

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
							Inicio	Fin		
3	I	I.1	Revisar las área donde esta publicada; Misión, Visión y Valores.	Identificar lugares que garanticen el conocimiento de la Misión, Visión y Valores de la Institución.	Hacer que los grupos de interés tengan mayor conocimiento de la Misión, visión y valores de la institución	1- Visitar cada piso y ubicar publicación. 2- Recomendar reubicación	Abril 10/2019	Abril 15/2019	N/A	Publicaciones Reubicada.
4	I	I.1	Al momento de actualizar el PEI o evaluar la pertinencia de incorporar cambios en el Pensamiento Estratégico Institucional.	Revisar y actualizar el PEI	PEI actualizado y alineado con los objetivos del Estado	1- Analizar entorno. 2- Revisar Misión institucional. 3- Revisar encuestas aplicadas.	Marzo 2020	Marzo 2020		PEI Actualizado aprobado.
5	I	I.1	Coordinar con el MAP charlas de régimen ético y disciplinario de la ley 41-08 para todo el personal. Continuar con la metodología NOBACI. Fortalecer la Gestión al Comité de Ética Institucional.	Realizar charlas de la ley 41-08, dar a conocer la Comisión de Ética de la Institución	Fortalecer el Sistema Ético y la Comisión de Ética de la institución	1- Establecer con MAP disponibilidad y establecer Horario. 2- Realizar Cronograma 3-Montar logística. 4- Aprobar Manual NOBACI. 5- Socializar Manual NOBACI aprobado. 6- Definir Plan de Implementación.	Mayo 2019	Mayo 2019		Charlas Realizadas. Manual NOBACI implementado.



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

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
20	6	I	1.1	La socialización del código de ética a personal nuevo ingreso. Establecer Plan de Capacitación en prevención de lavado de activo y narcotráfico, evasión fiscal, tráfico de influencia entre otros.	fortalecer el Sistema Ético institucional	Actualizar al personal en lo concerniente al buen comportamiento ético en el estado	1- Definir Calendario, socializar código. 2- Identificar facilitador para el tema. 3- Establecer fechas para capacitación. 4- Desarrollar taller(es)	Junio 2019 Agosto 2019	Junio 2019 Agosto 2019		Socializaciones realizadas. Capacitaciones Realizadas.		
21	7	I	1.1	Realizar campaña anual de liderazgo institucional.	impulso del desarrollo y crecimiento de los colaboradores	Impulsar e desarrollo y desempeño profesional de los colaboradores	1- Definir temas a socializar. 2- Establecer medio de socialización. 3- Desarrollar campaña.	Enero 2020	Octubre 2020				
22	1	I	1.2	1. Revisar y adecuar estructura. 2. Concluir documentación de proceso. 3. Definir Sistemas de Gestión de Proceso. 4. Fortalecer Sistema de Planificación.	fortalecer el sistema de gestión y de planificación de la institución.	Actualizar la estructura organizativa de la institución y fortalecer el sistema de gestión y planificación.	1- Revisar Resoluciones del MAP referente a áreas transversales del sector público. 2- Revisar estructura funcional actual. 3- Formular propuesta de estructura. 4- Socializar propuesta con Ministerio de Hacienda y MAP. 5- Realizar ajustes a propuesta de estructura. 6- Presentar a MAE propuesta. 7- Obtener aprobación.	Agosto 2019	agosto 2019		Estructura Aprobada.		
23	3	I	1.2	Medir nivel de ejecución de POA Y PEI e Implementar indicadores de gestión por área.	Medir el nivel de ejecución del POA y el PEI	Medir el nivel de avance en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales	1- Implementar Indicadores de gestión en los POA's; 2- Realizar reuniones periódicas de rendición de cuentas; 3- Medir el desempeño presupuestario a través de indicadores financieros.						

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
24	4	1	1.2	Concluir implementación NOBACI.	Fortalecer el Sistema de Control Interno de la institución	Implementar al 100% todos los componentes de las NOBACI	1- Concluir Manual NOBACI. 2- Obtener aprobación. 3- Socializar Manual NOBACI. 4- Implementar Manual NOBACI.	Agosto 2019	Agosto 2019		Manual NOBACI Implementado.		
25	5	1	1.2	Presentar propuestas a la MAE Sistema de Calidad e implementar y obtener aprobación. Capacitar colaboradores en Sistema de Calidad.	Implementar y fortalecer la calidad en los procesos de la institución	Implementar un Sistema de Calidad adecuado para la institución, desarrollar a los colaboradores en la cultura de la calidad	1- Analizar diferentes sistemas de calidad. 2- Presentar propuesta de sistema de calidad a implementar. 3- Obtener aprobación. 4- Implementar sistema de calidad	Abril 2020	Dic. 2020		Sistema de Calidad Implementado.		
26	6	1	1.2	Continuar trabajo OPTIC para certificaciones requeridas.	Obtener las certificaciones NORTIC	Obtener las certificaciones NORTIC	1- Formalizar acuerdo institucional Lotería Nacional OPTIC para trabajar Proyectos.	Agosto 2019	Agosto 2019		Acuerdo firmado.		
27	7	1	1.2	Implementar estructura de Planificación y Desarrollo según resolución 14-2013.	Actualizar la Estructura organizativa de Planificación y Desarrollo de la Institución	Adecuar la Estructura de Planificación y Desarrollo de la Institución a la Resolución 14-2013 del MEPyD y MAP	1- Revisar Resolución 14-2013. 2- Formular Propuesta. 3- Obtener aprobación.	Agosto 2019	Sept.o 2019		Estructura Aprobada.		
28	8	1	1.2	Definir Manual de Comunicación Interna y Externa.	crear un manual de comunicaciones internas y externas.	Manual de Comunicación Interna y Externa	1- Definir criterios a considerar. 2- Elaborar Manual de Comunicación Interna y Externas 3- Presentar a la MAE para aprobación. 4- Socializar Manual de Comunicación Interna y Externa. 5- Implementación de Manual de Comunicación Interna y Externa.	Octubre 2019	Enero 2020		Manual de Comunicación Interna y Externa aprobado.		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I J		K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
									Inicio	Fin		
29	9	1	1.2	Crear programa de reconocimiento para mantener la innovación y mejora continua en los diferentes niveles de la organización.	Impulsar la cultura de innovación y mejora continua en la institución.	Fomentar en los colaboradores la innovación y mejora continua	1- Definir valores a reconocer. 2- Elaborar Programa 3- Presentar al MAE para aprobación. 4- Socializar programa 5- Implementar Programa	Abril 2020	Junio 2020	RD\$400,000.00	Programa Elaborado	
30	10	1	1.2	Implementar socialización como forma de comunicar los cambios.	Comunicar los cambios organizacionales de al institución a través de socializaciones	Mantener informados a los colaboradores sobres los cambios organizacional que suceden en la institución	1.Coordinar acciones con la Dirección de Recursos Humanos. 2. Definir medios electronicos masivos co DTIC (INTRANET, OUTLOOK, murales).	Julio 2019	Dic. 2019		Socializaciones realizadas.	
31	3	1	1.3	Implementar Buzones de Sugerencias internos y externos. Elaborar Encuesta de Satisfacción para clientes internos y externos.	Instalar buzones de sugerencias y aplicar encuestas de persepción de la calidad de los servicios internos y externos.	Coonocer el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de los servicios de la institución	1- Elaborar Formularios. 2- Obtener aprobación de la MAE 3- Socializar procedimientos de Gestión de Satisfacción del Cliente. 4- Implementar instrumentos.	Mayo 2019	Mayo 2019		Buzones y Encuesta implementados.	
32	4	1	1.3	Implementar de nivel ejecución del POA. Anualmente hacer cronograma de acompañamiento a las áreas para formulación del POA.	Implementar una metodología para la formulación y seguimiento del POA	Identificar el nivel de implementación del POA y formular de forma adecuada el POA institucional	1- Definir metodología. 2- Implementar Metodología. 3- Presentación de Informe de Resultado.	Marzo 2019	Marzo 2019		Reportes de Medición	
33	5	1	1.3	Socializar el proceso de evaluación y retroalimentar a colaboradores sobre el resultado de la evaluación del desempeño.	Dar a conocer a los colaboradores el proceso y resultados de las evaluaciones de desempeño.	Fortalecer las debilidades arrojadas por los resultados de las evluaciones del desempeño de los colaboradores	1- Establecer procedimiento para la socialización del resultado de las evaluaciones de desempeño. 2- Preparar informe sobre resultado de evaluaciones de desempeño.	Enero 2020	Enero 2020		1- Procedimiento Establecido. 2- Informe Presentado.	

