

**JUNIO 2021**

# Informe Semestral de Avance Plan de Mejora CAF

**ADMINISTRACIÓN DE LA LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA**  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
División de Calidad en la Gestión

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS.</b> .....	11
<b>Criterio 1: Liderazgo.</b> .....	11
• <b>Subcriterio 1.3.</b> .....	11
<b>Criterio 2: Estrategia y Planificación.</b> .....	12
• <b>Subcriterio 2.2.</b> .....	12
• <b>Subcriterio 2.3.</b> .....	14
• <b>Subcriterio 2.4</b> .....	15
<b>Criterio 3: Personas</b> .....	16
• <b>Subcriterio 3.2</b> .....	16
• <b>Subcriterio 3.2</b> .....	22
• <b>Subcriterio 3.2</b> .....	23
• <b>Subcriterio 3.3</b> .....	24
<b>Criterio 4: Alianzas y Recursos.</b> .....	26
• <b>Subcriterio 4.5.</b> .....	26
<b>Criterio 7: Resultados en las Personas.</b> .....	28
• <b>Subcriterio 7.2.</b> .....	28
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	30

## **INTRODUCCIÓN**

En octubre del 2020 la Lotería Nacional Dominicana, realizó su autodiagnóstico institucional, bajo el Modelo CAF y en coordinación con el Ministerio de Administración Pública. Este levantamiento arrojó 90 oportunidades de mejora, por lo que a partir de dicha autoevaluación fue confeccionado el Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2021. De todas las áreas de mejora identificadas en el Plan de Mejora Institucional, se programaron veinte y seis (26) a implementarse en el año 2021.

En este primer informe semestral, la Lotería Nacional Dominicana, expone el avance de las 26 mejoras identificadas para este 2021, que contiene una descripción y la representación gráfica de los resultados de las acciones de mejora implementadas y sus respectivas evidencias.

En este primer informe se remiten una matriz que resume de manera detalla los avances alcanzados en la implementación de las acciones de mejora, para este primer semestre, utilizando el siguiente formato: **verde** para las acciones que han sido implementadas en este período de tiempo, **amarillo** para aquellas que están en proceso de implementación al momento de la confección de este informe y en **rojo** las acciones que no empezaron su implementación al momento de la confección de este informe. Así mismo incluimos las evidencias de las acciones de mejora implementadas.

En la Lotería Nacional estamos comprometidos a implementar las acciones necesarias para el fortalecimiento de nuestros procesos, el aumento de la calidad institucional y la transparencia.

**Merlin Castillo**

Directora Planificación y Desarrollo

**MATRIZ PRIMER SEMESTRE 2021**

<b>No.</b>	<b>Crterios No.</b>	<b>Subcriterio No.</b>	<b>Área de Mejora</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Tareas</b>	<b>Avance</b>
<b>1</b>	<b>CRITERIO1: LIDERAZGO</b>	<b>1.3</b>	<i>No se encontró evidencia para Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</i>	<i>Velar por el bienestar personal y las necesidades de los empleados</i>	<i>Crear políticas y procedimientos para el trato de las situaciones y circunstancias personales de los colaboradores.</i>	<i>Crear política y procedimiento para situaciones y circunstancias personales de los colaboradores</i>	
						<i>Aprobar Política y procedimientos para el trato de las situaciones y circunstancias personales de los colaboradores</i>	
						<i>Divulgación mediante capacitación de Política y procedimientos</i>	

						para el trato de las situaciones y circunstancias personales de los colaboradores	
<b>2</b>	<b>CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION</b>	<b>2.2</b>	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 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.	Revisar y Actualizar el PEI según necesidades	Definir los grupos de interés	
						Definir las necesidades de los grupos de interés	
Revisar PEI actual							
Realizar cambios según hallazgos encontrados							
						aprobación del PEI	
<b>3</b>		<b>2.3</b>	No se encontró evidencia para Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su	Garantizar el conocimiento de los objetivos, planes y tareas.	Distribución de los POA's por departamento	Dividir el POA por áreas	
						Socializar con cada una de las áreas	
						Suministrar el POA del área por medios digitales;	

