018:

No hay acciones de mejora, por cuanto las metas están cumplidas.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% o más	6	100%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	0	0%
Meta incumplida	0%	0	0%
Total de metas		6	100%

PROGRAMA No. 4

GERENCIA DESARROLLO SOCIAL

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina para cumplir con la Coordinación, Planeación, Supervisión, Verificación y Formulación Estratégica de la Gerencia Desarrollo Social durante el periodo 2018.

Indicador:
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.2:

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 periodo 2018. (Meta de la Comisión de Simplificación de Trámites).

Indicador:
(Informes realizados / Informes programados) * 100.

Formula 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 2.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina para la correcta fiscalización de los recursos transferidos producto de las utilidades en el área de Fiscalización de Recursos Transferidos durante el año 2018.

Indicador:
(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	76%	25%	101%	101%

Meta 2.2:

Controlar mediante el Sistema Integrado de Administración de Beneficiarios (SIAB) el 100% de las Organizaciones Sociales inscritas en el programa de Apoyo a la Gestión, que cuentan con el sistema instalado y la debida capacitación, en el transcurso del año.

Indicador:
(Número de organizaciones monitoreadas / Número de organizaciones que cuentan con el SIAB, inscritas en el programa de Apoyo a la Gestión a diciembre 2017) * 100.

Formula 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 cuentan con el SIAB, inscritas en el programa de Apoyo a la Gestión a diciembre 2017) *100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 2.3:

Fiscalizar mediante las liquidaciones presentadas en el primer semestre 2018, el 100% de los recursos girados en el período anterior a las ONGS por el programa de Proyecto Específico.

Indicador:
(Recursos fiscalizados mediante liquidación de Proyecto Específico durante el año 2018 / Recursos girados mediante proyecto específico en el período anterior) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Recursos Fiscalizados mediante liquidación de Proyecto Específico primer semestre 2018 / Recursos Girados mediante Proyecto Específico en el período anterior)*100	100%	38%	62%	100%	100%

Meta 2.4:

Fiscalizar mediante las liquidaciones presentadas en el segundo semestre 2018, el 100% de los recursos girados a las ONG´S por el programa de Proyecto Específico, en el primer semestre 2018.

Indicador:
(Recursos fiscalizados mediante liquidación de Proyecto Específico durante el año 2018 / Recursos girados mediante proyecto específico en el período anterior) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Recursos fiscalizados mediante liquidación de Proyecto Específico, durante el año 2018/Recursos girados mediante Proyecto Específico en el periodo anterior)*100	100%	20%	80%	100%	100%

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL

Meta 1.1:

Realizar el 100% de las actividades de rutina en la administración de la gestión social, que comprende: seguimiento social a las organizaciones que reciben recursos, análisis para determinar la condición de elegibilidad y asignación de los recursos producto de las utilidades, para transferir a las organizaciones sociales, durante el período 2018.

Indicador:
(Actividades realizadas / actividades programadas) * 100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Actividades realizadas / Actividades programadas) * 100	100%	75%	25%	100%	100%

Meta 1.2:

Asignar, a partir del segundo trimestre del 2018, el 60% de los recursos presupuestados para el programa de apoyo a la gestión, según los sectores definidos en la Ley 8718, artículos 8 y 13 y lo establecido en el Manual de Criterios para la Distribución de Recursos.

Indicador:
(Recursos asignados / Recursos presupuestados) * 100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Recursos asignados/ Recursos presupuestados) * 100	60%	39.51%	40.16%	79.67%	132.78%

Meta 1.3:

Asignar, a partir del segundo trimestre del 2018, un 60% de los recursos presupuestados para giros directos, entre las instituciones públicas y organizaciones privadas de bienestar social, definidas en los artículos 8 y 13 de la Ley 8718 y lo establecido en el Manual de Criterios para la Distribución de Recursos.

Indicador:
(Recursos asignados / Recursos presupuestados) * 100

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Recursos asignados / Recursos presupuestados) * 100	60%	39.09%	39.24%	78.33%	130.55%

Meta 1.4:

Recomendar en el segundo semestre 2018, a la Gerencia de Desarrollo Social, la asignación del 70% de los recursos presupuestados, para financiar proyectos a aquellas organizaciones de bienestar social, que cumplan los requisitos previos a la transferencia de los recursos, según Ley 8718, artículo 8 y lo estipulado en el Manual de Criterios para la Distribución de Recursos.

Indicador:
(Recursos recomendados / Recursos presupuestados) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Recursos recomendados / Recursos presupuestados) * 100	70%	14.13%	22.74%	36.87%	52.68%

Meta 1.5:

Asignar en el primer trimestre del periodo 2018 el 100% de los recursos generados, en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2017, para el programa de la gestión, según sectores definidos en la Ley 8718, artículos 8 y 13 y lo establecido en el Manual de Criterios para la Distribución de Recursos.

Indicador:
(Recursos asignados / Recursos generados) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Recursos asignados / Recursos generados) * 100	100%	0%	100%	100%	100%

Meta 1.6:

Asignar en el primer trimestre del periodo 2018 el 100% de los recursos generados, en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2017, para giros directos, entre las instituciones públicas y organizaciones privadas de bienestar social, definidas en los artículo 8 y 13 de la Ley 8718 y lo establecido en el Manual de Criterios para la Distribución de Recursos.

Indicador:
(Recursos asignados / Recursos generados) * 100.

Formula del Indicador	Porcentaje meta propuesta	Porcentaje alcanzado trimestre o semestre anterior	Porcentaje alcanzado trimestre actual	Porcentaje acumulado al trimestre actual	% Cumplimiento
(Recursos asignados / Recursos generados) * 100	100%	0%	100%	100%	100%

Resultados del seguimiento:

En lo que corresponde a las metas de la Gerencia de Desarrollo Social, de conformidad a los resultados se logra alcanzar los porcentajes programados para el año 2018 tanto para las actividades de rutina como para el informe externo, de conformidad a las actividades programadas.

La unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos con el fin de cumplir las metas y objetivos previamente establecidos para el año en curso, realiza actividades de fiscalización a las organizaciones sin fines de lucro, que reciben recursos de la Junta de Protección Social, tales como: recepción de las liquidaciones semestrales, análisis y valoración de las liquidaciones de necesidades específicas, proyectos específicos y de apoyo a la gestión, realizando para esto informes, visitas, capacitaciones, trabajo de campo, análisis de documentación, y demás trámites internos de la Unidad de conformidad con las actividades definidas en el Sistema de Planeación Estratégica, por lo que las metas 2.1 y 2.2 alcanzan el 25% programado al cuarto trimestre acumulando el 100% de la meta anual.