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I J		K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
									Inicio	Fin		
34	6	1	1.3	Elaborar Manual de Funciones y Manual de Cargos.	Fortalecer el desarrollo organizacional de la institución.	Diseñar el Manual de Funciones y Manual de Cargos de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Revisar estructura y elaborar propuesta de actualización. 2- Obtener aprobación de estructura propuesta. 3- Revisar Manual de Procedimiento. 4- Redactar Manual 5- Presentar MAE para aprobación. 	Dic. 2019	Dic. 2019		Manual Elaborado	
35	7	1	1.3	Definir procedimiento para el Plan de Capacitación Anual y medir nivel de cumplimiento.	Capacitar al personal de forma debida.	Capacitar de forma adecuada al personal de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Levantar actividades actuales. 2- Analizar vs buenas prácticas. 3- Documentar procedimiento. 4- Socializar procedimiento con área responsable. 5- Presentar a la MAE para aprobación. 	Julio 2019	Julio 2019		Procedimiento Definido	
36	8	1	1.3	Implementar Buzones de Sugerencias. Realizar reuniones periódicas con los responsables de las diferentes áreas.	Ubicar los buzones de sugerencias	Implementar los buzones de sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> 1- Identificar área para ubicación de Buzones. 2- Elaborar Formularios a utilizar. 3- Adquirir Buzones e instalarlos. 4- Socializar e implementar procedimiento de Gestión. 	Mayo 2019	Mayo 2019		Buzones Instalados	
37	9	1	1.3	Implementar un Programa de Reconocimientos a Colaboradores.	Reconocer a los colaboradores de la institución.	Motivar y reconocer el desempeño de los colaboradores de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Considerar recursos para implementación en formulación presupuestaria. 2- Socializar programa. 	Junio 2020	Junio 2020		Programa Implementado	
38	10	1	1.3	Definir políticas de asistencia al personal.	Identificar y determinar políticas y procedimientos de asistencia a los colaboradores de la institución	Establecer una política y procedimiento de asistencia a los colaboradores de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1. Formalizar Políticas de asistencia al personal 	Octubre 2019	Octubre 2019		Políticas Documentadas	

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
39	1	1	1.4	Aplicar Encuesta de Satisfacción Ciudadana para identificar las expectativas de los diferentes grupos de interés.	Identificar las expectativas y satisfacción ciudadana	Aplicar la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana	1. Identificar público al que se va aplicar. 2. Aplicar encuesta y analizar resultados. 3. Presentar informe 4. Formular propuestas de mejora.	Mayo 2019	Mayo 2019		Encuesta aplicada		
40	2	1	1.4	Establecer comités de trabajos que permitan contribuir en la definición de políticas.	identificar y crear comités de trabajo que colaboren con la formulación e implementación de políticas en la institución	Formular e implementar de manera eficiente las políticas de la institución	1- Formalizar y Actualizar Comité existente	Mayo 2019	Mayo 2019		Comites Formalizados		
41	4	1	1.4	Construir Matriz de Producción Institucional. En 2020 identificar en los POA los productos institucionales.	Identificar los productos institucionales en los POA's e identificar una matriz de producción	Elaborara la Matriz de producción y vincular los productos de la institución con esta	1-Identificar Productos. 2- Analizar producción de los últimos 3 años. 3- Construir Matriz de producción institucional.	Oct. 2019	Oct. 2019		Matriz elaborada.		
42	5	1	1.4	Definir modelo de gestión. Presentarlo a la gerencia para aprobación.	Identificar e implementar un modelo de gestión eficiente.	Establecer un modelo de gestión	1- Verificar mecanismos de comunicación institucional. 2- Formular propuesta de modelo de gestión. 3-Presentar a MAE para aprobación.	Abri 2020	Junio 2020		Modelo Definido		
43	9	1	1.4	Elaborar Plan Estratégicos de Comunicación.	Implementar un Plan Estratégico de Comunicación	Implementar un Plan Estratégico de Comunicación	1- Definir criterios a considerar. 2- Elaborar Manual de Comunicación Interna y Externas 3- Presentar a gerencia para aprobación. 4- Socializar Manual de Comunicación Interna y Externa. 5- Implementación de Manual de Comunicación Interna y Externa.	Oct. 2019	feb. 2020		Plan elaborado		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		K	L		
									Tiempo				Recursos necesarios	Indicador
									Inicio	Fin				
16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Inicio	Fin	Recursos necesarios	Indicador			
44	1	2	2.1	1. Identificar grupos de interés.	identificar los grupos de interés	Identificar los diferentes grupos de interés de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Identificar diferentes usuarios / clientes que se relaciona con la Lotería Nacional. 2- Analizar mecanismos de vinculación con la institución. 3- Clasificar los grupos de interés. 	Junio 2019	Junio 2019		Grupos Identificados			
45	2	2	2.1	2. Implementar Buzón de Sugerencias y Encuesta de Satisfacción de clientes externos e internos. Anualmente realizar Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	ubicar los buzones de sugerencias e implementar encuestas de satisfacción	Implementar buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> 1- Documentar procedimientos de Gestión de estos instrumentos. 2- Presentar al MAE para aprobación. 3- Socializar instrumentos. 4. Aplicar instrumentos y presentar informe. 	Mayo 2019	Mayo 2019		Procedimiento Implementado			
46	3	2	2.1	Implementar Boletín Estadístico Institucional.	Formular boletines estadísticos	Realizar análisis estadísticos de los servicios de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Definir Areas a medir. 2- Definir Variables de cada área. 3- Elaborar instrumentos de medición. 4- Socializar instrumentos con areas involucradas. 5- Recopilar variables y tabularlas 6- Elaborar Boletin Estadistico. 7- Publicar Boletin Estadistico elaborado. 	Junio 2020	Junio 2020		Boletin Publicado			
47	4	2	2.1	Implementar Informe de Gestión Institucional trimestral.	Implementar informes de gestión trimestrales	Conocer el avance en el cumplimiento de la planificación institucional	<ul style="list-style-type: none"> 1- Definir modelo de informe. 2- Presentar a MAE para aprobación. 3- Socializar con diferentes áreas. 	Marzo 2020	Marzo 2020		Informe Elaborado			
48	5	2	2.1	Concluir Evaluación CAF. Implementar Sistema de Calidad.	Implementación del CAF y sistema de calidad	Implementar un sistema de calidad	<ul style="list-style-type: none"> 1- Elaborar Plan de Acción. 2- Evaluar nivel de implementación del plan de acción. 	Junio 2019	Junio 2019		Plan de acción en implementación			

