


| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|----|--|----------------------|------------------------|---|--|--|---|---------------|---------------|----------------------------|---|---|
| 1 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | |
| 15 |   <p>REPÚBLICA DOMINICANA MINISTERIO DE HACIENDA LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA “AÑO DEL DESARROLLO AGROFORESTAL” PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL</p> | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | Tiempo | | | |
| | No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Inicio | Fin | Recursos necesarios | Indicador | |
| 17 | 3 | I | I.I | 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. | |
| 18 | 4 | I | I.I | Al momento de actualizar el PEI o evaluar la pertinencia de incorporar cambios en el Pensamiento Estratégico Institucional. | Revisar y actualizar el PEI | PIE 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. | |
| 19 | 5 | I | I.I | 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. | |

| 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 | | J | 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 ultimos 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 | | | |
| 76 | 8 | 3 | 3.2 | Incluir en Plan de Capacitación estos criterios. | Programar las capacitaciones de la institución | Tener un programa de capacitación ajustado a las necesidades 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 | | |
| 77 | 9 | 3 | 3.2 | Diseñar instrumentos de Medición de Impacto de las Capacitaciones. | identificar el impacto de las capacitaciones | Identificar el impacto de las capacitaciones en los colaboradores y la institución | 1- Identificar criterios a evaluar. 2- Determinar ponderación de cada criterio. 3- Definir políticas de evaluación. 4- Elaborar Instrumentos. | Enero 2020 | Enero 2020 | | Instrumentos Implementado | | |
| 78 | 1 | 3 | 3.3 | Plan de Comunicación Interna. Desarrollar actividades de integración entre colaboradores. | fortalecer la integración de los colaboradores y desarrollar planes de comunicación eficiente | Eficientizar la comunicación interna y fortalecer la integración de los colaboradores de la institución | 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 | | |
| 79 | 2 | 3 | 3.3 | Fortalecer el Comité de Calidad. | Fortalecimiento del Comité de Calidad de la Institución | Implementar un sistema de calidad eficaz | Elaborar Plan de Capacitación a los Integrantes del Comité | Oct. 2019 | Nov. 2019 | | Plan Elaborado | | |
| 80 | 5 | 3 | 3.3 | Implementar Buzón de Quejas y Sugerencias. Implementación de Encuesta de Satisfacción para clientes internos y externos. | Instalar buzones de sugerencias y aplicar encuestas de percepción de la calidad de los servicios internos y externos. | Conocer el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios de los servicios de la institución | 1- Elaborar Formularios. 2- Obtener aprobación de alta Gerencia. 3- Socializar procedimientos de Gestión de Satisfacción del Cliente. 4- Implementar instrumentos | Mayo 2019 | Mayo 2019 | | Buzones y Encuesta implementados. | | |

| 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | | K | L | | |
|----|---|-----|---------------|-----------------|---|---|--|--|------------|------------|---|---|---------------------|-----------|
| | | | | | | | | | Tiempo | | | | Recursos necesarios | Indicador |
| | | | | | | | | | Inicio | Fin | | | | |
| 16 | | No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | | | | | | |
| 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 | | | |
| 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 |
|-----|----|-----|---------------|--|---|--|--|------------|------------|------------|--|-----------|---|
| | 16 | No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | |
| | | | | | | | | | Inicio | Fin | | | |
| 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 aprobacion. 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 | | 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 | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | | J | K | L |
|-----|--------|-----|---------------|---|---|--|--|--------------|--------------|------------|---------------------|-----------|---|
| 15 | | No. | Criterios No. | Subcriterio No. | Área de Mejora | Acción de Mejora | Objetivo | Tareas | Tiempo | | Recursos necesarios | Indicador | |
| 16 | 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 | <ol 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 | | |
| 154 | I | 8 | 8.2 | Elaborar Plan de Responsabilidad Social | Elaboración de un plan de responsabilidad social | Implementar un plan de responsabilidad social | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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 | <ol style="list-style-type: none"> 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 | | |

| | 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 Fianciera 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 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 Tecnología de la Información y Comunicación y Dirección de Planificación y Desarrollo | |
| 123 | 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 | |