Para la meta 2.3 correspondiente a la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, en términos generales los resultados de la fiscalización mediante liquidaciones de proyectos específicos, se logró al 30 de junio el 100% de las liquidaciones presentadas fiscalizando los ¢1,616,763,347.46 de acuerdo con la ponderación de las actividades definidas en el SPE en donde se destacan la presentación de las liquidaciones, la revisión y análisis técnico de los datos reportado por las organizaciones y la respectiva confección de los informes.

En el caso de la meta 2.4 muestra avance del 80%, obteniendo el 100% programado de las liquidaciones de proyectos específicos girados en el primer semestre del año y que ascienden a ¢1,915,465,533.00.

En lo que se refiere a las actividades de rutina en el Departamento de Gestión Social, de conformidad a los resultados se logra alcanzar los porcentajes programados para el año terminado.

Para lo que corresponde a las metas que contemplan la distribución de recursos para apoyo a la gestión y giro directo (metas 1.2 y 1.3), a partir del segundo trimestre se asignan los recursos que inician a generarse en el primer trimestre del año de conformidad con las actividades programadas en el Sistema de Planeación Estratégica en donde se destacan los seguimientos a las organizaciones,

verificación de cumplimiento de requisitos y las propuestas de distribución de recursos y las respectivas gestiones de pago, cuyo resultado es 132.78% y 130.55%, respectivamente. Ambas metas superan el 100% fundamentalmente por el aumento en ventas registrado y los productos financieros.

La meta 1.4, tiene un resultado en el tercer trimestre de 36.87%, por lo que el acumulado anual de la meta alcanza un 52.68%, su cumplimiento es a partir del segundo semestre del año de conformidad a la programación establecida, considerando que el cumplimiento de requisitos por parte de las organizaciones sociales se extiende hasta el final del año, no obstante se considera meta parcialmente cumplida en virtud de que no alcanza el 70% esperado, fundamentalmente por las siguientes razones:

1.-La cantidad de recursos que conforman la meta de proyectos:

La meta de proyectos, por lo general, se compone de recursos del presupuesto ordinario, así como lo referente a periodos anteriores. Sin embargo, para el 2018, se incorporaron, dineros del superávit libre de operaciones. Aspecto que afecta el porcentaje de cumplimiento, debido a la cantidad de recursos adicionales que se le inyectaron a la meta. Estos dineros oscilan alrededor de los cinco mil millones de colones.

2.- Los procesos de sustitución de personal:
Actualmente el Departamento de Gestión Social carece de 3 profesionales en trabajo social, 2 de las vacantes corresponden a los cargos de encargadas de las unidades de valoración técnica y distribución de recursos y el tercero nombramiento corresponde a una trabajadora social, en ocasión de una renuncia.

Además, se dispone de dos trabajadores sociales y un ingeniero en condición de interinos, aspecto que también causa inestabilidad e incertidumbre.
Como se ha descrito, este aspecto ha sido una constante durante todo el periodo, en ocasión de los procesos de jubilación que enfrenta el Departamento de Gestión Social. Elementos que afectan la dinámica de la labor.

Otro aspecto que afectó el cumplimiento de la meta fue la rotación del personal, lo cual trae consigo el enfrentar procesos de inducción del personal de reciente ingreso, lo que afecta las cargas de trabajo y otros aspectos que no permiten avanzar con la celeridad requerida.
Por lo anterior, el Departamento de Gestión Social, con base en la vivencia de los últimos tres años, prevé que la rotación de personal se mantendrá por al menos dos o tres periodos más, dado que aún se dispone de profesionales que se encuentran en edades cercanas a la jubilación. Ante lo expuesto se evidencia la necesidad de tomar acciones de manera tal que se disponga de elegibles en el área de trabajo social, sin tener que esperar hasta 4 meses y más para concretar un nombramiento.

El disponer de únicamente de dos profesionales en ingeniería, para la valoración de los proyectos constructivos, se percibe por parte del Departamento de Gestión Social, como una afectación directa para alcanzar las metas planteadas.

Se resalta con respecto a labor de los profesionales en ingeniería, que, pese a que la meta de proyectos está delimitada a la recomendación, estos demandan después de ser aprobados por la Junta Directiva una segunda etapa evaluativa, en la cual se invierte una cantidad de tiempo representativa. Una parte del proceso que es determinante es la presentación de documentación por parte de las organizaciones dado que deben ser sometidos a análisis de previo a la autorización del desembolso de los recursos. Sin embargo, en múltiples ocasiones los atestados no se ajustan a lo

solicitado. Lo que incluye coordinaciones constantes con las organizaciones, nueva revisión de la documentación, definición de plazos de entrega y otros.

Además, los profesionales en mención, tienen a su cargo los estudios para uso de remanentes de los proyectos constructivos, los cuales conllevan el mismo tratamiento que un proyecto nuevo. Analizan además casos especiales y otros.

Ante este escenario, se determina que dos ingenieros, resultan insuficientes para atender tal demanda.

Cambios en la tramitología de la documentación que se genera en el Departamento. Este aspecto a representado un retraso en la labor que realiza en área administrativa del Departamento de Gestión Social. En múltiples ocasiones la documentación es devuelta debido a que se varía el "machote", en el cual se debe remitir la correspondencia, la cual incluye por supuesto la tramitología de los proyectos. Esta disposición tan abrupta ha constituido una gran limitante para la presentación de proyectos ante Junta Directiva y o Gerencia.

3.- Directriz de la Junta Directiva, tomada en acuerdo de Junta Directiva JD-644, correspondiente al capítulo IV), artículo 9), de la sesión 33-2018, celebrada el 02 de julio, 2018, la cual indica:

> *"b) Se informa a la Gerencia de Desarrollo Social, que, a partir de esta fecha, todos los proyectos que se presenten ante la Junta Directiva para su aprobación, deberán contener las revisiones de las liquidaciones que se encuentren pendientes."*

En cumplimiento de esta instrucción el Departamento de Gestión Social, solicitó la Unidad de Fiscalización de Recursos, mediante oficio JPS-GG-GDS-GS-VT-372-2018, de fecha 17 de julio, conocer los resultados de la liquidación de recursos que se han transferido a las organizaciones que se detallan en el oficio precitado. El listado contempla 101 proyectos, los cuales, en su mayoría están pendientes de trámite por parte de esa Dependencia.

En algunos de los casos los proyectos disponen de los informes técnicos preparados para su recomendación, sin embargo, este trámite no se realiza, hasta tanto se disponga de este insumo.

