

CUADRO DE INDICADORES DE GESTIÓN

GESTIÓN	2016
FECHA	31-ago-2016
CÓDIGO	309
SIGLA	AJ

MISIÓN	Regular, controlar y fiscalizar las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales en el Estado Plurinacional de Bolivia, de manera justa, legal y transparente, con responsabilidad social para vivir bien
VISIÓN	Ser una entidad con presencia nacional, referente a nivel internacional por disponer, aplicar y desarrollar normativa e instrumentos de regulación modernos en el ámbito de su misión institucional y, su contribución efectiva al desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia.
OBJETIVO INSTITUCIONAL	Proteger los derechos de la población y asegurar la legalidad del rol de los administrados en el marco normativo legal vigente, a través de los instrumentos de la regulación, control y fiscalización; destacando por ser una organización de excelencia, sólida y solvente; disponiendo de una cultura organizacional basada en sus principios y valores, con recursos humanos competentes y vocación de servicio.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVO DE GESTIÓN - OBJETIVO DE CALIDAD	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
1	PROMOVER Y CONTRIBUIR CON SOLUCIONES INNOVADORAS Y APROPIADAS A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA POBLACIÓN, LA LEGALIDAD DE LOS ADMINISTRADOS Y EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY.	1.1	Tener presencia institucional en otras ciudades capitales de Departamento por su importancia
		1.2	Disponer de capacidad para realizar análisis situacional del comportamiento del administrado y sus resultados.
		1.3	Disponer de instrumentos automatizados para la regulación, control y fiscalización.
		1.4	Disponer de instrumentos que aseguren la medición y el monitoreo del grado de satisfacción de los clientes.
		1.5	Realizar acciones comunicacionales de promoción para la consolidación de la imagen institucional y el juego responsable.
2	CUMPLIR CON LA MISIÓN INSTITUCIONAL DE REGULAR, FISCALIZAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DE LOTERÍA, AZAR, SORTEOS Y PROMOCIONES EMPRESARIALES.	2.1	Diseñar y desarrollar normativa regulatoria.
		2.2	Otorgar, renovar, modificar, ampliar y concluir los derechos.
		2.3	Aplicar los instrumentos de control y fiscalización.
		2.4	Aplicar las sanciones a las contravenciones, ejecución del cobro administrativo y coactivo judicial y; patrocinio de procesos.
		2.5	Proporcionar información sistematizada de la Autoridad de Juegos.
		2.6	Atender las consultas y facilitar la resolución de reclamaciones o denuncias
		2.7	Consolidar los procesos de educación y comunicación que aseguren las condiciones necesarias para la fe pública, el posicionamiento institucional y el cumplimiento voluntario de las obligaciones y derechos.
		2.8	Desarrollar y asegurar la prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico en TIC` s.
		2.9	Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad -ISO 9001, implantado en la entidad, en el marco de la perspectiva estratégica
		2.10	Dirigir y controlar los procesos estratégicos, de soporte y evaluación

CUADRO DE INDICADORES DE GESTIÓN

GESTIÓN	2016
FECHA	31-ago-2016
CÓDIGO	309
SIGLA	AJ

MISIÓN	Regular, controlar y fiscalizar las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales en el Estado Plurinacional de Bolivia, de manera justa, legal y transparente, con responsabilidad social para vivir bien
VISIÓN	Ser una entidad con presencia nacional, referente a nivel internacional por disponer, aplicar y desarrollar normativa e instrumentos de regulación modernos en el ámbito de su misión institucional y, su contribución efectiva al desarrollo del Estado Plurinacional de Bolivia.
OBJETIVO INSTITUCIONAL	Proteger los derechos de la población y asegurar la legalidad del rol de los administrados en el marco normativo legal vigente, a través de los instrumentos de la regulación, control y fiscalización; destacando por ser una organización de excelencia, sólida y solvente; disponiendo de una cultura organizacional basada en sus principios y valores, con recursos humanos competentes y vocación de servicio.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		OBJETIVO DE GESTIÓN - OBJETIVO DE CALIDAD	
CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	DENOMINACIÓN
3	SER UNA ORGANIZACIÓN DE EXCELENCIA, SÓLIDA Y SOLVENTE; CON CAPACIDAD DE CONTRIBUIR DE MANERA PERMANENTE Y EFECTIVA AL DESARROLLO NACIONAL.	3.1	Formular y ejecutar el presupuesto institucional.
		3.2	Disponer de instalaciones propias para la oficina nacional y las regionales en las ciudades del eje central
		3.3	Contar con los activos fijos apropiados y en cantidad para asegurar la realización de la prestación del servicio.
		3.4	Aplicar la normativa de transparencia y control interno.
		3.5	Contar y efectivizar los convenios y otros mecanismos de relación interinstitucional a nivel nacional e internacional
		3.6	Determinar, diseñar, integrar e implantar otros sistemas de gestión ISO que complementen al grado de excelencia organizacional de la entidad.
4	DESARROLLAR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL QUE CUMPLA LOS PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD Y DISPONER DE RECURSOS HUMANOS QUE DESTAQUEN POR SU COMPETENCIA Y VOCACIÓN DE SERVICIO.	4.1	Disponer de instrumentos que aseguren la medición y el monitoreo del estado del clima organizacional con una cobertura integral.
		4.2	Asegurar la eficacia de las actividades de capacitación para el desarrollo de la competencia del servidor público.
		4.3	Disponer y aplicar mecanismos de reconocimiento apropiado por la contribución del servidor público a la mejora institucional.
		4.4	Lograr que el servidor público de la AJ se comprometa con la imagen institucional de forma voluntaria y consecuente.