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
									Inicio	Fin		
49		1	2	2.2	I. Concluir Procedimiento de Valoración y Gestión de Riesgo.	Valorar y gestionar los riesgos de forma adecuada	Implementar un sistema eficiente de gestión de riesgos	1- Implementar procedimiento para NOBACI.	Junio 2019	Junio 2019		Procedimiento Implementado
50		3	2	2.2	Elaboración de Carta Compromiso al Ciudadano. Implementar Medición de POA y PEI.	Carta Compromiso al Ciudadano y Evaluación del Avance del POA y PEI	Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano y medir el cumplimiento del POA y PEI	1- Identificar servicio Institucionales. 2- Definir atributos de calidad a comprometer. 3- Revisar guía de elaboración para Carta Compromiso al Ciudadano. 4- Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano. 5- Solicitar al MAP revisión y aprobación.	Mayo 2019	Mayo 2019		Carta Compromiso al Ciudadano Elaborada
51		5	2	2.2	Formular Presupuesto por Resultado	Formular e Implementar el Presupuesto por Resultados	Formular e Implementar el Presupuestos por Resultados	1- Adecuar Plantilla. 3- Definir Producto / Resultado. 4- Costear actividades. 5. Formular presupuesto institucional	Oct. 2019	Oct. 2019		Presupuesto adaptad
52		6	2	2.2	Diseñar un Programa de Responsabilidad Social.	Implementar un programa de responsabilidad social	Diseñar y aplicar programa de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar. 2- Definir activiades. 3- Elaborar Cronograma de actividades	Febrero 2020	Febrero 2020	500,000.00	Programa Elaborado
53		1	2	2.3	Construcción de Matriz de Producción Plurianual y Presupuesto por Resultado.	Diseño de una matriz de producción plurianual y formular e implementar el presupuesto por resultados	Diseñar Matriz de Producción plurianual y formular e implementar presupuestos por resultados	1-Identificar Producto. 2- Analizar producción de los últimos 3 años. 3- Construir Matriz	Oct. 2019	Oct. 2019		Matriz elaborada.
54		2	2	2.3	Formular POA vinculado a Presupuesto por Resultado.	Vinculación del POA con el Presupuesto por resultados	Vincular POA con el Presupuesto de la institución	1- Adecuar Plantilla. 2- Identificar producto e impacto. 3- Definir Producto / Resultados. 4- Costear actividades	Oct. 2019	Oct. 2019		POAs elaborados

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
55	3	2	2.3	Establecer indicadores de logros en POA y PEI.	Establecer y aplicar indicadores de logros en los POA's y PEI's	Aplicar indicadores de logros al POA y PEI	1- Adecuar Plantilla. 2- Identificar producto e Impacto. 3- Definir Producto / Resultados. 4- Costear actividades.	Oct. 2019	Oct. 2019		POAs elaborados		
56	4	2	2.3	Socializar en los colaboradores los cambios e innovaciones a realizar.	Implementar políticas de comunicación	Comunicar eficazmente los cambios e innovaciones realizadas	1- Establecer como política que los cambios e innovaciones deben socializarse.	Mayo 2019	Dic. 2019		Continuar de Socializaciones realizadas		
57	5	2	2.3	Informe trimestral de nivel ejecución de POA. Informe trimestral de implementación de Plan de Mejora. Informe trimestral de Encuestas y Buzón de sugerencia.	Formular y emitir informes trimestrales	Implementar informes trimestrales de avance de POA, Plan de Mejora y Encuestas	1- Definir modelos de Informes 2- Socializar con las area de modelo de informe 3- Implementar informe.	Mayo 2020	Mayo 2020		Informes Presentados		
58	2	2	2.4	Implementar Encuesta de Satisfacción. Encuesta Anual de Satisfaccion Ciudadana. Buzón de Sugerencia.	Aplicar encuestas de satisfacción	Identificar el Nivel de Satisfacción ciudadana	1- Documentar procedimientos de Gestión de estos instrumentos. 2- Presentar al MAE para aprobación. 3- Socializar instrumentos.	Mayo 2019	Mayo 2019		Procedimiento Implementado		
59	4	2	2.4	Actualizar Estructura Organizacional.	Actualizar la Estructura organizacional	Una estructura organizacional actualizada	1- Revisar Resoluciones del MAP referente a áreas transversales del sistema público. 2- Revisar estructura funcional actual. 3- Formular propuesta de estructura. 4. Presentar a MAE propuesta. 5- Socializar propuesta con Ministerio de Hacienda y MAP. 6- Realizar ajustes a propuesta de estructura. 7- Obtener aprobación.	Agosto 2019	agosto 2019		Estructura Aprobada.		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
65	4	3	3.1	Actualizar Manuales de Procedimientos de Recursos Humanos.	actualizar los procedimientos de recursos humanos	Procedimientos de recursos humanos actualizados y aplicables	1- Documentar procedimiento, de Evaluación de Desempeño por Competencia. 2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo. 3- Implementar ambos procesos.	Junio 2019	Agosto 2019		Procedimientos Documentados		
66	5	3	3.1	Implementar Programa de Reconocimiento. Definir políticas de remuneración basado en desempeño.	Reconocer a los colaboradores de la institución.	Motivar y reconocer el desempeño de los colaboradores de la institución	1- Definir valores a reconocer. 2- Elaborar Programa 3- Presentar al MAE para aprobación. 4- Socializar programa 5- Implementar Programa	Abril 2019	Junio 2019	400,000.00	Programa Elaborado		
67	6	3	3.1	Concluir documentación de los Procedimientos de Recursos Humanos.	Documentar los procedimientos de recursos humanos	Documentar los procedimientos de recursos humanos	1- Documentar procedimiento, de Evaluación de Desempeño por Competencia. 2- Documentar proceso de capacitación y desarrollo 3- Implementar ambos procesos.	Junio 2019	Agosto 2019		Procedimientos Documentados		
68	7	3	3.1	Hacer un levantamiento sobre manejo de herramientas tecnológicas de los colaboradores para hacer plan de capacitación.	Reforzar o capacitar a los colaboradores en el uso de las herramientas tecnológicas	Identificar el nivel de manejo de las herramientas tecnológicas para crear un plan de capacitación	1- Aplicar formulario de detección de necesidades TIC. 2- Contactar instituciones públicas para ver oferta academica relacionada. 3- Elaborar Plan de Capacitación.	Oct. 2019	Oct. 2019	Dirección de Recursos Humanos	Plan de Capacitación Implemtado		
69	8	3	3.1	8. Aplicar reglamento de Reclutamiento y Selección.	Aplicar la reglamentación de reclutamiento y selección	Ajustar el proceso de reclutamiento y selección a los reglamentos vigentes	1. Hacer inventario de vacantes. 2. Establecer cronograma de contratación de vacantes 3. implementar reglamento	Enero 2020	Dic. 2020		Reglamento implemtado		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
70	I	3	3.2	Evaluar los acuerdos de desempeño para el periodo 2019 en el mes de noviembre (2019). Actualizar Manual de Cargos. Implementación de Diccionario de Competencias.	Actualizar los acuerdos de desempeño	Ajustar los acuerdos de desempeño a las competencias y capacidades de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> 1- Revisar Acuerdo de desempeño 2018. 2- Evaluar necesidad de actualización conforme logrado. 3- Formular nuevos acuerdos / Incrementar nivel de logros. 1- Revisar Estructura y elaborar propuesta de actualización. 2- Obtener aprobación de estructura propuesta. 3- Revisar manual de procedimientos 4- Redactar manual. 5- Presentar MAE para aprobación. 1- Analizar Diccionario General de competencia. 2- Identificar acciones para el fortalecimiento de las competencias. 3- Elaborar Manual. 4- Presentar a alta gerencia para aprobación. 	Mayo 2019	Dic. 2020		implementados		
71	2	3	3.2	Plan de capacitación teniendo en cuenta Evaluación de Desempeño y Diccionario de Competencias.	Desarrollar diccionario de competencias y alinear plan de capacitación	Crear Plan de Capacitación alineado con el Diccionario de Competencias de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Identificar oportunidades de mejora en Evaluación del Desempeño y Diccionario de Competencia. 2- Identificar colaboradores con Potencial. 3- Identificar capacitaciones a Implementar. 4- Identificar posible facilitadores. 5- Estructurar Plan. 	Oct. 2019	Oct. 2019	1,000,000.00	Plan Elaborado		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
72		3	3	3.2	Elaborar políticas de Capacitación y Desarrollo.	fortalecer el sistema de capacitación de la institución	Fortalecer el proceso de capacitación de la institución	1- Identificar oportunidades de mejora en Evaluación del Desempeño y Diccionario de Competencia. 2- Identificar colaboradores con Potencial. 3- Identificar capacitaciones a Implementar. 4- Identificar posible facilitadores. 5- Estructurar Plan.	jul. 2019	jul. 2019		Políticas documentadas	
73		4	3	3.2	Implementar Diccionario de Competencias.	Crear el diccionario de competencias de la institución	Aplicar el Diccionario de competencias	1- Socializar Manual. 2- Comparar a cada persona en el uso del mismo.	Feb. 2020	Feb. 2020		Diccionario Implementado.	
74		5	3	3.2	Diseñar e implementar Manual de Inducción.	Fortalecer el proces de inducción de los colaboradores	Realizar de forma eficiente inducciones a los colaboradores de la institución	1. Identificar elementos que debe conocer el colaborador al momento de ingresar. 2. Describir informacion para cada elementos de la induccion. 3. Hacer correccion de estilo de las informaciones. 4. Diseno grafico del manual. Presentar a la MAE para aprobacion. 5. Definir instrumento de aplicacion del manual. 6. Implementar uso de estos instrumentos	Agosto 2019	Sept. 2019		Manual Implementado	
75		7	3	3.2	Diseñar Programa de Capacitaciones Institucionales.	Programar las capacitaciones de la institución	Tener un programa de capacitación ajustado a las necesidad de la institución	1- Identificar oportunidades de mejorar en Evaluación del Desempeño y Diccionario de Competencia. 2- Identificar colaboradores con Potencial. 3- Identificar capacitaciones a Implementar. 4- Identificar posible facilitadores. 5- Estructurar Plan.	Oct. 2019	Oct. 2019		Plan Elaborado	