4.- Cantidad de proyectos constructivos:

De la totalidad de considerados en la corriente evaluativos, el 36% aproximadamente, corresponde al área constructiva. Actualmente se tienen en valoración 43 proyectos orientados a la construcción, mejoras, remodelación, compra de lote y otros, por un monto de referencia de ¢ 7.674 millones. La mayor parte de ellos ya cuentan con la visita al sitio, salvo algunas excepciones, debido a que la totalidad de proyectos no ingresa en la misma fecha. Al 30 de setiembre, se encuentra en esta condición un proyecto, debido a que no ha sido presentado.

Debido al incumplimiento de requisitos por parte de las organizaciones, algunos carecen de estudio técnico para determinación de costo razonable. Asimismo, en reiteradas ocasiones, para solventar esta carencia se requiere de múltiples reuniones con las organizaciones, lo que demanda gran parte de la jornada laboral.

Se resalta con respecto a labor de los profesionales en ingeniería, que, pese a que la meta de proyectos está delimitada a la recomendación, estos demandan después de ser aprobados por la Junta Directiva una segunda etapa evaluativa, en la cual se invierte tiempo. Esto una vez que las

organizaciones aportan los documentos referidos al cumplimiento de principios que establece la Ley de Contratación Administrativa, mismos que deben ser sometidos a análisis de previo a la autorización del desembolso de los recursos.

Además, los profesionales en mención, tienen a su cargo los estudios para uso de remanentes de los proyectos constructivos, los cuales conllevan el mismo tratamiento que un proyecto nuevo. Analizan además casos especiales y otros. Ante este escenario, se determina que dos profesionales en ingeniería, resultan insuficientes para atender tal demanda. Se aclara que algunos de estos proyectos corresponden a periodos anteriores, algunos como consecuencia de la salida abrupta del ing. anterior, lo cual originó una carga de trabajo de proyectos de periodos anteriores.

Sobre este particular, se percibe por parte del Departamento de Gestión Social, una afectación directa al disponer únicamente de dos profesionales para la estimación de costos razonables de los proyectos, lo que implica una labor reiterativa y exhaustiva, dado la temática del cumplimiento de requisitos.

Por otro lado, el trabajar con organizaciones de bienestar social conformadas en su mayoría por personal de la comunidad, que colaboran ad-honoren, en algunas ocasiones, representa dificultades para la presentación de documentación.

Aunado a esto, los cambios constantes de las juntas directivas, significa que el proceso de capacitación o asesorías brindada por el Departamento de Gestión Social, no genera el impacto deseado y el conocimiento no se transfiere a los nuevos integrantes, de ahí la necesidad de estar capacitando año tras año.

Para lo que corresponde a las metas que contemplan la distribución de recursos para apoyo a la gestión y giro directo (metas 1.5 y 1.6), durante el primer trimestre se asignan los recursos que corresponden al último trimestre del año anterior de conformidad con las actividades programadas en el Sistema de Planeación Estratégica, cuyo resultado es 100%.
En términos generales, como aspecto positivo interno y externo, para el Programa 4 se logra cumplir con las actividades programadas en las diferentes metas que conforman la Gerencia de Desarrollo Social.

Seguimiento a las acciones de mejora:

1. Referente a los proyectos que trascendieron al periodo 2018:

Sobre este particular se tiene que estos proyectos se encuentran en la fase de cumplimiento de requisitos por parte de las organizaciones de bienestar social y/o revisión documental.

Se reseña que el cumplimiento de requisitos sigue afectado la dinámica de los proyectos. Por lo tanto, se está dando seguimiento a la gestión que se realiza, específicamente cuando se trata de solicitudes de periodos anteriores. Actualmente se tienen en proceso de valoración 13 proyectos (10 constructivos de diferentes áreas, 2 del área de VIH y 1 del área de explotación sexual, los cuales serán atendidos en el primer semestre 2019, en forma prioritaria. En caso de que estas organizaciones no cumplan con los requerimientos solicitados, se tomaran las medidas que correspondan, a la luz de lo que establece la normativa vigente.

2. Uso remanente de diversas áreas, correspondientes a períodos anteriores:

Con respecto a los recursos de periodos anteriores, en vista de que no existe alguna propuesta concreta para su utilización, el Departamento de Gestión Social, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Social, analizará posibles alternativas para su uso. Esto a la luz de lo que establece el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

La propuesta que se mantuvo en estudio a inicios de este periodo, presentada por el Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisiciones de Bienestar y Servicios para el fortalecimiento de la infraestructura del Centro Juvenil Zurquí, para el financiamiento de una primera etapa para la construcción de la sección femenina, se descartó debido a la carencia de requisitos, así como la imposibilidad de completarlos en un plazo razonable.

3. Utilización de recursos del superávit libre:

En el informe de rendición de cuentas del periodo 2017, se indicó que se disponía de la suma de ¢6.118.8 millones para la atención de proyectos dirigidos al fortalecimiento del servicio de emergencias y un proyecto para los servicios de cardiología, para diferentes hospitales de la CCSS. Al respecto se informa que se procedió a solicitar la inclusión de estos recursos en el presupuesto extraordinario 01-2018 para la presupuestación respectiva. Este presupuesto fue aprobado por la Contraloría General de la República, respectiva mediante oficio DFOE-SOC-0480 de fecha 23 de abril, 2018).

Al 31 de diciembre, el Departamento de Gestión Social, está remitiendo cada uno de los proyectos para recomendación de la Comisión de Aplicación de Fondos de Lotería Instantánea y Superávit. Posteriormente se remiten para conocimiento y aprobación de Junta Directiva. Al cierre del periodo, se tienen aprobados 12 proyectos por un monto de ¢3,107,117,000.

Acciones de mejora para el período 2019

En lo que corresponde al Programa 4 (Gestión Social) no se establecen acciones de mejora, por cuanto se logra alcanzar el avance programado de las actividades definidas en el Sistema de Planeación Estratégica para la Gerencia de Desarrollo Social.

En cuanto a la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos no se establecen acciones de mejora, por cuanto se logra alcanzar el avance programado de las actividades definidas en el Sistema de Planeación Estratégica para esta Unidad.

Para el Departamento de Gestión Social, en la meta 1.4 referente a la recomendación en el segundo semestre de al menos el 70% de los recursos presupuestados para financiar proyectos específicos se alcanza únicamente un 52.68% dado los aspectos negativos tanto internos como externos indicados en párrafos anteriores, se programan actividades con el fin de mejorar su cumplimiento.

Para la meta 1.4 del Departamento de Gestión Social se detallan las siguientes acciones de mejora:

1. Incorporar una meta para los recursos del Superávit Libre durante el año 2019.

2. Gestionar la incorporación de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Civil de la Universidad Fidelitas en el proceso evaluativo de los proyectos constructivos.