			difusión dentro de la organización.			Obtener evidencias de la socialización	
<b>4</b>		<b>2.4</b>	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.	
<b>5</b>	<b>CRITERIO 3: PERSONAS</b>	<b>3.2</b>	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	Desarrollar las competencias de los colaboradores de la institución.	Implementar proceso de detección de necesidades de capacitación	Realizar levantamiento de necesidades de capacitación; Diseñar plan de capacitación basado en las necesidades levantadas e incluir competencias gerenciales; Obtener aprobación;	

			y los socios/colaboradores.			Socializar con todos los colaboradores; Gestionar las capacitaciones; Realizar informe de implementación.	
<b>6</b>		<b>3.2</b>	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 Aprobar los cambios según los hallazgos Divulgar Implementar cambios en los manuales y procedimientos	
<b>7</b>		<b>3.2</b>	No se encontró evidencia para Revisar la necesidad	Promover carreras para las mujeres y	Creación de procedimiento de oferta	Crear procedimiento Aprobar procedimiento	

			de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	desarrollar planes en concordancia.	curricular donde se promueva el enfoque de género y participación de las mujeres	Divulgar e implementar procedimiento	
8		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 empleados puedan aportar ideas y sugerencias	Revisar procedimiento PR-RH-07 de clima organizacional para incluir la mejora	
						Analizar e incluir en el código de ética la mejora	
						Aprobar cambios en el procedimiento y código de ética	
						Divulgar e implementar cambios	
9	<b>CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>	4.5	No se encontró evidencia para Aplicar de forma eficiente las	Fortalecer la gestión tecnológica de la institución	Revisar, actualizar y fortalecer la gestión	Revisar Manual de políticas y procedimientos TIC's	

			<p>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 El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p>		<p>tecnológica de la institución.</p>	<p>Actualizar políticas y procedimientos añadiendo los tópicos mencionados</p> <p>Socializar y obtener aprobación</p> <p>Implementar</p>	
--	--	--	--	--	---------------------------------------	--	---

10	<b>CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	7.2	No se encontró evidencia para Indicadores en relación con la motivación y la implicación.	Determinar el nivel de motivación e implicación de los colaboradores	Implementar encuesta de Clima Organizacional y encuesta de Satisfacción Interna	Realizar encuesta de Clima Organizacional;	
						Realizar encuesta de satisfacción interna;	
						Realizar informe de ambas encuesta;	
						Formular Plan de Mejora e implementar	

**EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS.**

**Criterio 1: Liderazgo.**

- **Subcriterio 1.3.: motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.**

**Área de Mejora 1.3.1:** No se encontró evidencia para respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los colaboradores.

**Acción de Mejora:** Crear políticas y procedimientos para el trato de las situaciones y circunstancias personales de los colaboradores.

**Evidencia #1: Política de Recursos Humanos.**

	Dirección de Recursos Humanos	Código: PL-RH-01 Versión: 01
	Políticas: Gestión de Recursos Humanos	Fecha de Emisión: Julio 2019
<b>I. Objetivos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular planes y políticas para lograr una administración del Recursos Humanos exitosa. Para ello se definen los siguientes objetivos estratégicos para esta área:</li> <li>• Reclutar y seleccionar personal de calidad para la institución para asegurar la disponibilidad en cantidad y calidad de personal idóneo para ejecutar las tareas requeridas para el logro de los objetivos institucionales.</li> <li>• Capacitar y desarrollar el personal de la institución a los fines de que respondan a las necesidades, contribuyendo al logro de los objetivos.</li> <li>• Fermentar la armonía entre el personal a los fines de desarrollar un buen Clima Organizacional.</li> </ul>		
<b>Riesgo:</b>	Inadecuada gestión de los procesos generando un clima laboral desfavorable para el logro de los objetivos institucionales.	
<b>II. Acción de Mitigación:</b>	Definir políticas y procedimiento fundamentados en los principios de equidad, accesibilidad y flexibilidad para todos los colaboradores para garantizar la productividad que apoye el logro de los objetivos institucionales.	
<b>III. Alcance:</b>	Aplica a todos los colaboradores de la institución.	
<b>IV. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración General</li> <li>• Dirección de Recursos Humanos y sus dependencias.</li> <li>• Dirección de Planificación y Desarrollo</li> </ul>	
<b>V. Base Legal y Referencias:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y su Reglamento de Aplicación.</li> <li>• Ley 41-08 que crea el Ministerio Administración Pública (MAP) y sus Reglamentos de Aplicación.</li> <li>• Ley 247-12 Orgánica de Administración Pública.</li> <li>• Ley 105-13 de Regulación Salarial del Sector Público.</li> </ul>	