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE FISCALIZACIÓN

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	1.2.1	Desarrollar el conocimiento del comportamiento del Administrado y sus resultados para orientar la mejora de los mecanismos de regulación.	2	1	1	Nº de estudios de la Industria del Juego y Análisis Situacional de Comportamiento del Administrado y Resultados realizados / Nº de estudios programados	1/1*100	100%
2	2.2.2	Mejorar la eficacia en la emisión de informes técnicos relacionados a la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	1150	766	820	Nº de Informes Técnicos (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Informes Técnicos programados	820/766*100	107%
3	2.3.1	Mejorar la eficacia del control detectivo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	5.500	3.702	7.751	Nº de controles detectivos a promociones empresariales ejecutados / Nº de controles Detectivos programados	7751/3702*100	209%
			83	61	60	Nº de Controles Detectivos a Lugares de Juego ilegales ejecutados/Nº de Controles Detectivos programados	60/61*100	98%
4	2.3.2	Mejorar la eficacia del control operativo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	660	39	36	Nº de Controles Operativos a PE ejecutados / Nº de controles operativos programados	36/39*100	92%
			59	449	559	Nº de Controles Operativos a JLAS ejecutados / Nº de controles operativos programados	559/449*100	124%
5	2.3.3	Mejorar la eficacia de la fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	650	431	412	Nº de Fiscalizaciones a PE ejecutadas / Nº de Fiscalizaciones programados	412/431*100	96%
			8	5	7	Nº de Fiscalizaciones a JLAS ejecutadas / Nº de Fiscalizaciones programados	7/5*100	140%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE FISCALIZACIÓN

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
6	2.3.4	Mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	110%	110%	121%	Eficiencia global del área de fiscalización del periodo actual / Eficiencia global del área de fiscalización periodo anterior	213,36/178,97*100	110%
			169	133,91	252,14	(*) Eficiencia global del área de fiscalización= N° de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados / N° de servidores públicos del área de fiscalización.	252/134*100	188%
			62	43	80,96	(*) Eficiencia global institucional= N° de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados / N° de servidores públicos integrantes de la AJ	81/43*100	188%
			592	737,74	391,82	Sueldos de servidores públicos del área de fiscalización / N° de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados.	392/738*100	53%
			1.636	2.095,92	1.113,16	Sueldos de servidores públicos integrantes de la AJ. / N° de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados	1113/2096*100	53%
			16	12,31	11,77	N° de fiscalizaciones a PE / N° de servidores públicos del área de fiscalización.	12/12*100	96%
			0,20	0,14	0,2	N° de fiscalizaciones a JLAS / N° de servidores públicos del área de fiscalización.	0/0*100	143%
			150	118,6	237,43	N° de controles detectivos y operativos a PE / N° de servidores públicos del área de fiscalización.	237/119*100	200%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE FISCALIZACIÓN

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
			3	2,86	2,74	Nº de controles detectivos y operativos a JLAS / Nº de servidores públicos del área de fiscalización.	3/3*100	96%
7	2.6.1	Mejorar la eficacia en la atención de las consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico.	100%	100%	100%	Nº de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico atendidas / Nº de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico recibidas	1/1*100	100%
8	2.10.2	Mejorar la eficacia del control de calidad a las actividades de JLAS y PE	16	12	4	Nº Controles de calidad al registro de la Información en Base de Datos (SIAJ, RTIIS y Base de datos) realizados / Nº Controles de Calidad Programado	4/12*100	33%
			75%	75%	98%	Nº de expedientes sin observaciones / Nº de expedientes verificados.	1/1*100	131%
			80%	80%	98%	Nº de registros sin observaciones / Nº de registros verificados.	1/1*100	123%
			16	12	12	Nº Numero de Controles de calidad a procesos de fiscalización a operadores de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales realizados / Nº de Controles de calidad Programado	12/12*100	100%
			75%	75%	84%	Nº de expedientes sin observaciones / Nº de expedientes verificados.	174/188*100	112%
			80%	80%	97%	Nº de registros sin observaciones / Nº de registros verificados.	172/188*100	121%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE FISCALIZACIÓN