3. Solicitar a la Junta Directiva reconsidere el acuerdo JD-644, partiendo que lo establecido por la Contraloría General de la Republica, que en lo que interesa indicar: Estar al día en la presentación de informes y liquidaciones de beneficios patrimoniales recibidos anteriormente de la misma entidad u órgano público concedente. Se considera conveniente que este requisito se considere previo al giro de los recursos, con el fin de no afectar la recomendación de proyectos.

Resumen general del cumplimiento de metas:

RESUMEN GENERAL DEL CUMPLIMIENTO DE METAS
AL 31 DE DICIEMBRE, 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Meta Cumplida	100% ó más	11	91.66%
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	1	8.33%
Meta incumplida	0%	0	0%
Total de metas		**12**	**100%**

OLGA NARVAEZ QUESADA (FIRMA) Firmado digitalmente por OLGA NARVAEZ QUESADA (FIRMA) Fecha: 2019.01.23 14:27:51 -06'00'

Editado por
Lcda. Olga Narváez Quesada
PROFESIONAL

MARCO ANTONIO BUSTAMANTE UGALDE (FIRMA) Firmado digitalmente por MARCO ANTONIO BUSTAMANTE UGALDE (FIRMA) Fecha: 2019.01.23 14:42:08 -06'00'

Aprobado por
Lic. Marco A. Bustamante Ugalde
JEFE
PLANIFICACION INSTITUCIONAL

PLAN ANUAL OPERATIVO (PAO) 2018

DICTAMEN

Informe Evaluación Metas PAO
Al 31 de diciembre, 2018

Planificación Institucional

Enero, 2019

Índice

	Contenido	**Página**
1.	Introducción	3
2.	Origen del estudio	3
3.	Antecedentes	3
4.	Objetivo de estudio	3
5.	Alcance	3
6	Limitaciones	3
7.	Resultados	4
8.	Conclusiones	5
9.	Recomendaciones	5

1. Introducción

Seguidamente se presenta el resultado del análisis a la información recibida de las Gerencias y los Asesores de Junta Directiva relacionada al seguimiento de metas PAO-2018 al 31 de diciembre de 2018, según lo programado en el Sistema de Planeación Estratégica (SPE).

Los resultados se dirigen al apoyo de esta dependencia a los jerarcas institucionales en las actividades de rendición de cuentas de la gestión institucional.

2. Origen del estudio

El presente estudio se realizó, en cumplimiento al acuerdo JD-151 de Junta Directiva de la sesión ordinaria 06-2016 celebrada el 22 de febrero de 2016, en donde se estableció que el seguimiento y la evaluación del PAO y el POI, son funciones propias de Planificación Institucional.

3. Antecedentes

A partir de la aprobación de MIDEPLAN a la propuesta de la Reorganización Institucional, así como de la publicación del decreto No. 37735-PLAN, las funciones de Planificación Institucional se dirigen a la asesoría al máximo jerarca institucional, así como al apoyo a los jerarcas de la JPS en la rendición de cuentas de la gestión institucional.

En ese sentido, la asesoría final se presenta en el dictamen que esta dependencia emite al informe de Seguimiento Plan Anual Operativo (PAO) al 31 de diciembre de 2018, que se recibió de las Gerencias y los Asesores de Junta Directiva.

4. Objetivo del estudio

4.1 Verificar que la información contenida en el informe presentado por los Asesores de Junta Directiva y las Gerencias cumplan con los formatos propuestos y comunicados en JPS-PI-097-2018 del 19 de marzo de 2018.

4.2 Analizar y verificar la existencia de acciones de mejora propuestas por parte de la dependencia y que atiendan las metas con cumplimiento inferior a 100%.

5. Alcance

El presente dictamen, se realizó a los informes de seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) con corte al 31 de diciembre de 2018, recibidos de las

dependencias, de las cuales algunas incumplieron la fecha establecida en el cronograma anual y que fueron:

Dependencia	No. de oficio y fecha	Recibo en Planificación Institucional
Auditoría Interna	JPS-AI-007, 09 de enero, 2019.	09 de enero, 2019.
Asesoría Jurídica	JPS-AJ-001-2019, 08 de enero, 2019.	08 de enero, 2019.
Comunicación Relaciones Públicas (*)	CRP-003-2018 (sic), 11 de enero, 2019.	
Contraloría de Servicios	JPS-CS-005-2019, 04 de enero, 2019.	04 de enero, 2019.
Gerencia General	GG-005-2019, 07 de enero, 2019.	10 de enero, 2019.
Gerencia General	GG-006-2019, 07 de enero, 2019.	10 de enero, 2019.
Gerencia Producción y Comercialización	JPS-GG-GPC-001-2019, 10 de enero, 2019	11 de enero, 2019.
Gerencia Operaciones	JPS-GG-GO-003- 2019, 10 de enero, 2019	11 de enero, 2019
Gerencia Administrativa Financiera	JPS-GG-GAF-010-2019 del 08 de enero, 2019.	09 de enero, 2019.
Gerencia Desarrollo Social	JPS-GG-GDS-002-2019, 11 de enero, 2019.	16 de enero, 2019.

(*) Pendiente recibir en dirección de PI

6. Limitaciones

Se amplió la fecha de recepción de información de las Gerencias y Asesores de Junta Directiva, estableciéndose la nueva fecha 11 de enero de 2019, situación que afectó el cronograma para la evaluación de metas al IV trimestre de 2018.

La ampliación de plazo se realizó para la atención de solicitudes verbales recibidas por Planificación Institucional y que surgió como resultado de las vacaciones colectivas decretadas por el Gobierno Central.

7. Resultados

7.1 Para el presente período (2018) se aprobaron mediante el acuerdo JD-927 del 25 de setiembre de 2017, un total de 87 metas, de las cuales 78 corresponden al Plan Anual Operativo (PAO) y 9 al Plan Operativo Institucional (POI), sin embargo, se han aprobado por parte de Junta Directiva la inclusión y eliminación de metas en lo que va del año.

El siguiente cuadro, detalla el avance de las metas PAO obtenido por las Gerencias y Asesores de Junta Directiva, en el tercer trimestre 2018.

Resumen General de Cumplimiento de Metas
Al 31 de diciembre de 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	ASESORES Y GG	GAF	GPC	GO	CAMPOSANTOS	GDS	TOTAL	%
Meta cumplida	100% o más	14	16	12	5	6	11	64	81
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	2	1	5	4	0	1	13	16
Meta incumplida	0%	1	1*	0	0	0	0	2	3
Total de metas		**17**	**18**	**17**	**9**	**6**	**12**	**79**	**100**

* Meta nueva de la GAF sin reportar en el informe.