<b>Aprobación</b>			
Realizado Por: Dirección de Planificación y Desarrollo	Revisado por: Dirección de Recursos Humanos	Aprobado por: Dirección Jurídica Director General de la Administración	Fecha emisión: Julio 2019.
<b>Control de Cambios y Distribución</b>			
No. de revisión 00	Fecha de revisión	Cambios incorporados: Dir. Planificación y Desarrollo	Revisado: Aprobado:
Distribución: 1- Copia digital a cada uno de los que participan en el proceso. 2- Entrega de ejemplar al (los) Encargado(s) de área.			

## Criterio 2: Estrategia y Planificación.

- **Subcriterio 2.2.: Desarrollar la estrategia y planificación teniendo en cuenta la información recopilada.**

**Área de Mejora 2.2.1:** 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.

**Acción de Mejora:** Revisar y actualizar el Plan Estratégico Institucional según necesidades.

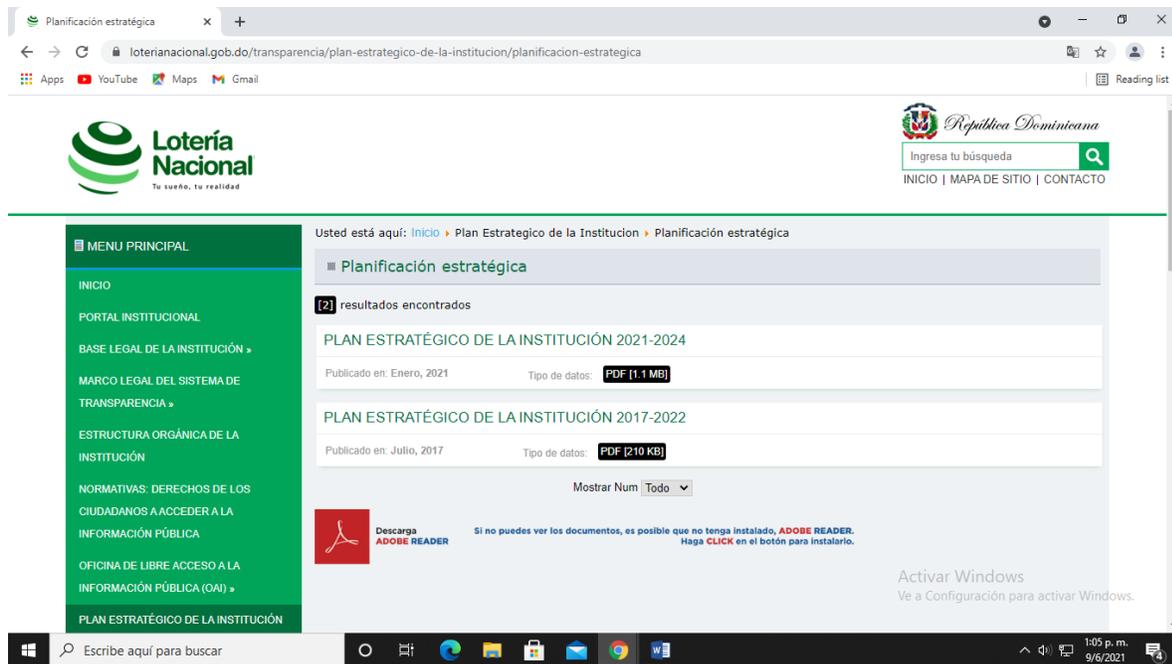
**Evidencia #1:** Grupos de Interés definidos.

### GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS

No.	Grupo de Interés	Relación con la institución	Tipo de Grupo	Intereses
1	Personas de escasos recursos económicos	Solicitud de ayudas	Externo	Obtener ayudas o asistencia social de parte de la institución a tiempo
2	Organizaciones Sociales y Comunitarias	Solicitud de ayudas	Externo	Obtener ayudas o asistencia social de parte de la institución a tiempo
3		Acuerdos con la Lotería Nacional	Externo	Cumplimiento de los acuerdos establecidos e incremento del alcance de los programas sociales
4	Instituciones Gubernamentales	Acuerdos Interinstitucionales	Externo	Aumento del desempeño institucional y solución de problemáticas institucionales
5	Loterías Privadas	Concesión de franquicias	Externo	Ventas de los productos de lotería en el país
6	Consortios y Bancas de lotería	Certificación de sorteos	Externo	Garantía de sus derechos
7	Consumidores de productos de lotería	Compra de los productos de la Lotería Nacional	Externo	Veracidad del producto
				Facilidad de cobro del premio
				Garantía del cumplimiento de pago
8	Proveedores	Suplir los servicios y productos a la Institución	Externo	Garantía de la oportunidad de venta
				Veracidad del proceso de compras
				Garantía de pago a tiempo
9	Mayoristas / Billeteros	Venta de Billetes	Externo	Generar fuentes de ingresos
10	Comunidad Local	Solicitud de ayudas	Externo	Bienestar Comunitario

No .	Grupo de Interés	Relación con la institución	Tipo de Grupo	Intereses
11	Gobierno Central / Ministerio de Hacienda	Dependencia	Interno	Institución eficiente y transparente
12	Administrador / Directores	Colaboradores Directos	Interno	
13	Colaboradores	Colaboradores Directos	Interno	Condiciones de crecimiento profesional
				Bienestar Socio-económico

**Evidencia #2:** Plan Estratégico Institucional 2021 – 2024 actualizado cargado a la página web institucional.



Planificación estratégica

loterianacional.gov.do/transparencia/plan-estrategico-de-la-institucion/planificacion-estrategica

**Lotería Nacional**  
Tu sueño, tu realidad

República Dominicana  
Ingresar tu búsqueda  
INICIO | MAPA DE SITIO | CONTACTO

Usted está aquí: Inicio > Plan Estratégico de la Institución > Planificación estratégica

Planificación estratégica

[2] resultados encontrados

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN 2021-2024**  
Publicado en: Enero, 2021    Tipo de datos: PDF [1.1 MB]

**PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN 2017-2022**  
Publicado en: Julio, 2017    Tipo de datos: PDF [210 KB]