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
			12	9	9	N de Controles de Calidad informes de controles operativos de promociones empresariales realizados / N° de Controles programado	9/9*100	100%
			75%	75%	94%	Nº de expedientes sin observaciones / Nº de expedientes verificados.	169/187*100	125%
			80%	80%	99%	Nº de registros sin observaciones / Nº de registros verificados.	169/187*100	124%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	2.1.1	Diseñar y desarrollar normativa regulatoria para asegurar la eficacia de la regulación, el control y fiscalización.	3	2	8	Nº de Normativa Regulatoria publicada / Nº de Normativa Regulatoria programada	8/2*100	400%
2	2.2.1	Mejorar la eficacia en la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	1.000	896	893	Nº de Resoluciones Administrativas (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Resoluciones Administrativas programadas	893/896*100	99,67%
3	2.2.3	Mejorar la eficiencia en la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado.	110%	110%	131%	Eficiencia global del área de jurídica en la otorgación de derechos del periodo actual / Eficiencia global del área de jurídica periodo anterior	1/1*100	119%
			34	38,56	38	(* Eficiencia global del área jurídica= Nº de otorgación de derechos realizados/ Nº de servidores públicos del área de jurídica.	38/39*100	99%
			10	10	7,8	(* Eficiencia global institucional= Nº de otorgación de derechos realizados / Nº de servidores públicos integrantes de la AJ	8/10*100	78%
			3146	939,57	953,55	Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / Nº de otorgación de derechos realizados.	954/940*100	101%
			9.878	11075,07	11239,81	Sueldos de servidores públicos integrantes de la AJ. / Nº de otorgación de derechos realizados	11240/11075*100	101%
4	2.4.1	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles detectivos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	100%	100%	106,17%	Nº de AAPAS emergentes de controles detectivos emitidos a PE / Nº de informes de controles detectivos	1/1*100	106%
			100%	100%	95,35%	Nº de resoluciones sancionatorias de control detectivo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles detectivos emitidos	1/1*100	95%
			83%	83%	131,67%	Nº de AAPAS de controles detectivos a lugares de Juego ilegales ejecutados / Nº de informes de controles detectivos	1/1*100	159%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
			83%	83%	92,41%	Nº de resoluciones sancionatorias de control detectivos emitidas a lugares de juego ilegales / Nº de AAPAS de controles detectivos emitidos	1/1*100	111%
5	2.4.2	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles operativos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	100%	100%	233%	Nº de AAPAS emergentes de controles operativos emitidos a PE / Nº de informes de controles operativos	2/1*100	233%
			100%	100%	46,94%	Nº de resoluciones sancionatorias de control operativo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles operativos emitidos	0/1*100	47%
			100%	100%	100%	Nº de AAPAS de controles operativos emitido a lugares de Juego / Nº de informes de controles operativos	1/1*100	100%
			100%	100%	0%	Nº de resoluciones sancionatorias de control operativos emitidas a lugares de juego / Nº de AAPAS de controles operativos emitidos	0/1*100	0%
6	2.4.3	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	100%	100%	109%	Nº de AAPAS emergentes de fiscalizaciones emitidos a PE / Nº de informes de fiscalizaciones	1/1*100	109%
			100%	100%	97%	Nº de resoluciones sancionatorias de fiscalizaciones emitidas a PE / Nº de AAPAS de fiscalizaciones emitidos	1/1*100	97%
			3	3	0	Nº de AAPAS de fiscalizaciones a lugares de Juego ejecutados / Nº de informes de fiscalizaciones	0/3*100	0%
			3	3	0	Nº de resoluciones sancionatorias de fiscalizaciones emitidas a lugares de juego / Nº de AAPAS de fiscalizaciones emitidos	0/3*100	0%
7	2.4.4	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones medido en valor monetario de las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	1.500.000	999.998	2.309.855	Monto de valor cobrado de PE / Monto del valor a cobrar programado	2309855/999998*100	231%
			300.000	195.000	183.809	Monto de valor cobrado de JLAS / Monto del valor a cobrar programado	183809/195000*100	94%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
8	2.4.5	Mejorar la eficacia de la gestión de recursos de revocatoria admitidos con posición ratificada a favor de la AJ	95%	95%	63%	Nº de resoluciones de recursos de revocatoria con posición ratificada a favor de la AJ relacionada con PE / Nº de recursos de revocatoria admitidos	1/1*100	66%
			95%	95%	0%	Nº de resoluciones de recursos de revocatoria con posición ratificada a favor de la AJ relacionada con JLAS / Nº de recursos de revocatoria admitidos	0/1*100	0%
			100%	100%	100,00%	Nº de recursos de revocatoria atendidos en la AJ / Nº de recursos de revocatoria presentadas a la AJ	1/1*100	100%
9	2.4.6	Mejorar la eficacia de la gestión de recursos jerárquicos admitidos con posición ratificada a favor de la AJ	95%	95%	29,41%	Nº de resoluciones de recursos jerárquicos con posición ratificada a favor de la AJ relacionada con PE / Nº de recursos jerárquicos resueltos que ingresan a la URJMJ	0/1*100	31%
			95%	95%	0%	Nº de resoluciones de recursos jerárquicos con posición ratificada a favor de la AJ relacionada con JLAS / Nº de recursos jerárquicos resueltos que ingresan a la URJMJ	0/1*100	0%
10	2.4.7	Mejorar la eficiencia en la gestión de las sanciones a las contravenciones, cobro administrativo y coactivo judicial.	110%	110%	132,19%	Eficiencia global del área de jurídica en la gestión de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados en el periodo actual / Eficiencia global del área de jurídica periodo anterior	1/1*100	120%
			22	20,04	33,91	(*) Eficiencia global del área jurídica= Nº de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados / Nº de servidores públicos del área de jurídica.	34/20*100	169%
			7	4,12	6,96	(*) Eficiencia global institucional= Nº de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados / Nº de servidores públicos integrantes de la AJ	7/4*100	169%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
			4.754	1.807,81	1068,46	Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / N° de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados	1068/1808*100	59%
			14.928	21.309,32	12.594,35	Sueldos de servidores públicos integrantes de la AJ. / N° de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados	12594/21309*100	59%
11	2.6.2	Mejorar la eficacia en la atención de las consultas escritas.	100%	100%	100%	N° consultas escritas atendidas / N° de consultas escritas recibidas	1/1*100	100%
			100%	100%	100%	N° de informes de consultas escritas emitidas por DRs / N° de consultas escritas programadas	1/1*100	100%
12	2.6.3	Mejorar la eficacia de la atención a las reclamaciones o denuncias (surgida en la relación Clientes AJ).	100%	100%	0%	N° de denuncias o reclamos atendidos / N° de denuncias o reclamos recibidos	0/1*100	0%
			100%	100%	100%	N° de informes técnicos por denuncias o reclamos atendidos / N° de informes técnicos Solicitados	1/1*100	100%
13	2.10.2	Mejorar la eficacia del control de calidad a las actividades de JLAS y PE	16	12	12	N° Controles de Calidad realizados / N° Controles de Calidad Programado	12/12*100	100%
			75%	75%	78,00%	N° de expedientes sin observaciones / N° de expedientes verificados.	1/1*100	104%
			80%	80%	78,07%	N° de registros sin observaciones / N° de registros verificados.	1/1*100	98%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	3.1.1	Asegurar la eficacia de la ejecución presupuestaria	95%	95%	83,54%	Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado	1/1*100	88%
2	3.2.1	Incrementar el patrimonio de inmuebles	1	0	0	Nº de Inmuebles en propiedad	0/0*100	No Programado
3	3.3.1	Incrementar el número de activos fijos apropiados y en cantidad para asegurar la realización de la prestación del servicio	100	0	0	Nº de activos fijos -vehículos, equipos informáticos y de comunicación- dentro su tiempo de vida útil y en uso / Nº total activos -vehículos, equipos informáticos y de comunicación- en inventario.	0/0*100	No Programado
4	3.3.2	Asegurar que todos los funcionarios cuenten con los activos apropiados para la realización de la prestación del servicio	100%	100%	100%	Nº de funcionarios con los activos apropiados requeridos / Nº total de funcionarios	1/1*100	100%
5	3.4.1	Incrementar la eficacia en la atención y resolución de denuncias recibidas.	100%	0%	0%	Nº de denuncias atendidas / Nº de denuncias recibidas	0/0*100	No Programado
6	3.4.3	Mejorar la conciencia interna sobre la gestión de la transparencia institucional.	100%	0%	0%	Nº de actividades realizadas / Nº de actividades programadas	0/0*100	No Programado
7	4.1.1	Mejorar el clima organizacional de la AJ	2	0	0	Nº de actividades para el desarrollo de la cultura organizacional realizados / Nº de actividades programadas	0/0*100	No Programado
			70%	0%	0%	Grado de estado del clima organizacional	0/0*100	No Programado