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
81	6	3	3.3	Establecer políticas de socialización de los cambios institucionales.	Comunicar los cambios organizacionales de la institución a través de socializaciones	Mantener informados a los colaboradores sobre los cambios organizacionales que suceden en la institución	Coordinar acciones con la Dirección de Recursos Humanos.	Julio 2019	Dic. 2019		Socializaciones realizadas.		
82	7	3	3.3	Elaborar SISTAP e implementarlo.	Implementación del SISTAP	Implementar el SISTAP	1. Revisar evaluación de ARL para establecer línea base. 2. Revisar normativa. 3. Revisar las instalaciones y procesos de mantenimiento para identificar áreas de mejoras. 4. Analizar línea base y oportunidades de mejoras. 5. Definir aspectos a considerar en el sistema. 6. Elaborar manual. Presentar al MAE para aprobación. 7. Socializarlo.	Mayo 2019	Dic. 2019		Manual elaborado		
83	8	3	3.3	Implementar área de Lactancia Materna.	Implementación de la lactancia materna	Motivar al cumplimiento de la lactancia materna	1- Formular proyecto y presentarlo a MAE para aprobación.	Sept. 2019	Sept. 2019	1,000,000.00			
84	9	3	3.3	Actualizar Programa de Ayuda a los Colaboradores.	Implementar un programa de ayuda a los colaboradores de mayor impacto	Ayudar eficazmente a los colaboradores que lo necesiten	1- Definir políticas. 2- Identificar responsable de proceso. 3- Documentar procedimiento.	Julio 2019	Julio 2019				
85	10	3	3.3	Conformar Equipos Deportes. Identificar y firmar acuerdos con instituciones para el desarrollo de actividades deportivas. Implementar Programa de Reconocimiento a los Colaboradores.	fomento de las actividades recreativas	fomentar la realización de actividades culturales, sociales, deportivas, etc., entre los colaboradores de la institución	1- Desarrollar campaña de medición. 2- Firmar acuerdos con clubes para realización de los deportes. 3- Contratar Entrenadores.	Junio 2019	Junio 2019	500,000.00			

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
86	1	4	4.1	Revisar y renovar acuerdos que estén vencidos.	Renovación y revalidación de los acuerdos con otras organizaciones	Fortalecer las actividades de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Hacer Inventario de contratos. 2- Identificar contratos vencidos y evaluar pertinencia de renovación. 3- Gestionar Renovación. 	Oct. 2020	Marzo 2020		No. Contratos, Contratos Vigentes.		
87	2	4	4.1	Estructurar Plan de responsabilidad Social a partir de los Planes Sociales ya existentes.	Estructuración de un plan de responsabilidad social	Vincular los planes sociales con el Plan de responsabilidad social de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Identificar áreas que se quieran apoyar. 2- Evaluar Vinculación de planes de asistencia actuar. en el concepto de responsabilidad social. 3- Formular Plan. 	Abril 2020	Junio 2020		Plan de Responsabilidad Social		
88	3	4	4.1	Ampliar acuerdos con instituciones como Infotep y otras que trabajen temas vinculantes.	Aplicación de los acuerdos de la institución con otras organizaciones	Aumentar el impacto de los acuerdos de la institución con otras organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> 1- Identificar Instituciones. 2- Gestionar acercamientos para formular acuerdos. 3- Formalizar acuerdos. 	Abril 2020	Abril 2020		Acuerdos Implementados		
89	4	4	4.1	Implementar Mecanismos de Medición.	Medición de los acuerdos con otras organizaciones	Medir el desempeño de los acuerdos de la institución con otras organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> 1- Identificar Indicadores Transversales. 2- Definir Indicadores para cada área. 3- Presentar propuesta para aprobación. 4- Socializar propuesta. 	Nov. 2019	Marzo 2020		Indicadores Definidos		
90	7	4	4.1	Definir mecanismos nuevos de comercialización.	readecuar la estructura organizativa de la institución	Fortalecer las capacidades de colocación de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Revisar Resoluciones del MAP referente a áreas transversales del sistema público. 2- Revisar estructura funcional actual. 3- Formular propuesta de estructura. 4. Presentar a MAE propuesta. 5- Socializar propuesta con Ministerio de Hacienda y MAP. 6- Realizar ajustes a propuesta de estructura. 7- Obtener aprobación. 	Agosto 2019	agosto 2019		Estructura Aprobada.		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I J		K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
									Inicio	Fin		
91	9	4	4.1	Establecer Políticas para incorporar este criterio en proceso de compra.	fortalecer los procesos de compras y contrataciones de la institución	fortalecer procedimientos de compras y contrataciones	Documentar Proceso de Compras	Mayo 2019	Mayo 2019		Selección de proveedor tomando estos criterios	
92	1	4	4.2	Revisar información publicada en Pagina Web; estructura, manual de funciones, servicios, envío de acción a los servicios ect. Para completar información.	Revisión de las informaciones institucionales publicadas	Mantener actualizada la información de la institución	1- Evaluar nuevas informaciones e Publicar 2- Establecer nuevos mecanismo de contrato.	Enero 2020	Enero 2020		informaciones actualizadas en la página web de la institución	
93	2	4	4.2	Mantener Contratos. Evaluar nuevos potenciales clientes para formalizar acuerdos.	Formar nuevos acuerdos para ampliar el impacto de las actividades de la institución	Ampliar el impacto de las actividades de la institución por medio de nuevos acuerdos con potenciales ciudadanos/clientes	1- Exponer nuevas formas de negocios y productos. 2- Investigar Mercado potencial. 3- Fortalecer relaciones con clientes actuales. 4- Revisar criterios de relación Comercial.	Mayo 2019	Mayo 2019		Acuerdos y relaciones formadas con nuevos clientes	
94	4	4	4.2	Implementar Buzón de Sugerencias. Encuesta Satisfactoria Internos y Externos. Plan de Mejora para las informaciones levantadas en estos instrumentos.	identificar la forma de recoger las sugerencias, quejas u opiniones	Identificar las quejas, sugerencias y nive de satisfacción de los ciudadanos/clientes y colaboradores de la institución	1- Definir modelo de Informe 2- Socializar con las area de modelo de informe 3- Implementar informe.	Mayo 2020	Mayo 2020		Informe Presentado	
95	6	4	4.2	Elaborar y publicar Carta Compromiso al Ciudadano.	elaborar y publicar la Carta Compromiso al Ciudadano	Incluir a los ciudadanos clientes en las actividades de la institución	1- Identificar servicio Institucionales. 2- Definir atributos de calidad a comprometer. 3- Revisar guia de elaboración para Carta Compromiso al Ciudadano. 4- Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano. 5- Solicitar al MAP revisión y aprobación.	Mayo 2019	Mayo 2019		Carta Compromiso al Ciudadano Elaborada	

