



REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA
LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA
 “AÑO DEL DESARROLLO AGROFORESTAL”
PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1		1.1	No hemos revisado periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo y no tenemos evidencia de que se implicara a los grupos de interés y empleados.	Determinar políticas y procedimientos de revisión periódica de la misión, visión y valores de la institución e identificar los grupos de interés y modificar la misión, visión y valores de la institución.	Fortalecer la misión, visión y valores, tomando en cuenta los grupos de interés que interactúan con la institución, establecer las responsabilidades y pasos a seguir para la revisión periódica de la misión, visión y valores de la institución.	1- Solicitar acompañamiento del MAP; 2- Identificar los grupos de interés y sus necesidades; 3- Realizar modificación de la Misión, Visión y Valores de la Institución. 4- Incluir a los grupos de interés en el diseño.	jul-18	dic-19	N/A	1- Solicitud de acompañamiento; 2- Grupos de interés identificados; 3- Políticas y procedimientos de revisión periódica de la misión, visión y valores institucionales.	MAE; Dirección de Planificación y Desarrollo; Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Asistencia Social.	
2		1.1	No se ha realizado el régimen ético disciplinario de la institución	Diseñar Políticas, procedimientos y régimen ético disciplinario.	Diseñar políticas, procedimientos y régimen disciplinario de la Ley de Ética en la Institución.	1- Solicitar acompañamiento del MAP. 2- Identificar políticas y procedimientos para la adecuación de la ley de ética. 3- Diseñar el régimen ético disciplinario.	ago-18	dic-19	Impresión ejemplares de manuales	Políticas y procedimientos del manual de ética	MAE; Comisión de ética; Dirección de Recursos Humanos	
3		1.1	La estructura orgánica aún no está aprobada y el manual de funciones no está actualizado, no se ha implementado la estructura en base al POA 2018; no se ha capacitado en el área de liderazgo.	Realizar modificación de la estructura orgánica institucional y actualización del manual de funciones y realizar jornadas de adiestramiento y capacitaciones en el área de liderazgo.	Actualización y fortalecimiento de la estructura orgánica y manual de funciones de la institución e identificar una cultura de liderazgo institucional.	1- Solicitar acompañamiento del MAP. 2- Realizar análisis de la estructura orgánica de la institución. 3- Revisar y actualizar manual de funciones de la institución. 4- Realizar jornada de capacitación y adiestramiento de liderazgo.	sep-18	dic-19	1- Equipos e infraestructura para el personal del MAP.	Organigrama actualizado, manual de funciones actualizado, lista de capacitados, formularios de recepción y entendimiento.	MAE, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
4	I	1.2	Manual de políticas y procesos no está concluido. Manual de gestión de riesgos de todos los procesos no está concluido.	Confeccionar los Manuales de Políticas y procedimientos y de riesgos.	Determinar e identificar las políticas y procedimientos además de los riesgos que conllevan.	1- Contratar una empresa consultora. 2- Realizar un equipo mixto institución-empresa. 3- Diseñar los manuales de políticas, procedimientos y gestión de riesgo. 4- Diseñar políticas y procedimientos para reuniones entre directivos y empleados y la utilización de minutas. 5- Diseñar políticas necesarias para fomentar el apoyo a los empleados. 6- Identificar políticas y procedimientos para una metodología de recolección y análisis de variables socioeconómicas relevantes. 7- Diseñar políticas y procedimientos para la evaluación del impacto de los programas de capacitación. 8- diseñar políticas de gestión de activos y reciclado.	jun-18	dic-19	1- Contratación de empresa consultora, equipos e infraestructura de trabajo.	Manuales confeccionados, reporte final de empresa consultora	MAE, Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos	
5		1.2	No se esta implementando al 100% el Plan de Capacitación, y no hemos implementado los métodos de enseñanza en línea.	Iniciar el Programa de capacitaciones del personal.	Aumentar las competencias del personal e la institución.	1- Identificar las necesidades de capacitación del personal. 2- Incluir las TIC's en los procesos de capacitación. 3- Realizar jornadas de capacitación del personal en gestión de proyectos. 4- Identificar cursos y talleres externos sobre el tema.	sep-18	dic-19	Uso del Salon Multiuso, Picadera y Material de apoyo	Listado de personal capacitado, formulario de entendimiento de la capacitación.	Dirección de Recursos Humanos	
6		1.3	No se está implementando un sistema de quejas y sugerencias Internas.	Crear un sistema de Quejas y Sugencias interno.	Crear un sistema de Quejas y Sugerencias.	1- Solicitar acompañamiento del MAP. 2-Identificar las políticas y procedimientos, 3- Confeccionar un sistema de quejas y sugerencias interna, 4- Socializar y poner en marcha el sistema.	sep-18	dic-19	N/A	Sistema de Quejas y Sugerencias Internas	Comisión NOBACI, CAF, Ética	
7		2.1	Aun no se ha realizado la rendición de cuentas para el primer trimestre, no se han identificado los grupos de interés	Realizar la rendición de cuentas e identificar los grupos de interés.	Identificar los grupos de interés.	1- Solicitar informe de gestión de las dif. Unidades. 2- Realizar reunión de rendición de cuentas.	ago-18	dic-19	N/A	Listado de asistencia a reunión, informes de rendición de cuentas.	MAE, Dirección de Planificación y Desarrollo	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
8	2	2.1	No hemos realizado análisis de nivel de satisfacción de las personas beneficiadas en los operativos y programas de ayuda social.	Realizar análisis del nivel de satisfacción de los grupos de interés.	Conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés.	1- Identificar los grupos de interés, 2- Recolectar información sobre el nivel de satisfacción de los grupos de interés, 3- Remitir informe de satisfacción de los grupos de interés.	ene-19	dic-19	Dieta, combustible, material gastable	Informe de nivel de satisfacción de los grupos de interés	MAE, Dir. Comercial, Dir. Des. Y Asistencia Social.	
