



**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	<b>No se esta implementando al 100% el Plan de Capacitación, y no hemos implementado los métodos de enseñanza en línea.</b>	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	<b>No se está implementando un sistema de quejas y sugerencias Internas.</b>	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	<b>Aun no se ha realizado la rendición de cuentas para el primer trimestre, no se han identificado los grupos de interés</b>	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	<b>No hemos realizado análisis de nivel de satisfacción de las personas beneficiadas en los operativos y programas de ayuda social.</b>	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	<b>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.</b>	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	<b>No se han realizado encuestas de clima organizacional a los empleados de la institución.</b>	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	