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I J		K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
									Inicio	Fin		
96	7	4	4.2	Elaborar y publicar Carta Compromiso al Ciudadano.	Elaboración y Publicación de la Carta Compromiso al Ciudadano	Dar a conocer al ciudadano cliente los servicios de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Identificar servicio Institucionales. 2- Definir atributos de calidad a comprometer. 3- Revisar guía de elaboración para Carta Compromiso al Ciudadano. 4- Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano. 5- Solicitar al MAP revisión y aprobación. 	Mayo 2019	Mayo 2019		Carta Compromiso al Ciudadano Elaborada	
97	8	4	4.2	Encuesta de Satisfacción a los clientes con contratos firmados y a los usuarios del programa de asistencia social.	Aplicación de las encuestas de satisfacción del ciudadano/cliente	Conocer como evoluciona el comportamiento de los ciudadanos/clientes respecto a los servicios de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identificar público al que se va aplicar. 2. Aplicar encuesta y analizar resultados. 3. Presentar informe 4. Formular propuestas de mejora. 	Mayo 2019	Mayo 2019		Encuesta aplicada	
98	2	4	4.3	Concluir implementación NOBACI.	Aplicación de las Normas Básicas de Control Interno	Identificar los riesgos y las oportunidades de las decisiones financieras	Documentar Procedimientos de Gestion NOBACI.	Agosto 2019	Agosto 2019		Manual NOBACI Implementado.	
99	4	4	4.3	Concluir documentaciones de Proceso del área Administrativa y Financiera.	Documentar los procesos y procedimientos de la institución	Gestionar eficientemente el sistema financiero de la institución	<ul style="list-style-type: none"> 1- Levantar actividades actuales. 2- Analizar vs buenas prácticas. 3- Documentar procedimiento. 4- Socializar procedimiento con área responsable. 5- Presentar a la MAE para aprobación. 	Julio 2019	Julio 2019		Procedimiento Documentados	
100	5	4	4.3	Elaborar Informe de Medición, Ejecución Presupuestaria POA y PEI.	Planificar y controlar los costos y el desempeño de los planes	Introducir un sistema de control presupuestario y de costos	<ul style="list-style-type: none"> 1- Implementar Indicadores de gestión en los POA's; 2- Realizar reuniones periódicas de rendición de cuentas; 3- Medir el desempeño presupuestario a través de indicadores financieros. 	Marzo 2019	Marzo 2019			

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
101	8	4	4.3	Definir estos criterios en informes de Ejecución Presupuestarios.	Emitir los informes de gestión presupuestaria	identificar el impacto de la gestión presupuestaria	1- Implementar Indicadores de gestión en los POA's; 2- Realizar reuniones periódicas de rendición de cuentas; 3- Medir el desempeño presupuestario a través de indicadores financieros.	Dic. 2019	Dic. 2019				
102	1	4	4.4	Fortalecer Recursos Tecnológicos.	fortalecimientot de las tecnologías de la información	Desarrollar un sistema para gestionar las informaciones de manera eficiente	1- Evaluar infraestructura Vigente. 2- Formular propuesta de Mejora DTIC. 3- Presentar MAE propuesta de mejora. 4- Establecer plan de trabajo.	junio 2019	junio 2020		Nivel de Alcance Plan de Trabajo		
103	2	4	4.4	Implementar sistemas automáticos que permitan el registro y gestión de información.	Automatización del registro y gestión de la información	Garantizar una eficiente gestion del uso y almacenamiento de la insformación	1- Revisar procesos para identificar oportunidades de automatización, 2- Formular proyectos en coordinación con directores de procesos. 3- Elaborar plan de trabajo.	Dic. 2020	Dic. 2020		Equipos Adquiridos		
104	3	4	4.4	Diseñar sistema de información basado en TIC. Diseñar Boletín Estadístico Institucional.	Fortalecimiento de las Tecnologías de la información y Comunicación	Eficientizar el control y verificación de la información	1- Revisar procesos para identificar oportunidades de automatización, 2- Formular proyectos en coordinación con directores de procesos. 3- Elaborar plan de trabajo.	Dic. 2019	Dic. 2019		Equipos Adquiridos		
105	4	4	4.4	Diseñar Manual de Comunicación Interna.	Fortalecimiento de los canales internos de difusión de la información.	Fortalecer los canales interno de difusión de la información	1- Revisar Logo y Colores Institucional. 2- Definir los criterios que requiere la imagen institucional. 3- Establecer tipología, uso de logos, banderas ect. 4- Redactar manual de comunicación y obtener aprobación.	Oct. 2019	Nov. 2019		Manual de Comunicación Interno Elaborado		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
106	7	4	4.4	Implementar Acuerdo de Confidencialidad a ser firmado por todos los empleados	implementación de acuerdos de confidencialidad	Garantizar la integridad de la información de la institución	1- Diseñar acuerdo. 2- Obtener Aprobación. 3- Implementar Acuerdo.	Junio 2019	Junio 2019		Dirección de Recursos Humanos		
107	1	4	4.5	Formar acuerdo con OPTIC para desarrollar trabajos en conjunto.	Desarrollar las tecnologías de la información de la institución	Garantizar que las tecnología de la información de la institución cumplan con las necesidades	1- Formalizar acuerdo institucional Lotería Nacional OPTIC para trabajar Proyectos	Agosto 2019	Agosto. 2019		Acuerdo firmado.		
108	2	4	4.5	Definir mecanismos de medición con OPTIC.	medición de la relación costo efectividad de las tecnologías utilizadas en la institución	Evaluar la relación costo efectividad de las tecnologías utilizadas en la institución	Seguir con los cumplimientos de las Nortics	Mayo 2019	Dic. 2020		Nortics Implementadas		
109	4	4	4.5	Crear Intranet y fomentar uso. Investigar sobre herramientas tecnológicas disponibles para analizar y presentar propuestas a la alta gerencia.	Actualización tecnológica de la institución	Obtener tecnologías mas adecuadas para el cumplimiento de los objetivos de la institución	1-Identificar herramientas tecnologicas que permitan fortalecer de los mismos. 2- Evaluar costos. 3- Presentar propuestas a alta gerencia. 4- Elaborar plan de implementación o adquirir herramientas tecnologias requeridas.	Enero 2019	Dic. 2019		Continuar nuevas Herramientas Incorporadas		
110	5	4	4.5	Fortalecer Plataforma Tecnológica. Definir servicios que puedan ser automatizados.	Fortalecer y automatizar los servicios de la institución	Fortalecer la plataforma tecnológica institucional	1-Revisar procesos para identificar oportunidades de automatización, 2- Formular proyectos en coordinación con directores de procesos. 3- Elaborar plan de trabajo.	Enero 2020	Enero 2020		Equipos Adquiridos		
111	7	4	4.5	Firmar acuerdo con OPTIC para formular plan de trabajo en conjunto.	Actualización de las tecnologías	Actualizar las tecnologías de la institución	1- Formalizar acuerdo institucional Lotería Nacional OPTIC para trabajar Proyectos.	Agosto 2019	Agosto. 2019		Acuerdo firmado.		
112	8	4	4.5	Definir criterios con OPTIC.	Identificar el impacto a lo interno y externo del uso de las tecnologías	Identificar el impacto socioeconómico y medioambiental de las tecnologías	1- Formalizar acuerdo institucional Lotería Nacional OPTIC para trabajar Proyectos.	Agosto 2019	Agosto. 2019		Acuerdo firmado.		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
113		1	4	4.6	Realizar un estudio de distribución y acceso a espacios físicos. Fortalecer procesos de articulación entre unidades en diferentes espacios.	Redistribuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas. 2- Identificar áreas de mejoras y posibles reubicaciones. 3- Formular propuestas. 4- Presentar a MAE para Aprobación.	Abril 2019	Junio 2019		Estado Realizado	
114		2	4	4.6	Estudio de espacios físico para formular sugerencias de reorganigramas de espacio.	Redistribuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas. 2- Identificar áreas de mejoras y posibles reubicaciones. 3- Formular propuestas. 4- Presentar a MAE para Aprobación.	Abril 2019	Junio 2019		Estado Realizado	
115		3	4	4.6	Elaborar Plan de Mantenimiento, Planta Física.	Plan de Mantenimiento de la Planta Física	Garantizar la durabilidad de la estructura física de la institución	1- Hacer inventario de diferentes áreas. 2- Identificar áreas de mejoras y posibles reubicaciones. 3- Formular propuestas. 4- Presentar a MAE para Aprobación.	Abril 2019	Junio 2019		Estado Realizado	
116		4	4	4.6	Estudio de Espacio Físico.	Redistribuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas. 2- Identificar áreas de mejoras y posibles reubicaciones. 3- Formular propuestas. 4- Presentar a MAE para Aprobación.	Abril 2019	Junio 2019		Estado Realizado	
117		5	4	4.6	Estudio de Espacio Físico.	Redistribuir el espacio físico de la institución	Eficientizar el uso del espacio físico	1- Hacer inventario de diferentes áreas. 2- Identificar áreas de mejoras y posibles reubicaciones. 3- Formular propuestas. 4- Presentar a MAE para Aprobación.	Abril 2019	Junio 2019		Estado Realizado	