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
8	4.1.2	Incrementar el grado de confianza en la seguridad y regularidad laboral y demanda de servicios personales específicos.	100%	0%	0%	Nº de personal contratado / Nº de personal programado	0/0*100	No Programado
9	4.2.1	Incrementar la eficacia de las actividades de capacitación para el desarrollo de la competencia del servidor público	100%	0%	0%	Nº de actividades de capacitación realizadas / Nº de actividades de capacitación programadas	0/0*100	No Programado
			80%	0%	0%	Nº de servidores públicos capacitados / Total de servidores públicos de la AJ	0/0*100	No Programado
10	4.3.1	Disponer de mecanismos de reconocimiento apropiado	1	0	0	Disponibilidad y aplicación del Sistema de Reconocimiento al personal durante todo el periodo.	0/0*100	No Programado
11	4.4.1	Dotar de indumentaria distintiva para que los servidores públicos lo usen de forma voluntaria y consecuente	1	1	1	Nº de dotaciones de indumentaria distintiva de la entidad / Nº de dotaciones planificadas	1/1*100	100%
12	4.4.2	Mejorar el compromiso del personal con la imagen institucional	80%	100%	92%	Grado del compromiso del personal con la imagen institucional (según la escala determinada)	1/1*100	92%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	1.3.1	Incrementar el diseño y desarrollo de subsistemas en el Sistema SIAJ aplicados a la regulación, control y fiscalización. (Un subsistema aglutina diferentes módulos)	5	0	0	Nº de subsistemas diseñados e implementados / Nº de subsistemas programados	0/0*100	No Programado
2	2.5.1	Mejorar la eficacia de la seguridad de la información sistematizada publicada en los Sistemas de la AJ.	0	0	0	Nº de incidentes de seguridad de la información en los Sistemas de la AJ que han determinado pérdida de la integridad y confiabilidad de la información disponible / Total de incidentes registrados en el año	0/0*100	No Programado
3	2.5.2	Mejorar la eficacia de la integridad y confiabilidad de la información de los Sistemas de la AJ.	3%	0%	0%	Nº de desviaciones detectadas en el procesamiento y sistematización de la información / Nº de registros evaluados	0/0*100	No Programado
4	2.8.1	Mejorar la eficacia del servicio de mantenimiento y soporte técnico en software y datos de TIC` s	1680	1100	1750	Nº de solicitudes de requerimientos de soporte técnico y mantenimiento en software y datos atendidas / Nº de solicitudes de soporte técnico y mantenimiento en software y datos solicitadas	1750/1100*100	159%
5	2.8.2	Mejorar la eficacia en el servicio de mantenimiento y soporte técnico en infraestructura de TIC` s	300	200	261	Nº de solicitudes de requerimientos de soporte técnico en infraestructura atendidas / Nº de solicitudes de soporte técnico en infraestructura solicitadas	261/200*100	131%
6	2.8.3	Incrementar la proporción de uso de plataforma de software libre.	25%	15%	15%	Proporción de uso de software libre	0/0*100	100%

DIRECCIÓN NACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
7	2.10.3	Mejorar la eficacia del control de calidad al registro de datos de las actividades de JLAS y PE.	2	0	0	Nº Controles de Calidad realizados / Nº Controles de Calidad Programado	0/0*100	No Programado
			92%	0%	0%	Cantidad de Nº de registros revisados sin observaciones / Cantidad total de registros verificados	0/0*100	No Programado
8	3.6.2	Diseñar, implementar y certificar sistemas de gestión bajo normas internacionales ISO (o relacionadas)	1	0	0	Normas certificables ISO integradas al SGC de la AJ	0/0*100	No Programado

DIRECCIÓN NACIONAL

AUDITORIA INTERNA

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	2.10.4	Mejorar la eficacia de los controles internos inmersos en los procesos de soporte administrativo o de gestión de los recursos.	6	2	1	Nº informes de auditoría interna emitidos / Informes de auditoría interna programados	1/2*100	50%
2	2.10.5	Mejorar la eficacia de la capacidad interna al cumplimiento de la normativa vigente.	20%	0%	0%	% de observaciones a los criterios de auditoria por informe de auditoría interna.	0/0*100	No Programado