9	3	3.1	No se ha implementado el proceso de evaluación por competencias ni realizado acciones para desarrollar habilidades gerenciales, ni implementado los acuerdos de desempeño, implementar un programa de premiación, monetaria y no monetaria, a la excelencia.	Implementar el proceso de evaluación por competencias de manera periódica en la institución.	Identificar las necesidades presentes y futuras de los recursos humanos, teniendo en cuenta las expectativas externas de la institución y motivar a la excelencia laboral.	1- Solicitar el acompañamiento del MAP. 2- Capacitar al personal en el proceso de evaluación por competencias. 3- Incluir las TIC's dentro del proceso de enseñanza. 4- Analizar y crear el diccionario de competencias de la institución. 5- Identificar las competencias de cada uno de los empleados de la institución. 6- Preparar el proceso de evaluación por competencias. 7- Diseñar un programa de premiación monetaria y no monetaria. 8- Emitir informes de los resultados de las evaluaciones.	oct-18	dic-19	Material gastable, Dieta	Informes de resultados de las evaluaciones por competencias	Dirección de Recursos Humanos	
10		3.3	No se han realizado encuestas de clima organizacional a los empleados de la institución.	Desarrollar encuestas sobre diferentes temas relevantes a la organización y aplicarlas de manera periódicas a los empleados.	Controlar y eficientizar el ambiente laboral de la institución.	1- Determinar los temas relevantes a la institución. 2- Realizar formularios de encuestas de dichos temas. 3- Recoger y publicar resultados en los diferentes medios informativos de la institución.	jun-19	dic-19	N/A	Resultados publicados	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de planificación y Desarrollo	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
11	4	4.1	<i>No hemos identificado las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado, ni realizamos las actividades de monitoreo y evaluación de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones, ni se han definido las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</i>	Desarrollar políticas de monitoreo y evaluación de las necesidades de las alianzas y colaboraciones.	Identificar, monitorear y determinar responsabilidades y necesidades de las alianzas político-privadas con la institución.	1- Realizar levantamiento de las alianzas y colaboraciones con la institución así como de sus necesidades. 2- Identificar políticas de monitoreo y evaluación periódicas de las necesidades de hacer acuerdos con esas organizaciones o personas. 3- Determinar las responsabilidades de cada actor de las alianzas. 4- Emitir reportes de forma periódicas de las alianzas y colaboraciones.	jun-19	dic-19	N/A	Reporte de alianzas y colaboraciones	MAE, Dir. Jurídica, Dir. PyD	
12		4.2	<i>Aun no se ha definido el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</i>	Crear un sistema de denuncias, reclamaciones y sugerencias.	Crear un sistema de denuncias, reclamaciones y sugerencias.	1- Solicitar acompañamiento de la DIGEIG. 2- Identificar las políticas y procedimientos, 3- Confeccionar un sistema de denuncias, reclamaciones y sugerencias, 4- Socializar y poner en marcha el sistema.	sep-18	dic-19	N/A	Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias	MAE, OAI, Dir. Jurídica, Dir. P y D	

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
13		4.3	<i>Aun no hemos asegurado la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes, ni introducido sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos, ni fundamentado las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</i>	Instalar y crear un sistema de gestión financiera adecuado a la institución, realizar análisis de costos beneficios de la gestión.	Aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión financiera de la institución.	1- Identificar las debilidades en gestión financieras de la institución. 2- Evaluar las posibles soluciones. 3- Con ayuda externa, crear un sistema de gestión de los recursos financieros. 5- Realizar análisis de costos-beneficios de la gestión financiera de manera periódica. 6- Generar informes periódicos sobre la aplicación y eficiencia del sistema de gestión financiera de la institución.	ene-19	dic-19	Contratación de empresa consultora, infraestructura y equipos	Informe de sistema de gestión financiera	MAE, Dir. PyD, Dir Financiera	
14		4.4	<i>No hemos desarrollado sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos, ni evaluado la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</i>	Crear un sistema de gestión de archivos e identificar los indicadores ROI y de Costo efectividad de las tecnologías de la institución.	Asegurar la información de la institución, determinar la efectividad del uso de las tecnologías en los procesos de la institución.	1- Hacer levantamiento de los procesos que se puede implementar TIC's. 2- Evaluar la capacidad de los usuarios de las TIC's. 3- Evaluar las inversiones en tecnología en la institución. 4- Crear una metodología de evaluación costo-efectividad de la aplicación de las tecnologías. 5- Emitir informes periódicos.	ene-19	dic-19	N/A	Sistema de gestión de archivos, Informes periódicos	Dirección de tecnología de la información y comunicación, dirección de planificación y desarrollo	