PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL LOTERIA NACIONAL 2021

LOGO

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento	Comentarios
							Inicio	Fin				
1	1	1.3	No se encontró evidencia para Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Velar por el bienestar personal y las necesidades de los empleados	Crear politicas y procedimientos para el trato de las situaciones y circunstancias personales de los colaboradores.	Crear politica y procedimiento para situaciones y circunstancias personales de los colaboradores	2021 Marzo	2021 Junio	Recursos Humanos y Salon de eventos	Politica y procedimiento	Direccionn de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Aprobar Politica y procedimientos para el trato de las situaciones y circunstancias personales de los colaboradores				politica y procedimiento aprobado	Administracion General	
						Divulgacion mediante capacitacion de Politica y procedimientos para el trato de las situaciones y circunstancias personales de los colaboradores				Listado de asistencia a capacitacion	Direccionn de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos/ Departamento de capacitacion	
2		1.4	No se encontró evidencia para Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.	Fortalecer la transparencia y la institucionalidad	Crear politicas y procedimientos	Diseñar politica y procedimientos	2021 Julio	2021 Septiembre	Recursos Humanos y Salon de eventos	Politicas y procedimientos creados	Direccionn de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Aprobar Politica y Procedimientos				Politicas y procedimientos aprobadas	Administracion General	
						Divulgar politica y procedimientos				Listado de socializacion	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos/ Departamento de capacitacion	
						Implementar politicas y procedimientos				politicas y procedimientos implementados	Direccionn de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
3	2	2.2	No se encontró evidencia para Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Alinear el PEI 2021-2024 ara Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Revisar y Actualizar el PEI segun necesidades	Definir los grupos de interes	2021 Enero	2021 Marzo	Recursos Humanos	Reportes trimestrales	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Comercial / Direccion asistencia social	
						Definir las necesidades de los grupos de interes				Encuesta de satisfaccion ciudadana	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección Comercial / Direccion asistencia social	
						Revisar PEI actual				PEI revizado	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						Realizar cambios según hallazgos encontrados				Cambios realizados en el PEI	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						aprobacion del PEI				PEI aprobado	Administracion General	
4		2.2	No se encontró evidencia para Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.	Garantizar la calidad satisfacción de las necesidades de los productos y la prestación de servicios	Documentar y medir los procesos para los productos y servicios brindados	Levantamiento y documentacion de los productos y servicios	2021 Septiembre	2021 Diciembre	Recursos Humanos y Salon de eventos	Procedimiento	Dirección de Planificación y Desarrollo	
						Aprobacion e implementacion de los procesos				Procedimiento aprobado	Administracion General	
						Divulgacion de la implementacion de los procesos				Listado de asistencia a capacitacion	Direccion de recursos humanos / Departamento de capacitacion	
						Implementacion de la encuesta de satisfaccion				Encuesta de satisfaccion ciudadana	Dirección de Planificación y Desarrollo	
5		2.3	No se encontró evidencia para Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	Garantiar el conocimiento de los objetivos, planes y tareas.	Distribucion de los POA´s por departamento	Dividir el POA por áreas	2021 Enero	2021 Marzo	Recursos Humanos y Salon de eventos	Listado de participacion	Direccion de Planificación y Desarrollo	
						Socializar con cada una de las áreas						
						Suministrar el POA del área por medios digitales;						
						Obtener evidencias de la socialización						
6		2.4	No se encontró evidencia para Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Garantizar una eficiente gestión del cambio	Revisar, actualizar e implementar las políticas y procedimientos de comunicación interna	Revisar las políticas y procedimientos de comunicación interna; realizar actualizaciones; socializar y obtener aprobación; implementar políticas y procedimiento.	2021 Abril	2021 Junio	Recursos Humanos y Salon de eventos	Políticas y procedimientos implementados, Informe de Implementación	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Recursos Humanos.	