DIRECCIÓN NACIONAL
COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	1.4.1	Mejorar la cobertura de la medición del grado de satisfacción del cliente Administrado y Población en general	3	1	1	Cobertura de la gestión actual / cobertura de la gestión anterior	1/1*100	100%
2	1.4.2	Mejorar el grado de satisfacción del cliente (Administrado, Población en General y Estado).	12	7	9	Grado del nivel de satisfacción del cliente (según escala de medición)	9/7*100	129%
3	1.4.3	Mejorar los instrumentos de medición del grado de satisfacción del cliente (Administrado, Población en General y Estado).	3	2	2	Número de instrumentos de medición mejorados o implementados en el periodo	2/2*100	100%
4	1.5.1	Mejorar la imagen institucional a través de campañas masivas y publicación de impresos.	35	24	54	Nº de actividades ejecutadas de campañas masivas y publicación de impresos / Nº de actividades programadas.	54/24*100	225%
5	1.5.2	Fomentar la cultura de cumplimiento a la normativa relacionada con las promociones empresariales: "PREMIO A LA CONSTANCIA"	1	1	1	Organización y realización del Premio Nacional a la Constancia de Promociones Empresariales	1/1*100	100%
6	1.5.3	Diseñar y aplicar programas de educación dirigidos al juego responsable.	2	2	1	Nº de actividades ejecutadas sobre el juego responsable / Nº de actividades programadas	1/2*100	50%
7	2.7.1	Mejorar la eficacia los procesos de educación y comunicación	48	34	41	Nº de actividades de educación y comunicación realizadas / Nº de actividades de educación y comunicación programadas	41/34*100	121%
8	2.7.2	Mejorar la eficacia de la realización de las actividades de capacitación	24	16	28	Nº de actividades de capacitación con un grado de medición de eficacia satisfactorio / Total de actividades de capacitación realizadas.	28/16*100	175%

DIRECCIÓN NACIONAL

COMUNICACIÓN Y EDUCACIÓN

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
9	3.4.2	Asegurar la realización de las rendiciones de cuentas públicas.	2	1	2	Nº de rendiciones de cuentas públicas realizadas / Nº de rendiciones de cuentas programadas	2/1*100	200%
10	3.5.1	Incrementar la capacidad interna para la generación y aplicación de convenios y otros mecanismos de relación interinstitucional	10	3	2	Nº de convenios suscritos / Nº de convenios programados para suscribir	2/3*100	67%
			10	2	2	Nº de convenios en aplicación / Nº de convenios firmados.	2/2*100	100%

DIRECCIÓN NACIONAL

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	1.1.1	Incrementar la presencia institucional	1	0	0	Nº de oficinas en ciudades capitales / Nº proyectado de presencia en ciudades capitales de Departamento	0/0*100	No Programado
2	1.4.1	Mejorar la cobertura de la medición del grado de satisfacción del cliente Administrado y Población en general	10%	574	1.793	Cobertura de la gestión actual / cobertura de la gestión anterior	1793/574*100	312%
3	1.4.2	Mejorar el grado de satisfacción del cliente (Administrado, Población en General y Estado).	80%	6	6	Grado del nivel de satisfacción del cliente (según escala de medición)	94/70*100	100%
4	1.4.3	Mejorar los instrumentos de medición del grado de satisfacción del cliente (Administrado, Población en General y Estado).	3	3	2	Número de instrumentos de medición mejorados o implementados en el periodo	2/3*100	82%
5	1.5.2	Fomentar la cultura de cumplimiento a la normativa relacionada con las promociones empresariales: "PREMIO A LA CONSTANCIA"	1	1	1	Organización y realización del Premio Nacional a la Constancia de Promociones Empresariales	1/1*100	100%
6	2.9.1	Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad -ISO 9001.	80%	23	28	Nº de informes sin "no conformidades" en auditorías del SGC / Nº de informes de auditorías del SGC (Externas e internas) programadas	28/23*100	122%
7	2.9.2	Mejorar la eficacia de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	100%	2	1	Nº de actividades del SGC realizadas / Nº total de actividades del SGC programadas	1/2*100	50%
8	2.10.1	Mejorar la eficacia en la gestión del PEI	100%	0	0	Nº de resultados obtenidos en la gestión / Nº de resultados programados en el PEI	0/0*100	No Programado
9	3.4.2	Asegurar la realización de las rendiciones de cuentas públicas.	100%	1	1	Nº de rendiciones de cuentas públicas realizadas / Nº de rendiciones de cuentas programadas	100/100*100	100%

DIRECCIÓN NACIONAL

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
10	3.6.1	Asegurar el mantenimiento y mejora del SGC aplicado a la AJ	1	0	0	Mantenimiento de la certificación ISO 9001 en el mediano plazo (2016-2020).	0/0*100	No Programado
11	3.6.2	Diseñar, implementar y certificar sistemas de gestión bajo normas internacionales ISO (o relacionadas)	1	2	10	Normas certificables ISO integradas al SGC de la AJ	10/2*100	500%
12	3.6.3	Conseguir el Premio Nacional de la Calidad	1	0	0	Premio Nacional a La Calidad para la AJ	0/0*100	No Programado