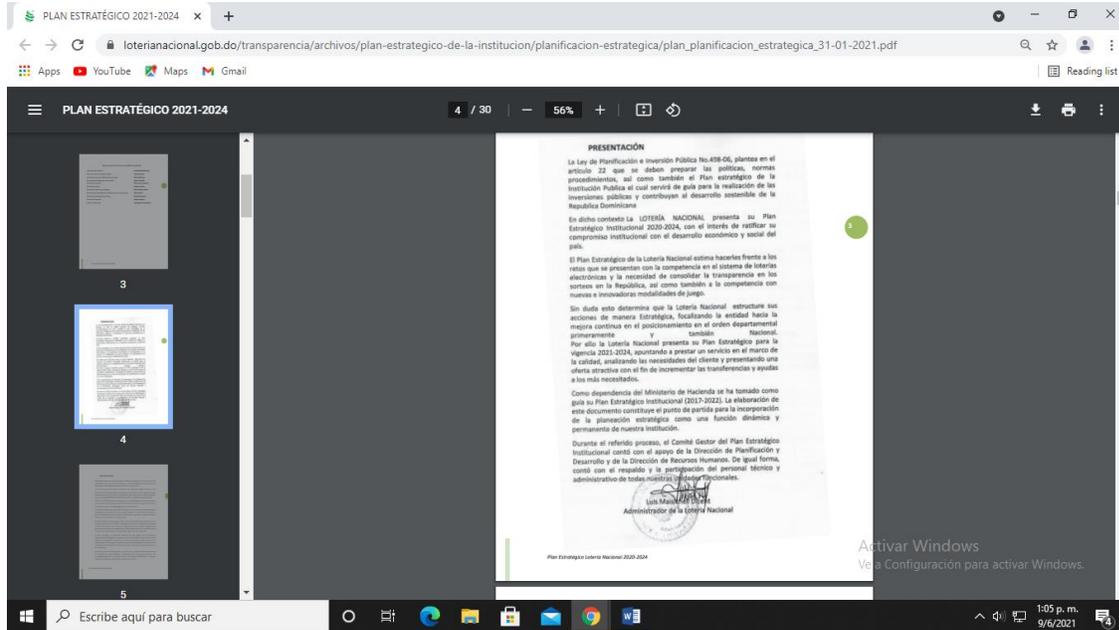
Mostrar Num: Todo

Descarga ADOBE READER  
Si no puedes ver los documentos, es posible que no tenga instalado, ADOBE READER. Haga **CLICK** en el botón para instalarlo.

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

1:05 p. m.  
9/6/2021

**Evidencia #3: Plan Estratégico Institucional 2021- 2024 aprobado por la Administración General.**

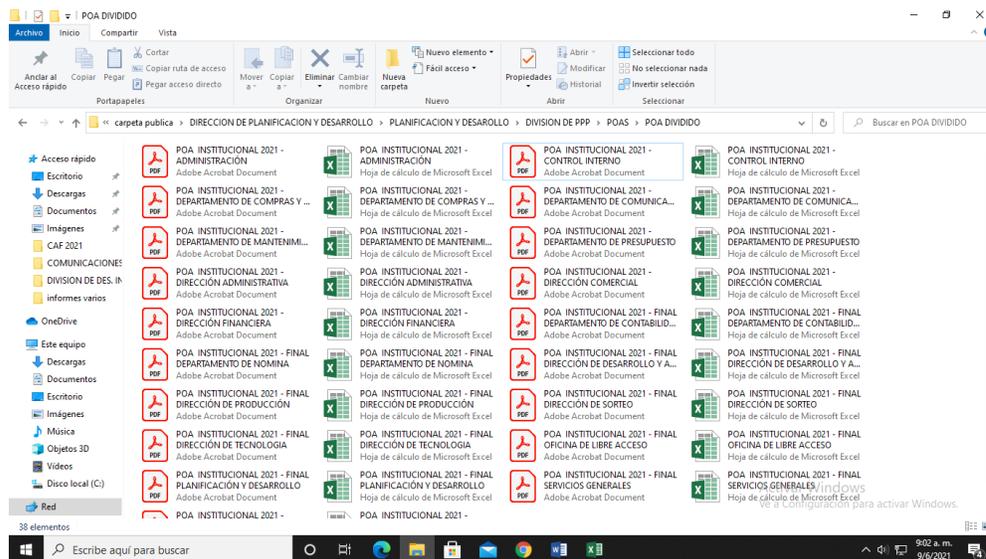


- **Subcriterio 2.3.: Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla en forma periódica.**