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
118	6	4	4.6	Concluir Manual de Políticas y Procedimientos.	Fortalecer la gestión de los activos	Realizar una gestión eficiente de los activos de la institución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de las áreas faltantes. 2. Revisión y análisis de información levantada. 3. Definición de políticas. 4. Documentación de procedimiento. 5. Validación de procedimiento con las áreas responsables. 6. Presentación a la MAE para aprobación. 7. Socialización e implementación. 	Abril 2019	Julio 2019		Manual Elaborado		
119	1	5	5.1	Actualizar Mapa de Proceso.	Actualizar el Mapa de Procesos de la Institución	Actualizar el Mapa de Procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar Mapa de Proceso actual. 2. Elaborar propuesta. 3. Enviar al MAP para revisión y aprobación. 4. Realizar ajustes. 5. Publicar Mapa de Proceso aprobado. 	Abril 2019	Mayo 2019		Mapa Publicado		
120	2	5	5.1	Culminar el Manual de Políticas y Procedimientos.	Documentar los procesos y procedimientos de la institución	Garantizar el conocimiento de los procesos a los dueños de estos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de las áreas faltantes. 2. Revisión y análisis de información levantada. 3. Definición de políticas. 4. Documentación de procedimiento. 5. Validación de procedimiento con las áreas responsables. 6. Presentación a la MAE para aprobación. 7. Socialización e implementación. 	Abril 2019	Julio 2019		Manual Elaborado		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
121		3	5	5.1	Culminar el Manual de Políticas y Procedimientos.	Analizar los procesos e identificar los riesgos y factores críticos de éxito	Identificar los riesgos y factores críticos de éxito de los procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Levantamiento de las áreas faltantes. 2. Revisión y análisis de información levantada. 3. Definición de políticas. 4. Documentación de procedimiento. 5. Validación de procedimiento con las áreas responsables. 6. Presentación a la MAE para aprobación. 7. Socialización e implementación. 	Abril 2019	Julio 2019		Manual Elaborado	
122		3	5	5.2	Definir Sistema de Calidad e Implementar.	Implementar sistema de calidad	Desarrollar Sistema de Calidad acorde a las necesidades de los ciudadanos/clientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indagar sobre diferentes sistemas de calidad. 2. Presentar al Comité de Calidad propuesta de sistema a implementar para consensuar. 3. Presentar propuesta al MAE para aprobación. 4. Socialización de Sistema de Calidad a implementar. 5. Capacitación en el Sistema de Calidad. 6. Implementación del sistema. 	Enero 2020	Julio 2020		Sistema implementado	
123		6	5	5.2	Verificar informaciones publicadas en la Web y Evaluar pertinencia de publicar otras informaciones.	Evaluar y verificar las informaciones publicadas	Garantizar que la información publicada cumpla con las necesidades	<ol style="list-style-type: none"> 1- Evaluar nuevas informaciones e Publicar 2- Establecer nuevos mecanismo de contrato. 	Enero 2020	Enero 2020		Información verificada	
124		7	5	5.2	Evaluar mecanismos de accesibilidad Institucional,	Mejorar la accesibilidad	Identificar el nivel de accesibilidad que tienen los ciudadanos clientes a la institución	Concluir Formulación Carta Compromiso	Mayo 2019	Agosto 2019		Carta Compromiso al Ciudadano Elaborada	

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I J		K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador
									Inicio	Fin		
125		1	6	6.1	Implementar Encuesta de Satisfacción de clientes externos e internos. Implementar Buzón de Sugerencia.	Realizar mediciones	Medir la percepción que se tiene de la reputación e imagen de la institución	1- Documentar procedimientos de Gestión de estos instrumentos. 2- Presentar al MAE para aprobación. 3- Socializar instrumentos.	Mayo 2019	Mayo 2019		Procedimiento Implementado
126		2	6	6.1	Realizar anualmente Encuesta de Satisfacción Ciudadana.	Realizar encuestas de satisfacción	Identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos	1- Documentar procedimientos de Gestión de este instrumento conforme Resolución del MAP.	Mayo 2019	Mayo 2019		Procedimiento Implementado
127		3	6	6.1	Implementar Ventanilla Única	Fortalecer la accesibilidad hacia los servicios	Aumentar la accesibilidad de los ciudadanos/clientes	1- Identificar servicios que pudieran incorporarse a ventanilla Única. 2- Documentar proceso (si aplica). 3- Coordinar con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación proceso de automatización.	Agosto 2019	Dic. 2019		Ventanilla única implementada
128		2	6	6.2	Implementar Plan de Mejora Institucional.	Implementación de Mejoras sugeridas	Implementar las sugerencias recibidas	1. Realizar evaluación de la gestión institucional. 2. Definir actividades para corregir/mitigar oportunidades de mejora identificadas. 3. Establecer calendario y responsables de cada actividad. 4. Identificar las actividades que requieren asignación de recursos para ejecución. 5. Establecer mecanismos de medición del Plan. 6. Presentar informes de resultados. Ver 4.1 num. 4	Mayo 2019	Mayo 2019		Plan Elaborado