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PAZ

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	1.4.1	Mejorar la cobertura de la medición del grado de satisfacción del cliente Administrado y Población en general	10%	0%	0%	Cobertura de la gestión actual / cobertura de la gestión anterior	0/0*100	No Programado
2	1.4.2	Mejorar el grado de satisfacción del cliente (Administrado, Población en General y Estado).	80%	0%	0%	Grado del nivel de satisfacción del cliente (según escala de medición)	0/0*100	No Programado
3	2.2.2	Mejorar la eficacia en la emisión de informes técnicos relacionados a la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	1150	34	42	Nº de Informes Técnicos (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Informes Técnicos programados	42/34*100	124%
4	2.3.1	Mejorar la eficacia del control detectivo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	1.542	128	132	Nº de controles detectivos a promociones empresariales ejecutados / Nº de controles Detectivos programados	132/128*100	103%
			8	1	1	Nº de Controles Detectivos a Lugares de Juego ilegales ejecutados/Nº de Controles Detectivos programados	1/1*100	100%
5	2.3.2	Mejorar la eficacia del control operativo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	93	20	24	Nº de Controles Operativos a PE ejecutados / Nº de controles operativos programados	24/20*100	120%
6	2.3.3	Mejorar la eficacia de la fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	215	18	19	Nº de Fiscalizaciones a PE ejecutadas / Nº de Fiscalizaciones programados	19/18*100	106%
7	2.3.4	Mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos a las	169	23,86	25,14	(*) Eficiencia global del área de fiscalización= Nº de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados / Nº de servidores públicos del área de fiscalización.	25/24*100	105%
			592	2923,67	2774,17	Sueldos de servidores públicos del área de fiscalización / Nº de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados.	2774/2924*100	95%

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PAZ

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
7	2.5.1	actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	16	2,57	2,71	Nº de fiscalizaciones a PE / Nº de servidores públicos del área de fiscalización.	3/3*100	105%
			150	21,29	22,43	Nº de controles detectivos y operativos a PE / Nº de servidores públicos del área de fiscalización.	22/21*100	105%
8	2.6.1	Mejorar la eficacia en la atención de las consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico.	100%	100%	100%	Nº de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico atendidas / Nº de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico recibidas	42/42*100	100%

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PAZ

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	2.2.1	Mejorar la eficacia en la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	1000	40	37	Nº de Resoluciones Administrativas (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Resoluciones Administrativas programadas	37/40*100	93%
2	2.2.3	Mejorar la eficiencia en la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado.	34	6,67	6,17	(*) Eficiencia global del área jurídica= Nº de otorgación de derechos realizados/ Nº de servidores públicos del área de jurídica.	6/7*100	92%
			3146	9.938,76	10.744,61	Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / Nº de otorgación de derechos realizados.	10745/9939*100	108%
3	2.4.1	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles detectivos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	35	2	2	Nº de AAPAS emergentes de controles detectivos emitidos a PE / Nº de informes de controles detectivos	2/2*100	100%
			35	2	3	Nº de resoluciones sancionatorias de control detectivo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles detectivos emitidos	3/2*100	150%
4	2.4.2	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles operativos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	6	0	0	Nº de AAPAS emergentes de controles operativos emitidos a PE / Nº de informes de controles operativos	0/0*100	No Programado
			6	0	0	Nº de resoluciones sancionatorias de control operativo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles operativos emitidos	0/0*100	No Programado
5	2.4.3	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	72	19	10	Nº de AAPAS emergentes de fiscalizaciones emitidos a PE / Nº de informes de fiscalizaciones	10/19*100	53%
			72	10	12	Nº de resoluciones sancionatorias de fiscalizaciones emitidas a PE / Nº de AAPAS de fiscalizaciones emitidos	12/10*100	120%

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PAZ
DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
6	2.4.4	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones medido en valor monetario de las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	550.000	45.833	63.551	Monto de valor cobrado de PE / Monto del valor a cobrar programado	63551/45833*100	139%
10	2.4.7	Mejorar la eficiencia en la gestión de las sanciones a las contravenciones, cobro administrativo y coactivo judicial.	22	7.644,33	10.596,33	(*) Eficiencia global del área jurídica= Nº de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados / Nº de servidores públicos del área de jurídica.	10596/7644*100	139%
			4.754	8,67	6,25	Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / Nº de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados	6/9*100	72%
9	2.6.2	Mejorar la eficacia en la atención de las consultas escritas.	100%	100%	100%	Nº consultas escritas atendidas / Nº de consultas escritas recibidas	1/1*100	100%
10	2.6.3	Mejorar la eficacia de la atención a las reclamaciones o denuncias (surgida en la relación Clientes AJ).	100%	100%	100%	Nº de denuncias o reclamos atendidos / Nº de denuncias o reclamos recibidos	1/1*100	100%
			100%	0%	0%	Nº de informes técnicos por denuncias o reclamos atendidos / Nº de informes técnicos Solicitados	0/0*100	No Programado

DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PAZ

ENLACE ADMINISTRATIVO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	3.1.1	Asegurar la eficacia de la ejecución presupuestaria	100%	95%	83,54%	Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado	1/1*100	88%
2	3.3.2	Asegurar que todos los funcionarios cuenten con los activos apropiados para la realización de la prestación del servicio	100%	100%	100%	Nº de funcionarios con los activos apropiados requeridos / Nº total de funcionarios	1/1*100	100%