**Área de Mejora 2.3.1:** No se encontró evidencia para Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.

**Acción de Mejora:** Distribución de los POA's por Departamentos.

**Evidencia #1:** POA's divididos por áreas en la carpeta publica de la institución



- **Subcriterio 2.4: Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.**

**Área de Mejora 2.4.1:** No se encontró evidencia para Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.

**Acción de Mejora:** Revisar, actualizar e implementar las políticas y procedimientos de comunicación interna.

**Evidencia #1:** Remisión de Plan de Comunicación Interna.



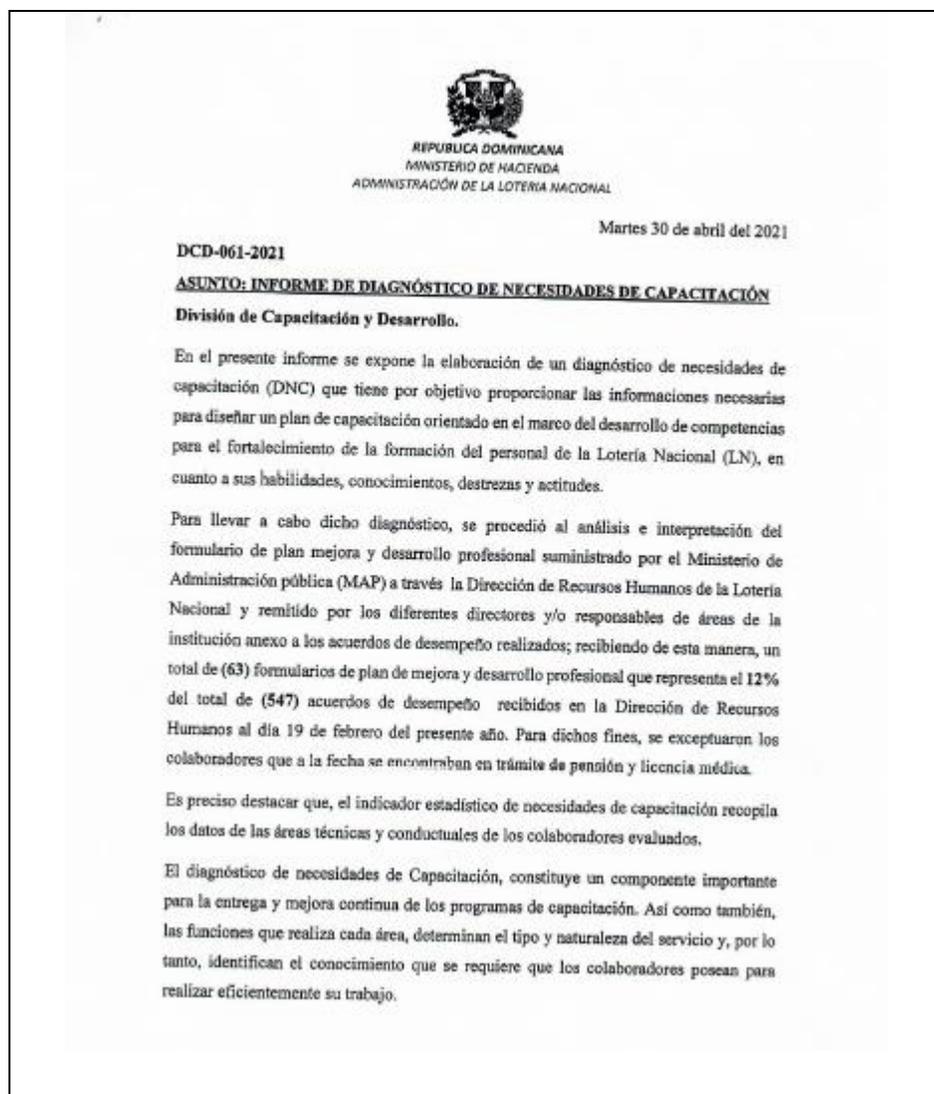
### Criterio 3: Personas

- **Subcriterio 3.2: Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas, en consonancia con los objetivos, tanto individuales como de la organización.**

**Área de Mejora 3.2.1:** No se encontró evidencia para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgos, así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.