Elaborado por: Planificacion y Desarrollo

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL LOTERIA NACIONAL 2021

7	3	3.2	No se encontró evidencia para En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Fortalecer las políticas y procedimientos de capacitación de la institución	Revisar e incluir los tópicos mencionados	Revisar las políticas y procedimientos de capacitación y Manual de Inducción	2021 Julio	2021 Septiembre	Recursos Humanos y Salon de eventos	Revision de politicas y procedimientos	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion	
						Realizar actualizaciones				Actualizaciones realizadas	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion	
						Aprobar politicas y procedimientos				Aprobacion realizada	Administracion General	
						Divulgacion de las Politicas y procedimientos				Listado de asistencia socializacion	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion	
						Implementar políticas y procedimiento.				politicas y procedimientos implementados	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos /	
8		3.2	No se encontró evidencia para Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Desarrollar las competencias de los colaboradores de la institución.	Implementar proceso de detección de necesidades de capacitación	Realizar levantamiento de necesidades de capacitación;	2021 Enero	2021 Marzo	Recursos Humanos y Salon de eventos	Informe de implementación, listado de participación, minuta de reuniones	Dirección de Recursos Humanos	
						Diseñar plan de capacitación basado en las necesidades levantadas e incluir competencias gerenciales;						
						Obtener aprobación;						
						Socializar con todos los colaboradores;						
						Gestionar las capacitaciones;						
						Realiar informe de implementación.						
9		3.2	No se encontró evidencia para Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados.	Liderar y apoyar a los nuevos empleados	Fortalecer el Manual de Inducción y las políticas y procedimientos de capacitación	Revisar y actualizar el Manual de inducción y las políticas y procedimientos de capacitación	2021 Marzo	2021 Junio	Recursos Humanos y Salon de eventos	Informe de implementación, Formularios de inducción	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Aprobar los cambios segun los hallazgos				Cambios realizados en las politicas y procedimientos	Administracion General	
						Divulgar				Listado de participacion en socializacion	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion	
						Implementar cambios en los manuales y procedimientos				Manuales y procedimientos actualizados	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
10		3.2	No se encontró evidencia para Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Suplir las vacantes de la institucion con empleados internos	Crear Politica y/o procedimiento de consurso interno y externo y de traslado del servidor	Crear las Politica y/o procedimiento	2021 Septiembre	2021 Diciembre	Recursos Humanos y Salon de eventos	Politica y/o Procedimiento creado	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Aprobar las Politica y/o procedimiento				Politica y procedimientos	Administracion General	
						Divulgar las Politica y/o procedimiento				Listado de participacion en socializacion	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Implementar las Politica y/o procedimiento				Cantidad de movilidad interna y externa de empleados	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion	
11		3.2	No se encontró evidencia para Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Creacion de procedimiento de oferta curricular donde se promueva el enfoque de genero y participacion de las mujeres	Crear procedimiento	2021 Marzo	2021 Junio	Recursos Humanos y Salon de eventos	Procedimiento creado	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Aprobar procedimiento				Procedimiento aprobado	Administracion General	
						Divulgar e implementar procedimiento				Listado de participacion en socializacion	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion	
12		3.3	No se encontró evidencia para Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados.	Garantizar la Innovación y el desarrollo tomando en cuenta las ideas y sugerencias de los empleados	Crear un ambiente proactivo en el que todos los emleados puedan aportar ideas y sugerencias	Revisar procedimiento PR-RH-07 de clima organizacional para incluir la mejora	2021 Marzo	2021 Junio	Recursos Humanos, Salon de evento, RD$ 15,000.00	Listado de asistencia, Minutas de rebuniones, informe de uso de los buzones internos	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Analizar e incluir en el codigo de etica la mejora					Comité de Etica	
						Aprobar cambios en el procedimiento y codigo de etica					Administracion General	
						Divulgar e implementar cambios					Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion	
13		4.2	No se encontró evidencia para Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios y co-evaluadores.	Involucrar a los ciudadanos clientes en el desarrollo y evaluación de los procesos	Incluir a los ciudadanos / clientes para el desarrollo de la institucion	Revisar el sistema de encuesta e identificar acapites faltantes para incluir	2021 Julio	2021 Septiembre	Recursos Humanos, Salon de evento, RD$ 25,000.00	Listado de mejora para la encuesta	Planificación y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos	
						Agregar acapites de mejora identificados a la encuesta				Encuesta editada	Planificación y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos	
						Aprobar mejoras a la encuesta				Encuesta aprobada	Administracion General	
						Divulgar e implementar				Listado de participacion en socializacion	Planificación y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos	
14	4	4.5	No se encontró evidencia para Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas, No se encontró evidencia para la gestión de proyectos y tareas, No existe evidencia para la gestión del conocimiento, No se encontró evidencia para Las actividades formativas y de mejora, No se encontró evidencia para La interacción con los grupos de interés y asociado, No se encontró evidencia para	Fortalecer la gestión tecnológica de la institución	Revisar, actualizar y fortalecer la gestión tecnológica de la institución.	Revisar Manual de políticas y procedimientos TIC's	2021 Enero	2021 Marzo	Recursos Humanos, Salon de evento	Manual de políticas y procdimientos TIC's actualizado e implementado	Planificación y Desarrollo y Tecnología de la Información.	
						Actualizar políticas y procedimientos añadiendo los tópicos mencionados						
						Socializar y obtener aprobación						
						Implementar						