DIRECCIÓN REGIONAL DE COCHABAMBA

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
3	2.2.2	Mejorar la eficacia en la emisión de informes técnicos relacionados a la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	200	136	100	Nº de Informes Técnicos (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Informes Técnicos programados	100/136*100	74%
4	2.3.1	Mejorar la eficacia del control detectivo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	1248	837	1521	Nº de controles detectivos a promociones empresariales ejecutados / Nº de controles Detectivos programados	1521/837*100	182%
			32	24	23	Nº de Controles Detectivos a Lugares de Juego ilegales ejecutados/Nº de Controles Detectivos programados	23/24*100	96%
5	2.3.2	Mejorar la eficacia del control operativo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	164	119	135	Nº de Controles Operativos a PE ejecutados / Nº de controles operativos programados	135/119*100	113%
6	2.3.3	Mejorar la eficacia de la fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	160	104	92	Nº de Fiscalizaciones a PE ejecutadas / Nº de Fiscalizaciones programados	92/104*100	88%
7	2.3.4	Mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos a las	200,5	216,8	354,2	(*) Eficiencia global del área de fiscalización= Nº de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados / Nº de servidores públicos del área de fiscalización.	354/217*100	163%
			730,24	746,87	440,54	Sueldos de servidores públicos del área de fiscalización / Nº de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados.	441/747*100	59%

DIRECCIÓN REGIONAL DE COCHABAMBA

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
7	2.5.1	actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	20	17,333333	15,33333	Nº de fiscalizaciones a PE / Nº de servidores públicos del área de fiscalización.	15/17*100	88%
			179,625	159,33	276	Nº de controles detectivos y operativos a PE / Nº de servidores públicos del área de fiscalización.	276/159*100	173%
8	2.6.1	Mejorar la eficacia en la atención de las consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico.	100%	100%	100%	Nº de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico atendidas / Nº de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico recibidas	1/1*100	100%

DIRECCIÓN REGIONAL DE COCHABAMBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	2.2.1	Mejorar la eficacia en la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	135	157	126	Nº de Resoluciones Administrativas (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Resoluciones Administrativas programadas	126/157*100	80%
2	2.4.1	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles detectivos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	30	20	34	Nº de AAPAS emergentes de controles detectivos emitidos a PE / Nº de informes de controles detectivos	34/20*100	170%
			30	20	28	Nº de resoluciones sancionatorias de control detectivo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles detectivos emitidos	28/20*100	140%
3	2.4.2	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles operativos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	6	4	2	Nº de AAPAS emergentes de controles operativos emitidos a PE / Nº de informes de controles operativos	2/4*100	50%
			6	4	0	Nº de resoluciones sancionatorias de control operativo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles operativos emitidos	0/4*100	0%
4	2.4.3	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	38	25	45	Nº de AAPAS emergentes de fiscalizaciones emitidos a PE / Nº de informes de fiscalizaciones	45/25*100	180%
			38	25	36	Nº de resoluciones sancionatorias de fiscalizaciones emitidas a PE / Nº de AAPAS de fiscalizaciones emitidos	36/25*100	144%
5	2.4.4	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones medido en valor monetario de las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	350	233.334	383.992	Monto de valor cobrado de PE / Monto del valor a cobrar programado	383992/233334*100	165%

DIRECCIÓN REGIONAL DE COCHABAMBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
6	2.4.7	Mejorar la eficiencia en la gestión de las sanciones a las contravenciones, cobro administrativo y coactivo judicial.	2	1,94	1,13	Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / N° de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados	1/2*100	58%
			4085,95	2915,05	3632,24	Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / N° de otorgación de derechos realizados.	3632/2915*100	125%
7	2.6.3	Mejorar la eficacia de la atención a las reclamaciones o denuncias (surgida en la relación Clientes AJ).	100%	0%	0%	N° de denuncias o reclamos atendidos / N° de denuncias o reclamos recibidos	0/0*100	No Programado
			100%	100%	0%	N° de informes técnicos por denuncias o reclamos atendidos / N° de informes técnicos Solicitados	0/0*100	0%

DIRECCIÓN REGIONAL DE COCHABAMBA

ENLACE ADMINISTRATIVO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	3.1.1	Asegurar la eficacia de la ejecución presupuestaria	95%	95%	83,54%	Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado	1/1*100	88%
2	3.3.2	Asegurar que todos los funcionarios cuenten con los activos apropiados para la realización de la prestación del servicio	100%	100%	100%	Nº de funcionarios con los activos apropiados requeridos / Nº total de funcionarios	1/1*100	100%

DIRECCIÓN REGIONAL SANTA CRUZ

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	1.4.1	Mejorar la cobertura de la medición del grado de satisfacción del cliente Administrado y Población en general	10%	0%	0%	Cobertura de la gestión actual / cobertura de la gestión anterior	0/0*100	No Programado
2	1.4.2	Mejorar el grado de satisfacción del cliente (Administrado, Población en General y Estado).	80%	0%	0%	Grado del nivel de satisfacción del cliente (según escala de medición)	0/0*100	No Programado
3	2.2.2	Mejorar la eficacia en la emisión de informes técnicos relacionados a la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	360	240	258	Nº de Informes Técnicos (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Informes Técnicos programados	258/240*100	108%
4	2.3.1	Mejorar la eficacia del control detectivo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	1.654	1134	2529	Nº de controles detectivos a promociones empresariales ejecutados / Nº de controles Detectivos programados	2529/1134*100	223%
			43	31	30	Nº de Controles Detectivos a Lugares de Juego ilegales ejecutados/Nº de Controles Detectivos programados	30/31*100	97%
5	2.3.2	Mejorar la eficacia del control operativo a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	263	177	238	Nº de Controles Operativos a PE ejecutados / Nº de controles operativos programados	238/177*100	134%
			47	27	20	Nº de Controles Operativos a JLAS ejecutados / Nº de controles operativos programados	20/27*100	74%
6	2.3.3	Mejorar la eficacia de la fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	275	184	177	Nº de Fiscalizaciones a PE ejecutadas / Nº de Fiscalizaciones programados	177/184*100	96%