El cumplimiento a nivel institucional, es el siguiente:

Cumplimiento de metas institucional
Al 31 de diciembre del 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	CANTIDAD	%
Metas cumplidas	100% o más	64	81
Metas parcialmente cumplidas	1% a 99%	13	16
Metas incumplidas	0%	2	3
Total de metas			**100%**

Del total de metas del período 81% corresponde a metas cumplidas, 16% son metas parcialmente cumplidas y 3% corresponde a metas incumplidas.

7.2 En atención al seguimiento de metas PAO a realizarse con corte al 31 de diciembre de 2018, se dio inicio al mismo con la realización de la capacitación y que se convocó mediante oficio JPS-PI-438-2018 del 04 de diciembre, 2018 a los Asesores de Junta Directiva, Gerencia General, Gerencia Producción y Comercialización, Gerencia de Operaciones, Gerencia Administrativa Financiera y Gerencia Desarrollo Social, en cuyo documento se estableció las fechas y horarios para su realización.

7.3 Como resultado de la revisión preliminar realizada a los Informes de evaluación de metas PAO al 31 de diciembre de 2018 y recibidos de las Gerencias y los Asesores de Junta Directiva, se determinaron inconsistencias de forma, mismas que fueron corregidas en el informe institucional editado por Planificación Institucional, las cuales una vez concluida la evaluación se comunicará lo propio a los responsables para su conocimiento.

Además de las inconsistencias de forma, se determinaron aspectos de fondo, mismos que se detallan en el anexo adjunto al presente dictamen y que se harán del conocimiento del órgano colegiado en atención al acuerdo JD-1135 de la sesión ordinaria No. 70-2018 del 10 de diciembre 2018.

8. Conclusiones:

8.1 Para el seguimiento de metas PAO al 31 de diciembre de 2018, se brindó capacitación a los enlaces, en donde se conversó sobre la necesidad de la remisión de información en tiempo y calidad, asimismo se hizo del conocimiento de los asistentes el acuerdo JD-1135 de la sesión ordinaria 70-2018 del 10 de diciembre 2018 referido a lo anteriormente expuesto.

8.2 A pesar de comentar en la capacitación sobre la necesidad de contar esta unidad asesora con información sobre la evaluación de metas en tiempo y con calidad, se determinaron inconsistencias de forma y de fondo en los documentos recibidos. En el caso de las inconsistencias de forma se ajustaron en el informe editado por Planificación Institucional, mientras que las de fondo se comunicaron al órgano colegiado por medio del presente dictamen.

9. Recomendaciones:

A Junta Directiva:

Se giren instrucciones a la Gerencia General para que coordine con la Gerencia Administrativa Financiera la modificación de informe EVAPAO al IV trimestre de 2018, en atención a las inconsistencias de fondo determinadas (por ejemplo, la inclusión de la nueva meta de la gerencia), con la finalidad de que se elabore la versión definitiva del informe institucional a remitir a la Contraloría General de la República, adjunto a la Ejecución Presupuestaria a más tardar el próximo 16 de febrero de 2019.

OLGA NARVAEZ QUESADA (FIRMA)
Firmado digitalmente por OLGA NARVAEZ QUESADA (FIRMA)
Fecha: 2019.01.23 14:28:42 -06'00'

Elaborado por
Lcda. Olga Narváez Quesada
PROFESIONAL

MARCO ANTONIO BUSTAMANTE UGALDE (FIRMA)
Firmado digitalmente por MARCO ANTONIO BUSTAMANTE UGALDE (FIRMA)
Fecha: 2019.01.23 14:42:42 -06'00'

Aprobado por
Lic. Marco A. Bustamante Ugalde
JEFE
PLANIFICACION INSTITUCIONAL

GERENCIA GENERAL (GG-006-2019, 07 de enero, 2019)

DEPENDENCIA	No. META	INCONSISTENCIA	OBSERVACION PI
Tecnologías de información	3.1		(seguimiento del 46% de los puntos de venta) JD-1070 Sesión Ordinaria 66-2018, 26/11/18, se solicitó la suscripción de un acuerdo de partes, para subsanar los aspectos pendientes que incluyen las inspecciones de campo. TI no incluyó meta 3.1 al respecto en PAO-2019. Se deberá dar seguimiento para la comprobación de la suscripción del acuerdo en el período previsto.

GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA (JPS-GG-GAF-0010-2019 del 08 de enero, 2019)

DEPENDENCIA	No. META	INCONSISTENCIA	OBSERVACION PI
Gerencia Administrativa Financiera		Meta nueva, sin reportar en el informe del IV trimestre, con lo que se desconoce su avance. Sin incluir modificación aprobada en SPE. Las inconsistencias con respecto a esta meta se mencionaron en JPS-PI-399-2018 del 24 de octubre dirigida a JD. En JPS-PI- 417-2018 dirigida a GAF se mencionó que persisten las inconsistencias en la versión del informe recibido vía correo electrónico el 11 de octubre de 2018.	Para la evaluación del III trimestre se realizó reunión con el enlace en PI, sin embargo, se determinaron inconsistencias en la segunda versión. La meta tiene actividad programada en el SPE para el último trimestre 2018, según JPS-GG-GAF-718-2018 del 22 de junio de 2018. Sin atenderse lo establecido en JPS-PI-417-2018 del 14 de noviembre de 2018. La meta nueva se incluyó por PI como meta incumplida en el cuadro resumen de metas al IV trimestre de 2018 en el dictamen.
		Se mencionó en el informe de la GAF que para el año próximo se tienen programadas cuatro actividades.	Con respecto a lo anotado para las actividades detalladas en la página No. 4 del informe recibido de la GAF, es necesario tener presente que la actividad "Autorizar el inicio de los trabajos de consultoría" se programó su ejecución en el SPE para el IV trimestre 2018.