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador		
								Inicio	Fin				
16													
129		3	6	6.2	Implementar nuevas y modernas tecnologías.	Implementación de nuevas tecnologías	Implementar nuevas y modernas tecnologías	1- Identificar necesidades de nuevas tecnologías. 2- Implementar Intranet y Outlook. 3- Impartir talleres para uso de herramientas.	Sept, 2019	Dic. 2020			Grado de utilización de nuevas tecnologías
130		4	6	6.2	Definir Indicadores de Cumplimientos.	Medir el cumplimiento de los diferentes planes	Definir e implementar indicadores de cumplimiento	1- Identificar Indicadores. 2- Definir Indicadores para cada área/procesos. 3- Presentar propuesta para aprobación. 4- Socializar propuesta.	Nov. 2019	Marzo 2020			Indicadores Definidos
131		2	6	6.2	Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano.	Elaboración de la Carta	Elaborar la Carta de Compromiso al Ciudadano	1- Desarrollar guía de Elaboración. 2. Presentar al MAP para aprobación. 3. Lanzamiento de CCC 4. Medicion de estandares definidos	Marzo 2019	Junio 2019	500,000.00		Carta Publicada
132		4	6	6.2	Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano	Elaboración de la Carta	Elaborar la Carta de Compromiso al Ciudadano	1- Desarrollar guía de Elaboración. 2. Presentar al MAP para aprobacion. 3. Lanzamiento de CCC 4. Medicion de estandares definidos	Marzo 2019	Junio 2019	500,000.00		Carta Publicada
133		1	6	6.2	Definir Políticas y Procedimientos para Gestión de Quejas.	Definir e implementar políticas y procedimientos de gestión de quejas y sugerencias	Definir una eficiente gestión de las quejas y sugerencias	1- Identificar medios disponibles para la gestión de quejas. 2- Definir politicas del proceso. 3- Documentar procedimiento. 4- Presentar a MAE para aprobación.	Mayo 2019	Mayo 2019			Procedimiento Elaborado
134		3	6	6.2	Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano.	Elaborara la Carta de Compromiso al Ciudadano	Cumplir con los estándares identificados de servicios publicados	1- Desarrollar guía de Elaboración. 2. Presentar al MAP para aprobación. 3. Lanzamiento de CCC 4. Medicion de estandares definidos	Marzo 2019	Junio 2019	500,000.00		Carta Publicada

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
135	6	7	7.1	Elaborar Plan de Responsabilidad Social Institucional.	Elaboración de un plan de responsabilidad social	Implementar un plan de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar. 2- Definir activades. 3-Elaborar Cronograma/actividades.	Febrero 2019	Febrero 2019	500,000.00	Programa Elaborado		
136	1	7	7.1	Definir Modelo de Gestión Institucional.	Identificación de modelo de gestión institucional	Identificar un modelo de gestión institucional	1- Verificar mecanismos de comunicación institucional. 2- Formular propuesta de modelo de gestión. 3-Presentar a MAE para aprobación.	Abril 2020	Junio 2020		Modelo Definido		
137	2	7	7.1	Concluir Manual de Políticas y Procedimientos.	Confección de los manuales de políticas y procedimientos	Documentar las políticas y procedimientos de la institución	1. Levantamiento de las areas faltantes. 2. Revision y analisis de informacion levantada. 3. Definicion de politicas. 4. Documentacion de procedimiento. 5. Validacion de procedimiento con las areas responsables. 6. Presentacion a la MAE para aprobacion. 7. Socializacion e implementacion.	Abril 2019	Julio 2019		Manual Elaborado		
138	3	7	7.1	Elaborar e implementar Manual de Funciones y de Cargos.	Elaboración e implementación del Manual de Cargos y Funciones	Implementar el manual de funciones y de cargos	1- Revisar estructura y elaborar propuesta de actualización. 2- Obtener aprobación de estructura propuesta. 3- Revisar Manual de Procedimiento. 4- Redactar Manual 5- Presentar MAE para aprobación.	Dic. 2019	Dic. 2019		Manual Elaborado		
139	4	7	7.1	Implementar Plan de Reconocimiento.	Implementación de un Plan de Reconocimiento	Implementar un plan de reconocimiento	1- Considerar recursos para implementación en formulación presupuestaria. 2- Socializar programa.	Junio 2020	Junio 2020		Programa Implementado		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
146	2	7	7.2	Implementar Encuesta de Clima y Encuesta de Satisfacción Interna.	Implementación de encuestas	Identificar el nivel de satisfacción interna y el clima organizacional	1. Realizar gestiones con el MAP para la aplicación de la encuesta suministrada por ellos	Enero 2020	Enero 2020		1- Procedimiento Establecido. 2- Informe Presentado.		
147	3	7	7.2	Implementar Informe de Resultado, Evaluaciones de Desempeño.	Fortalecer el proceso de evaluación del desempeño	Implementar evaluaciones del desempeño	1- Establecer procedimiento para la socialización del resultado de las evaluaciones de desempeño. 2- Preparar informe sobre resultado de evaluaciones de desempeño.	Enero 2020	Enero 2020		1- Procedimiento Establecido. 2- Informe Presentado.		
148	5	7	7.2	Definir estrategias que fomenten el uso de tecnología.	Fomento de las tecnologías en la institución	Fortalecer y fomentar el uso de las tecnologías	1- Identificar necesidades de nuevas tecnologías. 2- Implementar Intranet y Outlook. 3- Impartir talleres para uso de herramientas.	Sept, 2019	Dic. 2020		Nivel de uso de las tecnologías		
149	6	7	7.2	Implementar Herramientas de Medición del Impacto de Capacitaciones.	medición del impacto de la capacitación	Identificar el impacto que tiene la capacitación	1- Definir criterios a Evaluar. 2- Diseñar Herramientas. 3- Socializar herramienta a implementar.	Enero 2020	Enero 2020		Mediciones Realizados		
150	7	7	7.2	Incluir en Plan de Capacitación; servicio al clientes, atención telefónica, calidad en el servicio, entre otros.	Mejorar el trato al ciudadano/cliente	Capacitar a los colaboradores en el trato al ciudadano/cliente	1- Identificar grupos a capacitar sobre estos temas. 2- Elaborar calendario de capacitación. 3- Comunicar a superiores fechas de capacitación.	Dic. 2020	Dic. 2020		Plan de Capacitación Implentado		
151	8	7	7.2	Implementar Programa de Reconocimiento.	Reconocer a los colaboradores de la institución.	Motivar y reconocer el desempeño de los colaboradores de la institución	1- Considerar recursos para implementación en formulación presupuestaria. 2- Socializar programa.	Abril 2020	Junio 2020	RD\$400,000.00	Programa Elaborado		
152	10	7	7.2	Elaborar e implementar Plan de Responsabilidad Social.	Implementar un programa de responsabilidad social	Diseñar y aplicar programa de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar. 2- Definir activiades. 3- Elaborar Cronograma de actividades	Febrero 2020	Febrero 2020	500,000.00	Programa Elaborado		