DIRECCIÓN REGIONAL SANTA CRUZ

DEPARTAMENTO DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
7	2.3.4	Mejorar la eficiencia de las fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales	169	119,4615385	230,3076923	(*) Eficiencia global del área de fiscalización= N° de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados / N° de servidores públicos del área de fiscalización.	230/119*100	193%
			592	80,48229234	41,74649299	Sueldos de servidores públicos del área de fiscalización / N° de fiscalizaciones, controles operativos y controles detectivos realizados.	42/80*100	52%
			16	14,15384615	13,61538462	N° de fiscalizaciones a PE / N° de servidores públicos del área de fiscalización.	14/14*100	96%
			150	105,3076923	216,6923077	N° de controles detectivos y operativos a PE / N° de servidores públicos del área de fiscalización.	217/105*100	206%
8	2.6.1	Mejorar la eficacia en la atención de las consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico.	100%	100%	100%	N° de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico atendidas / N° de atención de consultas verbales, telefónicas y vía correo electrónico recibidas	58/58*100	100%

DIRECCIÓN REGIONAL SANTA CRUZ

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	2.2.1	Mejorar la eficacia en la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado	588	240	263	Nº de Resoluciones Administrativas (Otorgación o Rechazo) emitidas / Nº de Resoluciones Administrativas programadas	263/240*100	110%
2	2.2.3	Mejorar la eficiencia en la otorgación de derechos para el ejercicio legal del Administrado.	34	30	32,875	(*) Eficiencia global del área jurídica= Nº de otorgación de derechos realizados/ Nº de servidores públicos del área de jurídica.	33/30*100	110%
			3146	7077,646667	5308,235	Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / Nº de otorgación de derechos realizados.	5308/7078*100	75%
3	2.4.1	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles detectivos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	35	19	29	Nº de AAPAS emergentes de controles detectivos emitidos a PE / Nº de informes de controles detectivos	29/19*100	153%
			35	19	32	Nº de resoluciones sancionatorias de control detectivo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles detectivos emitidos	32/19*100	168%
4	2.4.2	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por controles operativos a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	6	3	22	Nº de AAPAS emergentes de controles operativos emitidos a PE / Nº de informes de controles operativos	1/1*100	733%
			6	3	22	Nº de resoluciones sancionatorias de control operativo emitidas a PE / Nº de AAPAS de controles operativos emitidos	1/1*100	733%
5	2.4.3	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones por fiscalización a las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	90	58	120	Nº de AAPAS emergentes de fiscalizaciones emitidos a PE / Nº de informes de fiscalizaciones	1/1*100	207%
			90	58	127	Nº de resoluciones sancionatorias de fiscalizaciones emitidas a PE / Nº de AAPAS de fiscalizaciones emitidos	127/58*100	219%

DIRECCIÓN REGIONAL SANTA CRUZ

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
6	2.4.4	Mejorar la eficacia de las sanciones a las contravenciones medido en valor monetario de las actividades de juegos de lotería, azar, sorteos y promociones empresariales.	600.000	400.000	1.462.619	Monto de valor cobrado de PE / Monto del valor a cobrar programado	1462619/400000*100	366%
10	2.4.7	Mejorar la eficiencia en la gestión de las sanciones a las contravenciones, cobro administrativo y coactivo judicial.	30	19	6	(*) Eficiencia global del área jurídica= Nº de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados / Nº de servidores públicos del área de jurídica.	6/19*100	32%
			4.500	1.500,0000		Sueldos de servidores públicos del área de jurídica / Nº de procesos sancionadores a las contravenciones, cobro administrativo y judicial ejecutados	0/1500*100	0%
9	2.6.2	Mejorar la eficacia en la atención de las consultas escritas.	100%	100%	100%	Nº consultas escritas atendidas / Nº de consultas escritas recibidas	2/2*100	100%
10	2.6.3	Mejorar la eficacia de la atención a las reclamaciones o denuncias (surgida en la relación Clientes AJ).	100%	100%	100%	Nº de denuncias o reclamos atendidos / Nº de denuncias o reclamos recibidos	2/2*100	100%
			100%	100%	100%	Nº de informes técnicos por denuncias o reclamos atendidos / Nº de informes técnicos Solicitados	0/0*100	100%

DIRECCIÓN REGIONAL SANTA CRUZ

ENLACE ADMINISTRATIVO

Nº	Código	Descripción de Objetivos de Gestión por Proceso	Meta 2016	Meta a Agosto	Ejecución a Agosto	Indicador	Operación	%
1	3.1.1	Asegurar la eficacia de la ejecución presupuestaria	95%	95%	83,54%	Presupuesto ejecutado / Presupuesto programado	1/1*100	88%
2	3.3.2	Asegurar que todos los funcionarios cuenten con los activos apropiados para la realización de la prestación del servicio	100%	100%	100%	Nº de funcionarios con los activos apropiados requeridos / Nº total de funcionarios	1/1*100	100%

N o	ÁREA ORGANIZACIONAL	EFICACIA POR INDICADORES
1	Dirección Nacional de Fiscalización	117,16%
2	Dirección Nacional Jurídica	98,84%
3	Dirección Nacional de Informática y Telecomunicaciones	129,86%
4	Dirección Nacional Administrativa Financiera	95,08%
5	Jefatura de Comunicación y Educación	124,17%
6	Jefatura de Auditoría Interna	50,00%
7	Unidad de Planificación y Control	170,79%
8	Dirección Regional La Paz	103,36%
9	Dirección Regional Cochabamba	105,94%
10	Dirección Regional Santa Cruz	170,41%
TOTALES		112,27%

REFERENCIAL

REFERENCIAL

REFERENCIAL