Servicios Administrativos	1.2		Esta meta tiene actividad programada para el IV trimestre de 2018.
		Se propuso como acción de mejora en el informe "Se está a la espera de la respuesta del oficio JPS-GG-GAF-SA-285-2018, para conocer si se elimina o bien se modifica y se ajusta la meta. En caso de que se continúe con la meta, proceder con la ejecución del trámite respectivo para buscar la aprobación de la Junta Directiva en el I Trimestre del periodo 2019". La acción de mejora en el cuadro es diferente.	En la meta 1.2 de Servicios Administrativos (edificio), se mencionó que sobre las actividades programadas para el período 2018, se está a la espera de respuesta del oficio JPS-GG-GAF-SA-285-2018 para conocer si se elimina o bien se modifica y se ajusta la meta, no obstante, se programaron dichas actividades para el próximo año. Al respecto, el Ente Contralor dispuso que recursos se deben llevar a Servicios de Ingeniería y Arquitectura, cambio ya realizado. Sin incluir en la evaluación, por parte de la GAF meta referida a coordinar los espacios con la Unidad de Fiscalización (modificación No. 4).
SOGARS		Actividad nueva. Se desconocen los resultados ya que no se indicó nada con respecto a las consultas trimestrales que se establecen en la nueva actividad. Está pendiente de realizar cambio en el SPE.	En el III trimestre se conversó con el enlace de la GAF. Sin indicar los resultados del seguimiento de la actividad incluida en la modificación No. 4 con respecto a las consultas trimestrales sobre el avance el edificio.

GERENCIA PRODUCCION Y COMERCIALIZACIÓN (JPS-GG-GPC-003-2019 del 10 de enero, 2019)

DEPENDENCIA	No. META	INCONSISTENCIA	OBSERVACION PI
Ventas	1.4	Acción de mejora propuesta "Programar los trámites de la contratación en los primeros trimestres del año".	Los recursos para el período fueron disminuidos, se deberá para el año 2019 presupuestar los recursos requeridos.

PRESENTACION DICTAMEN

Evaluación PAO
IV trimestre, 2018

Clasificación de metas
(IV trimestre 2018)

TRIMESTRE	VALORACION	CLASIFICACION
IV	0%	Meta incumplida
	1% - 99%	Meta parcialmente Cumplida
	100% y más	Meta cumplida

Resumen General de Cumplimiento de Metas
Al 31 de diciembre de 2018

CATEGORIA	RANGO TRIMESTRAL	AJD Y GG	GAF	GPC	GO	CAMPO SANTOS	GDS	TOTAL	%
Meta cumplida	100% o más	14	16	12	5	6	11	64	81
Meta parcialmente cumplida	1% a 99%	2	1	5	4	0	1	13	16
Meta incumplida	0%	1	1*	0	0	0	0	2	3
Total de metas		**17**	**18**	**17**	**9**	**6**	**12**	**79**	**100**

* Corresponde a una meta nueva de la GAF sin reportar en el informe.

De 79 metas con avance, 15* alcanzaron cumplimiento inferior a 100%

Anexo 1. Detalle acciones de mejora.docx

INCONSISTENCIAS

1. Inconsistencias de forma se corrigieron en informe editado por PI (GPC, GO, GDS, GAF)

2. Inconsistencias de fondo.
   (GAF)

INCONSISTENCIAS DE FONDO

Meta 1. 1 de SOGARS

- Sin indicar los resultados del seguimiento de la actividad incluida en la modificación No. 4 (consultas trimestrales sobre avance el edificio).

- Sin incluir en la evaluación, por parte de la GAF meta referida a coordinar los espacios con la Unidad de Fiscalización (Mod. No. 4).

Meta 1.2 de Servicios Administrativos (edificio)

- Se espera respuesta JPS-GG-GAF-SA-285-2018 (eliminar o modificar)
- Programaron actividades para el próximo año.
- Recursos se deben llevar a Servicios de Ingeniería y Arquitectura (CGR) cambio ya realizado

RECOMENDACIONES

A Junta Directiva

Se giren instrucciones a la Gerencia General para que coordine con la Gerencia Administrativa Financiera la modificación de informe EVAPAO al IV trimestre de 2018, en atención a las inconsistencias de fondo determinadas (por ejemplo, la inclusión de la nueva meta de la gerencia), con la finalidad de que se elabore la versión definitiva del informe institucional a remitir a la Contraloría General de la República, adjunto a la Ejecución Presupuestaria a más tardar el próximo 16 de febrero de 2019.

MUCHAS GRACIAS

ACCIONES DE MEJORA

Nombre de la dependencia: Comunicación y Relaciones Públicas

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.

Meta		% Cumplimiento Actual	Acción de Mejora Informe EVAPAO	Período de ejecución	Justificación
N°	Descripción				
1.5	Implementar una licencia de seguridad para proteger a la JPS de ataques phisching, durante el segundo semestre 2018.	25%	Implementar una licencia de seguridad para proteger a la JPS de ataques phisching, (afecta periodo de ejecución en la meta PAO 2019)	1er trimestre 2019	El 25% corresponde al proceso de contratación que se concluyó en su fase procedimental en el mes de diciembre. La implementación se realizará en el primer trimestre 2019.

Nombre de la dependencia: Tecnologías de Información

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.

Meta		% Cumplimiento Actual	Acción de Mejora Informe EVAPAO	Período de ejecución	Justificación
N°	Descripción				
2.1	Desarrollar la adquisición del 100% de los Equipos Institucionales, Licencias y Hosting Centro de Datos Alterno para el periodo 2018.	90%	Desarrollar la adquisición del 100% de Hosting para el periodo 2019. (afecta periodo de ejecución en meta PAO)	II Semestre 2019	Se realizaron las gestiones necesarias para la contratación de los servicios, se tramita ante la Gerencia General la respectiva autorización para uso de recursos. El Departamento de Recursos Materiales, indicó que, a pesar de tener autorización de uso de recursos se debía atender comentarios de la Auditoría Interna. Por esta razón se emite oficio JPS-GG-TI-0525-2018 del 15 de junio del 2018 que dice en lo que interesa "En lo que respecta al análisis de riesgos señalado por la Auditoría Interna, el mismo ya estaría atendido y cubierto con la presente contratación, ya que el centro de datos alterno ofertado y disponible por el ICE, cumple con las normas internacionales y mejores prácticas en seguridad y continuidad de negocios, ya que el mismo, está certificado con la categoría TIER III, el cual como parte de las medidas de seguridad que ofrece, se orientan a la prevención y atención de los riesgos que en materia de seguridad y continuidad de negocios puedan presentarse, disponiendo de las medidas preventivas, detectivas y correctivas, para la atención de dichos riesgos, ello, conforme a la oferta presentada por dicha Institución para la presente contratación. Situación que hemos informado y hecho ver desde el año 2014 que iniciamos con este proceso de contratación. Por lo indicado, se da por atendidos los comentarios de la Auditoria Interna citados en el acuerdo de Junta Directiva referido, y solicitamos respetuosamente, que se giren instrucciones al Departamento de Recursos Materiales para que se continúe con el proceso de trámite de contratación directa con el ICE, de los servicios de alquiler de dos Racks de colocación (sitio alterno JPS); caso contrario, enfatizo lo señalado en reiteradas ocasiones, en el sentido

					que esta Jefatura, no es responsable ante la eventual materialización de los riesgos a que está expuesta la Institución en materia de continuidad de negocios de nuestro centro principal de datos, el cual en caso de una falla o eventualidad, afectaría notablemente la operación y continuidad de los procesos críticos de negocio Institucionales."
3.1	Verificar que se cumpla con el seguimiento del 46% de los puntos de venta habilitados para el cumplimiento del objeto contractual en materia tecnológica adjudicado al Operador Internacional encargado de la explotación de Lotería Electrónica, a través de la consultoría externa para el Periodo 2018. Se dará cumplimento en el IIII trimestre y IV trimestre del Periodo 2018.	0%	No aplica	Por definir	Esta meta queda a la espera de la recertificación.