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL LOTERIA NACIONAL 2021

15		4.6	No se encontró evidencia para Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Fomentar política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro	Realizar revisión y actualización de las politicas y procedimientos de gestión de los activos.	Revisar politicas y procedimientos de gestión de activos fijos	2021 Septiembre	2021 Diciembre	Recursos Humanos, Salon de evento	politicas y procedimientos revisados	Dirección Administrativa / Direccion Planificación y Desarrollo / Control de activos	
						Actualizar politicas y procedimientos				politicas y procedimientos actualizads	Dirección Administrativa / Direccion Planificación y Desarrollo / Control de activos	
						Aprobar politicas y procedimientos				Politicas y Procedimientos aprobado	Administracion General	
						Divugar e Implementar politicas y procedimientos				politicas y procedimientos implementados	Dirección Administrativa / Direccion Planificación y Desarrollo / Control de activos	
16		5.3	No se encontró evidencia para Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Definir la cadena de prestación de servicios	Identificar la cadena de servicios.	Listar los servicios de la institución	2021 Octubre	2021 Diciembre	Recursos Humanos, Salon de evento, RD$ 20,000.00	Listado realizado	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion Comercial	
						Identificar los involucrados en la prestación del servicio				Listado realizado	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion Comercial	
						Crear procedimiento que facilite el intercambio de datos				Procedimiento creado	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion Comercial	
						Aprobar procedimiento para facilitar intercambio de datos				Procedimiento aprobado	Administracion general	
						Divulgar proceso				Listado de asistencia a Socializacion	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion Comercial / Direccion de RRHH / Departamento de Capacitacion	
						Implementar proceso				procedimiento implementad	Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion Comercial	
17	6	6.2	No se encontró evidencia para Sugerencias recibidas e implementadas.	Fortalecer los procedimientos de Gestión de la Satisfacción Ciudadana.	Crear proceso para implementación de sugerencias recibidas	Crear proceso de implementación de sugerencias recibidas;	2021 Julio	2021 Septiembre	Recursos Humanos.	Informe de apertura de buzones de sugerencias,	Planificación y Desarrollo	
						Implementar proceso;				informe de sugerencias recibidas e implementadas,	Administracion / Planificacion y Desarrollo	
						Realizar informe de gestión de sugerencias recibidas e implementadas					Planificación y Desarrollo	
18		7.1	No se encontró evidencia para La imagen y el rendimiento global de la organización.	Conocer el nivel de satisfacción del usuario con la imagen y el rendimiento global de la institucion	Implementar encuesta de Clima Organizacinal y encuesta de Satisfacción Interna	Realizar encuesta de Clima Organizacional	2021 Septiembre	2021 Diciembre		Encuesta realizada	Direccion de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Realizar encuesta de satisfacción Cuidadana				Encuesta realizada	Direccion de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Informe de encuesta de clima organizacional				Informe realizado	Direccion de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Informe de encuesta de satisfaccion ciudadana				Informe realizado	Direccion de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
19		7.1	No se encontró evidencia para Mecanismos de consulta y dialogo.	Facilitar y garantizar el acceso de los ciudadanos/clientes.	Disponer de un reglamento y/o procedimiento para la consulta publica que permita al ciudadano conocer los proyectos de interes	Crear reglamento y/o procedimiento	2021 Septiembre	2021 Diciembre	Recursos Humanos	Reglamento y/o procedimiento creado	Direccion de Planificación y Desarrollo	
						Habilitar pestaña en pagina web para consultas y chat en linea				Pestaña en pagina web y chat en linea habilitados	Direccion de Tecnologia de la Informacion y Comunicación	
						Aprobar reglamento y/o procedimiento				Reglamento y/o procedimiento aprobado	Administracion General	
						Divulgar reglamento y/o procedimiento				Ficha de conocimiento y entendimiento firmada	Direccion de Planificación y Desarrollo / Departamento de capacitacion	
						Implementar reglamento y/o procedimiento				Reglamento y/o procedimiento implementado	Direccion de Planificación y Desarrollo	
20		7.1	No se encontró evidencia para El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Conocer la percepción del personal sobre el enfoque de la organización para los cambios y la innovación	Incluir en el procedimiento de Gestion de Caidad el enfoque para los cambios y la innovacion	Actualizar procedimiento PR-PD-04	2021 Julio	2021 Septiembre	Recursos Humanos, Salon de evento	Informe de implementación de encuesta, plan de mejora	Direccion de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Apobar procedimiento				Reglamento y/o procedimiento aprobado	Direccion Planificación y Desarrollo / Recursos Humanos	
						Implementar procedimiento actualizado				Ficha de conocimiento y entendimiento firmada	Administracion General	
						Divulgar procedimiento				Reglamento y/o procedimiento implementado	Administracion General / Direccion Planificacion y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos	
21	7	7.1	No se encontró evidencia para El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Identificar la percepción del personal sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la institución	Implementar encuesta de Clima Organizacinal y reducir la insatisfaccion referente a las condiciones de trabajo	Implementar encuesta de Clima Organizacinal	2021 Julio	2021 Septiembre	Recursos Humanos, Salon de evento, RD$ 25,000.00	Encuesta e informe realizado	Direccion de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos	
						Realizar procedimiento de informe de inconvenientes relacionados con las funciones				Procedimiento Creado	Direccion de Planificación y Desarrollo	
						Realizar procedimiento de traslado o promocion de servidores				Procedimiento Creado	Direccion de Planificación y Desarrollo	
						Procedimientos aprobados				Procedimientos aprobados	Administracion General	

PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL LOTERIA NACIONAL 2021

							Procedimientos implementados				*Procedimientos implementados*	*Administracion General / Direccion Planificacion y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos*	
	22		***7.1***	No se encontró evidencia para La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	*Determinar el nivel de satisfacción en el tema de igualdad de oportunidades*	*Incluir la toma en consideracon de la igualdad de oportunidades y del trato justo en la politica de RR.HH.*	*Revisar y Actualizar Politica de RRHH*	*2021 Julio*	*2021 Septiembre*	*Recursos Humanos, Salon de evento.*	*Politica actualizada*	*Direccion Planificacion y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos*	
							Aprobar modificacion de la politica				*Politica Aprobada*	*Administracion General*	
							Divulgar politica modificada				*Listado de asistencia*	*Direccion Planificacion y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos / Departamento de capacitacion*	
							Implementar politica				*Politica implementada*	*Direccion Planificacion y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos / Departamento de capacitacion*	
	23		***7.2***	No se encontró evidencia para Indicadores en relación con la motivación y la implicación.	*Determinar el nive de motivación e implicación de los colaboradores*	*Implementar encuesta de Clima Organizacinal y encuesta de Satisfacción Interna*	*Realizar encuesta de Clima Organizacional;*	*2021 Abril*	*2021 Junio*	*Recursos Humanos, Salon de evento, RD$ 25,000.00*	*Informe de implementación de encuesta, plan de mejora*	*Direccion Planificacion y Desarrollo / Direccion Recursos Humanos*	
							Realizar encuesta de satisfacción interna;						
							Realizar informe de ambas encuesta;						
							Formular Plan de Mejora eimplementar						
	24		***7.2***	No se encontró evidencia para Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades.	*Identificar el impacto de las capacitaciones*	*Medición del impacto de las capacitaciones*	*Definir los criterio de capacitación a evaluar*	*2021 Septiembre*	*2021 Diciembre*	*Recursos Humanos, Salon de evento RD$ 15,000.00*	*Criterios definidos*	*Direccionn de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de capacitacion*	
							Diseñar herramientas para la evaluación;				*Herramientas diseñadas*	*Direccionn de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de capacitacion*	
							Socializar herramientas e implementar				*Listado de asistencia a Socializacion e implementacion*	*Direccion de Planificación y Desarrollo / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de capacitacion*	
	25	***8***	***8.1***	No se encontró evidencia para Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.	*Medir el impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional.*	*Crear base de datos con informacion relevante para la toma de desiciones*	*Realizar modificacion a las políticas de asistencia social PL-AS-01 y Gestión Humana PL-RH-01 para incluir el impacto economico en a sociedad nacional e internacional*	*2021 Septiembre*	*2021 Diciembre*	*Recursos Humanos, Salon de evento*	*Modificaciones realizadas*	*Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Asistencia Social / Direccion de Recursos Humanos*	
							Aprobar modificacion de las politicas				*Modificaciones aprobadas*	*Administracion General*	
							Divulgar modificacion				*Listado de socializacion*	*Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Asistencia Social / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion*	
							Implementar				*Modificaciones a las politicas implementadas*	*Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Asistencia Social / Direccion de Recursos Humanos*	
	26		***8.1***	No se encontró evidencia para Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.	*Medir la percepcion del enfoque medioambiental de la Loteria Nacional*	*Crear base de datos con informacion relevante para la toma de desiciones*	*Realizar modificacion a las políticas de asistencia social PL-AS-01 y Gestión Humana PL-RH-01 para incluir el impacto economico en a sociedad nacional e internacional*	*2021 Septiembre*	*2021 Diciembre*	*Recursos Humanos, Salon de evento*	*Modificaciones realizadas*	*Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Asistencia Social / Direccion de Recursos Humanos*	
							Aprobar modificacion de las politicas				*Modificaciones aprobadas*	*Administracion General*	
							Divulgar modificacion				*Listado de socializacion*	*Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Asistencia Social / Direccion de Recursos Humanos / Departamento de Capacitacion*	
							Implementar				*Modificaciones a las politicas implementadas*	*Direccion de Planificacion y Desarrollo / Direccion de Asistencia Social / Direccion de Recursos Humanos*	