15	A	B	C	D	E	F	G	H	I		J	K	L
	16	No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	
									Inicio	Fin			
153	I	8	8.1	Aplicar Encuesta de Satisfacción Ciudadana para identificar las expectativas de los diferentes grupos de interés.	Identificar las expectativas y satisfacción ciudadana	Aplicar la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana	1. Identificar público al que se va aplicar. 2. Aplicar encuesta y analizar resultados. 3. Presentar informe 4. Formular propuestas de mejora.	Mayo 2019	Mayo 2019		Encuesta aplicada		
154	I	8	8.2	Elaborar Plan de Responsabilidad Social	Elaboración de un plan de responsabilidad social	Implementar un plan de responsabilidad social	1- Identificar sector a apoyar. 2- Definir actividades. 3-Elaborar Cronograma/actividades.	Febrero 2020	Febrero 2020	500,000.00	Programa Elaborado		
155	9	8	8.2	Elaboración del SISTAP Institucional.	Implementación del SISTAP	Implementar el SISTAP	1. Revisar evaluación de ARL para establecer línea base. 2. Revisar normativa. 3. Revisar las instalaciones y procesos de mantenimiento para identificar áreas de mejoras. 4. Analizar línea base y oportunidades de mejoras. 5. Definir aspectos a considerar en el sistema. 6 Elaborar mnual. Presentar al MAE para aprobación. 7. Socializarlo.	Mayo 2019	Dic. 2019		Manual elaborado		
156	I	9	9.1	Elaborar Carta Compromiso al Ciudadano e implementar Instrumentos de Medición.	Elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano	identificar y conocer la cantidad y calidad de los servicios y productos ofrecidos	1- Desarrollar guía de Elaboración. 2. Presentar al MAP para aprobación. 3. Lanzamiento de CCC 4. Medición de estándares definidos	Marzo 2019	Junio 2019	500,000.00	Carta Publicada		

	M	N
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
17	Dirección de Planificación y Desarrollo	
18	Dirección de Planificación y Desarrollo	
19	Dirección Recursos Humanos (1,2,3) Dirección Planificación y Desarrollo y Auditoría Interna (4,5,6)	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección Recursos Humanos	
20	Recursos Humanos	
21		
22	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
23	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección Financiera	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección de Planificación y Desarrollo y Auditoría Interna.	
24		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
25		
	Administración General.	
26		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
27		
	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Comunicaciones	
28		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección de Recursos Humanos	Considerar en formulación del presupuesto 2020.
29		
	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de Tecnología	
30		
	Dirección de Planificación y Desarrollo.	
31		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
32		
	Dirección de Recursos Humanos	
33		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo	
34	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
35	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
36	Dirección de Recursos Humanos	
37	Dirección de Recursos Humanos	
38	Dirección de Recursos Humanos	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo	
39	Dirección de Planificación y Desarrollo	
40	Dirección de Planificación y Desarrollo	
41	Dirección de Planificación y Desarrollo	
42	Dirección de Planificación y Desarrollo	
42	Dirección de Comunicaciones	
43		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
44		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
45		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
46		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
47		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
48		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
49	Auditoria Interna / Dirección de Planificación y Desarrollo/ Comité NOBACI	
50	Dirección de Planificación y Desarrollo	
51	Dirección Financiera y Dirección de Planificación y Desarrollo	
52	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
53	Dirección de Planificación y Desarrollo	
54	Dirección Financiera y Dirección de Planificación y Desarrollo	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección Financiera y Dirección de Planificación y Desarrollo	
55		
	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	
56		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
57		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
58		
	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
59		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Comunicaciones y Dirección de Planificación y Desarrollo	
60	Dirección de Tecnología de la Información	
61	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	
62	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos.	
63	Dirección de Recursos Humanos	
64		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	
65	Dirección de Recursos Humanos	Considerar en formulacione de Presupuesto 2019.
66	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	
67		
68		
69	Dirección de Recursos Humanos	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Recursos Humanos	
70	Dirección de Recursos Humanos	
71		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos	
72		
	Dirección de Recursos Humanos	
73		
	Dirección de Recursos Humanos	
74		
	Dirección de Recursos Humanos	
75		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Recursos Humanos	
76	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	
77	Dirección de Relaciones Pública y Comunicaciones	
78	Dirección de Planificación y Desarrollo	
79	Dirección de Planificación y Desarrollo.	
80		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos.	
81		
	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos.	
82		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
83		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
84		
	Dirección de Recursos Humanos	
85		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	MAE Dirección Jurídica y Dirección Comercial	
86		
	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	
87		
	Dirección de Recursos Humanos	
88		
	Dirección de Planificación y Desarrollo.	
89		
	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
90		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
91	Dirección de Planificación y Desarrollo	
92	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y Dirección de Planificación y Desarrollo	
93	Dirección Comercial	
94	Dirección de Planificación y Desarrollo	
95	Dirección de Planificación y Desarrollo	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo	
96	Dirección de Planificación y Desarrollo	
97	Dirección de Planificación y Desarrollo y Auditoría Interna.	
98	Dirección de Planificación y Desarrollo	
99	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección Financiera	
100		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección Financiera	
101	Dirección de Tecnología de la Información	
102	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación	
103	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación	
104	Dirección de Relaciones Pública y Comunicaciones	
105		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Acuerdos Implementados	
106		
	Administración General.	
107		
	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección TIC	
108		
	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación	
109		
	Dirección Tecnología de la Información y Comunicación	
110		
	Administración General.	
111		
	Administración General.	
112		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección Administrativa. Y Dirección de Planificación y Desarrollo.	
113		
	Dirección Administrativa. Y Dirección de Planificación y Desarrollo.	
114		
	Dirección Administrativa. Y Dirección de Planificación y Desarrollo.	
115		
	Dirección Administrativa. Y Dirección de Planificación y Desarrollo.	
116		
	Dirección Administrativa. Y Dirección de Planificación y Desarrollo.	
117		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo	
118	Dirección de Planificación y Desarrollo	
119	Dirección de Planificación y Desarrollo	
120		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo	
121	Dirección de Planificación y Desarrollo	
122	Dirección de Planificación y Desarrollo	
123	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y Dirección de Planificación y Desarrollo	
124	Dirección de Planificación y Desarrollo	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo	
125	Dirección de Planificación y Desarrollo	
126	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.	
127	Dirección de Planificación y Desarrollo	
128	Dirección de Planificación y Desarrollo	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
129	Dirección de Tecnología de la Información	
130	Dirección de Planificación y Desarrollo.	
131	Dirección de Planificación y Desarrollo	
132	Dirección de Planificación y Desarrollo	
133	Dirección de Planificación y Desarrollo	
134	Dirección de Planificación y Desarrollo	

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16		
	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
135		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
136		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
137		
	Dirección de Planificación y Desarrollo	
138		
	Dirección de Recursos Humanos	
139		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Recursos Humanos	Considerar en formulacione de Presupuesto 2019.
140	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Recursos Humanos.	
141	Dirección de Recursos Humanos	
142	Dirección Administrativa. Y Dirección de Planificación y Desarrollo.	
143	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
144	Dirección de Recursos Humanos y Dirección de Planificación y Desarrollo	
145		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Recursos Humanos	
146	Dirección de Recursos Humanos	
147	Dirección de Tecnología de la Información	
148	Dirección de Recursos Humanos	
149	Dirección de Recursos Humanos	
150	Dirección de Recursos Humanos	Considerar en formulación del presupuesto 2020.
151	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
152		

	M	N
15	Responsable de seguimiento	Comentarios
16	Dirección de Planificación y Desarrollo	
153	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos	
154	Dirección de Planificación y Desarrollo y Dirección de Recursos Humanos.	
155	Dirección de Planificación y Desarrollo	
156	Dirección de Planificación y Desarrollo	