Nombre de la dependencia: Gerencia Administrativa Financiera

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		% Cumplimiento Actual	Acción de Mejora Informe EVAPAO	Período de ejecución	Justificación
N°	Descripción				
	Coordinar los espacios entre la GAF y la Unidad de Fiscalización para poder restringir los accesos al área de los Asistentes de la GAF.	0%	Disponer de los espacios para poder restringir los accesos al área de los Asistentes de la GAF. (no afecta PAO)	II trimestre 2019	

Nombre de la dependencia: Departamento de Servicios Administrativos

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		% Cumplimiento Actual	Acción de Mejora Informe EVAPAO	Período de ejecución	Justificación
N°	Descripción				
1.2.	Elaborar el 100% del estudio técnico para el nuevo edificio (Etapa1-2018). DSA	25%	Generar los estudios técnicos y propuestas para la adquisición de un nuevo edificio para la JPS, en la ubicación que se determine. (afecta meta PAO 2019)	IV Trimestre del 2019	

Nombre de la dependencia: Departamento de Mercadeo

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		**% Cumplimiento Actual**	**Acción de Mejora Informe EVAPAO**	**Período de ejecución**	**Justificación**
N°	**Descripción**				
4.1	Lograr el 100% de la venta efectiva de los productos preimpresos y electrónicos con relación a las ventas para el periodo 2018.	94.26%	Lograr el 5% de la variación de la venta efectiva anual para el período 2019 realizando diversas estrategias mercadológicas.	2019	No aplica
4.2	Lograr el 4% de la variación de la venta efectiva anual para el período 2018.	98.76%	Lograr el 5% de la variación de la venta efectiva anual para el período 2019 realizando diversas estrategias mercadológicas.	2019	No aplica
5.1	Realizar la venta de nueve juegos de Lotería Instantánea, con mecánica de juegos diferenciados.	66.67%	Lograr el 5% de la variación de la venta efectiva anual para el período 2019 realizando diversas estrategias mercadológicas. Actividad: 2) Efectuar un estudio que permita conocer la factibilidad para contar con máquinas dispensadoras e iniciar el proceso de contratación.	2019	En el PAO 2019 se incorporaron dos actividades en la meta denominada Lograr el 5% de la variación de la venta efectiva anual para el período 2019 realizando diversas estrategias mercadológicas; relacionados con la Lotería Instantánea a saber: 1) Coordinar el lanzamiento y la producción de los juegos de Lotería Instantánea durante el año 2019. (Actividad incorporada en el PAO 2019). 2) Efectuar un estudio que permita conocer la factibilidad para contar con máquinas dispensadoras e iniciar el proceso de contratación. (Actividad pendiente de incorporar en el PAO 2019). Según acuerdo JD-073 del 31 de enero de 2019, ésta última actividad deberá realizarse en el menor tiempo posible.

Nombre de la dependencia: Departamento de Ventas

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		**% Cumplimiento Actual**	**Acción de Mejora Informe EVAPAO**	**Período de ejecución**	**Justificación**
N°	**Descripción**				
1.2	Verificar en sitio los datos suministrados del 50% de los nuevos ingresos de la fuerza de ventas del anterior trimestre, periodo 2018.	87.5%	Eliminar meta 2019	2019	Está contemplada en la meta 1.1 Realizar el 100% de las actividades de rutina del Departamento de Ventas, período 2019.
1.4	Contratar un estudio con entes externos para realizar un mapeo a nivel nacional de los puntos de venta.	50%	Realizar un mapeo de los puntos de venta fijo con recursos propios a nivel nacional, para el período 2019.	2019	Se replantea la meta según acuerdo JD 35 correspondiente al Capítulo II), artículo 2) de la Sesión Extraordinaria 04-2019 celebrada el 24 de enero de 2019. Se amplía mediante acuerdo JD-073 del 31 de enero de 2019 en el sentido que se utilice como apoyo recursos tecnológicos de libre acceso.

Nombre de la dependencia: Unidad Pago de Premios

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		**% Cumplimiento Actual**	**Acción de Mejora Informe EVAPAO**	**Período de ejecución**	**Justificación**
N°	**Descripción**				
1.2	"Capacitar en un 100% a los cajeros de las entidades externas para mejorar el proceso de pago de premios mayores en el período 2018".	67%	Capacitar a los cajeros de entidades externas en la plataforma que se encuentre vigente. (NO AFECTA PAO)	Julio, 2019	Se realizó el 100% de las capacitaciones programadas y se coordinó la migración de la Web a Citrix, la cual debe ser realizada por Tecnologías de Información

Nombre de la dependencia: Departamento Administración de Loterías

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		**% Cumplimiento Actual**	**Acción de Mejora Informe EVAPAO**	**Período de ejecución**	**Justificación**
N°	**Descripción**				
1.1	Realizar el 100% de las actividades de rutina para la administración de la logística a nivel país de las loterías preimpresas en el periodo 2018.	98%	Distribuir entre las Oficinas Centrales, puntos de distribución a nivel nacional, Cooperativas y diferentes socios corporativos, los billetes de Lotería Nacional, Popular y Tiempos en su totalidad, así como los tiquetes de Lotería Instantánea; de conformidad con la emisión, durante el año 2019.	I trimestre, 2019	Se registraron una meta para el periodo 2019 con el fin de, con el fin de demostrar los porcentajes de distribución.

1.3.	Otorgar el 100% de financiamiento a los vendedores de lotería que lo soliciten y que cuenten con los requisitos determinados por el Reglamento de Financiamiento, de acuerdo con el presupuesto establecido, con la finalidad de contribuir a la venta de las loterías preimpresas durante el cuarto trimestre de 2018.	96%	Realizar los cálculos de entrega de financiamientos en función a los registros del Departamento de Administración de Loterías. (NO AFECTA PAO)	I trimestre, 2019	Los cálculos se van a realizar de acuerdo a los registros del Departamento de Administración de Loterías, con el fin de contar con las información registrada al día.

Nombre de la dependencia: Departamento Plataforma Servicio al Cliente

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		**% Cumplimiento Actual**	**Acción de Mejora Informe EVAPAO**	**Período de ejecución**	**Justificación**
N°	**Descripción**				
1.4	Instalar el administrador de filas en la Plataforma de Servicio al Cliente para el IV trimestre del periodo 2018.	50%	Instalar el administrador de filas en la Plataforma de Servicio al Cliente para el III trimestre del periodo 2019.	III trimestre 2019	El administrador de filas no se logró comprar debido a los plazos de entrega del equipo.

Nombre de la dependencia: Departamento de Gestión Social.

Información del informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018.					
Meta		**% Cumplimiento Actual**	**Acción de Mejora Informe EVAPAO**	**Período de ejecución**	**Justificación**
N°	**Descripción**				
1.4	Recomendar en el segundo semestre 2018, a la Gerencia de Desarrollo Social, la asignación del 70% de los recursos presupuestados, para financiar proyectos a aquellas organizaciones de bienestar social, que cumplan los requisitos previos a la transferencia de los recursos, según Ley 8718, artículo 8 y lo estipulado en el Manual de Criterios para la Distribución de Recursos.	52.68%	Recomendar en el segundo semestre del 2019, a la Gerencia de Desarrollo Social, la asignación del 100% de los recursos presupuestados, para financiar proyectos, en atención al superávit libre.	Segundo semestre 2019	Incorporar una meta para los recursos del Superávit Libre.
			Incorporar estudiantes de la carrera de Ingeniería Civil de la Universidad Fidélitas en el proceso de los proyectos constructivos. (incluir actividad en la meta 1.4 del PAO del 2019)	Primer trimestre 2019	Se incluye la actividad en atención a la meta 1.4: Recomendar en el segundo semestre del 2019, a la Gerencia de Desarrollo Social, la asignación del 70% de los recursos presupuestados, para financiar proyectos a aquellas organizaciones de bienestar social, que cumplan con los requisitos previos a la transferencia de los recursos, según Ley 8718 artículo 8, y lo estipulado en el manual de criterios para la distribución de recursos.

			Proponer a la Junta Directiva modificar el acuerdo JD-644, para que este requisito se considere previo al giro de los recursos, con el fin de no afectar la recomendación de proyectos. (esta acción no afecta el PAO 2019)	Primer trimestre 2019	Solicitar a la Junta Directiva reconsidere el acuerdo JD-644, partiendo que lo establecido por la Contraloría General de la Republica, que en lo que interesa indicar: Estar al día en la presentación de informes y liquidaciones de beneficios patrimoniales recibidos anteriormente de la misma entidad u órgano público concedente. Se considera conveniente que este requisito se considere previo al giro de los recursos, con el fin de no afectar la recomendación de proyectos.

4 de febrero de 2019
JPS-JD-SJD-070-2019

Señor
Julio Canales Guillén, GERENTE A.I.
GERENCIA GENERAL

Estimado señor:

Con autorización de la Junta Directiva me permito transcribirle el acuerdo JD-073 correspondiente al Capítulo VI), artículo 12) de la Sesión Ordinaria 06-2019 celebrada el 31 de enero de 2019, que en lo conducente dice:

La Junta Directiva **ACUERDA:**

1. Se aprueba el Informe de Evaluación de metas PAO 2018, en razón de los ajustes a las acciones de mejora presentados mediante oficio JPS-PI-031-2019 del 31 de enero de 2019, suscrito por el Sr. Marco Bustamante Ugalde, jefe de Planificación Institucional y las observaciones realizadas por los señores miembros de Junta Directiva.

En detalle se solicitan los siguientes cambios:

En la meta 3.1 de Tecnologías de Información, referida a verificar que se cumpla con el seguimiento del 46% de los puntos de venta habilitados para el cumplimiento del objeto contractual en materia tecnológica adjudicado al Operador Internacional, se queda a la espera de la recertificación.

En la meta 4.2 de Mercadeo, referida a lograr el 4% de la variación de la venta efectiva anual para el período 2018 se solicita presentar un porcentaje de incremento superior, en razón de 5% o más de acuerdo con las estrategias establecidas.

En la meta 5.1 de Mercadeo referida a realizar la venta de nueve juegos de Lotería Instantánea, con mecánica de juegos diferenciados, se solicita realizar el estudio para la contratación de las máquinas dispensadoras en el menor tiempo posible.

En la meta 1.4 de Ventas, referida a Realizar un mapeo de los puntos de venta fijo con recursos propios en los cantones centrales de todas las provincias del país, para el período 2019, se amplía lo indicado en el acuerdo JD-035 correspondiente al Capítulo II), artículo 2) de la Sesión Extraordinaria 04-2019 celebrada el 24 de enero de 2019, en el sentido que se debe replantear para realizarse con el apoyo de recursos tecnológicos de libre acceso y en total país.

En razón de lo anterior, se solicita a la Gerencia General realizar los cambios definitivos en el Informe de Evaluación de metas PAO al 31 de diciembre de 2018, adjunto al oficio JPS-PI-020-2019 del 23 de enero de 2019, suscrito por el Sr. Marco Bustamante Ugalde, Jefe

de Planificación Institucional y remitirlo al Departamento Contable Presupuestario para su inclusión en la Liquidación Presupuestaria 2018 a remitir a la Contraloría General de la República a más tardar el 16 de febrero de 2019.

Además, se solicita a la Gerencia General presentar el informe debidamente modificado ante el Consejo Administrativo.

2. Se aprueba el documento adjunto al oficio JPS-PI-031-2019 del 31 de enero de 2019, suscrito por el Sr. Marco Bustamante Ugalde, Jefe de Planificación Institucional, en función del plan de mejora que a partir de la evaluación anual de la gestión institucional se solicita en el Índice de Gestión Institucional, (pregunta 1.13).

Se solicita a la Gerencia General que, de dichas acciones de mejora, sean incorporadas las que correspondan como metas en el PAO 2019, mediante su primera modificación.

ACUERDO FIRME.

Comuníquese a la Gerencia General para su ejecución inmediata. Infórmese a Planificación Institucional.

Atentamente,

IRIS LIDIETTE MATA DIAZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por IRIS LIDIETTE MATA DIAZ (FIRMA)
Fecha: 2019.02.04 12:55:47 -06'00'

Iris L. Mata Díaz
PROFESIONAL 1
SECRETARÍA DE ACTAS

IMD/wqu

C: Sr. Marco Bustamante Ugalde, Jefe de Planificación Institucional
Acta
Archivo

I:\ACUERDOS 2019