**Acción de Mejora:** Implementar procesos de detección de necesidades capacitación.

**Evidencia #1:** Informe de levantamiento necesidades de capacitación.



**ADMINISTRACIÓN DE LA LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA**  
**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
**División de Calidad en la Gestión**

En el área técnica, los datos recopilados representan un total de (71) colaboradores con necesidades de capacitación y en el área conductual, los datos recopilados representan un total de (58) colaboradores con necesidades de capacitación. De modo que, el fortalecimiento de la formación personal deberá ser planificada acorde a las siguientes necesidades de capacitación detectadas:

DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION (DNC)		
Q	CAPACITACION	AREA
1	Curso en Ofimática	Técnica
2	Curso en Software	Técnica
3	Curso de Sistema Operativo	Técnica
4	Curso en Diseño estructural o a fines	Técnica
5	Curso en Contabilidad	Técnica
6	Diplomado en mercadeo	Técnica
7	Curso en compras y contrataciones	Técnica
8	Idiomas	Técnica
9	Curso técnicas de archivo	Técnica
10	Curso inducción a la Administración Pública	Técnica
11	Ley 41-08	Técnica
12	Nomina, seguridad social y laboral	Técnica
13	Curso de ortografía y redacción	Técnica
14	Curso servicio al cliente	Técnica
15	Curso etiqueta y protocolo	Técnica
16	Curso secretaria ejecutiva	Conductual
17	Curso manejo de relaciones interpersonales	Conductual
18	Curso gestión y resolución de conflictos	Conductual
19	Curso Inteligencia emocional	Conductual
20	Curso clima organizacional	Conductual
21	Imagen corporativa	Conductual
22	Curso taller Régimen ético y disciplinario	Conductual
23	Curso Habilidades de liderazgo	Conductual

Anexo se presenta el análisis estadístico de los datos consolidados del formulario de plan mejora y desarrollo profesional.



*Karla Suroge*  
Karla Suroge

Encargada de Capacitación y desarrollo

**Evidencia #2 : Plan Anual de Capacitación 2021.**

  
República Dominicana  
**LOTERÍA NACIONAL**  
SANTO DOMINGO, D.N.

Oficio No. 0023-2021

8 de enero del 2021

Señor: Sr. Luis Maisichell Dicent  
Administrador General

Asunto: Remisión de Indicador No. 03.01

Atención: Sra. Merlin Castillo  
Directora de Planificación y Desarrollo

Estimada Sr. Dicent:

Para fines de su autorización, tenemos a bien remitirle anexo el Plan de Capacitación Anual de la Lotería Nacional correspondiente al año 2021, conforme a lo solicitado para el Indicador No. 003.01, del SISMAP.

Sin otro particular, le saluda

Aientamente,  
  
Sra. Eralina Márquez  
Directora de Rec. Hum.

Av. Independencia Esq. Jiménez Moya, Centro de los Héroes, Santo Domingo, D.N.  
Tel. (809) 533-5222 y Fax (809) 533-1658 Rnc 401-007681

**ADMINISTRACIÓN DE LA LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA**  
**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**  
División de Calidad en la Gestión

**PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**  
**PLAN ANUAL DE CAPACITACION 2021**  
**INSTITUCIÓN: LOTERÍA NACIONAL**

TIPO DE CAPACITACIÓN	ÁREA REQUERENTE	CANTIDAD DE PARTICIPANTES GÉNERO FEMENINO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES GÉNERO MASCULINO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	COSTO UNITARIO ESTIMADO	COSTO TOTAL ESTIMADO	CONOCIMIENTO/COMPETENCIA A DESARROLLAR O FORTALECER	SECTORES A LOS QUE ESTA DIRIGIDO POR GRUPO OCUPACIONAL	PROVEEDOR PROGRAMA
INDUCCIÓN A LA ADM. PÚBLICA	TODAS LAS ÁREAS	33	26	55	RD90.00	RD5000.00	SENTIDO DE PERTENENCIA	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
WOMINAS/ORGUNIDAD SOCIAL Y LABORAL	RECURSOS HUMANOS	7	2	10	RD4500.00	RD45000.00	MANEJO DE NORMAS/SEGURIDAD SOCIAL Y LABORAL	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	PUCEH
ISO 9001	RECURSOS HUMANOS	4	3	6	RD18,100.00	RD111,000.00	INTERPRETACION NORMA ISO9001	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	PUCEH
CHARLA LEY 41-08 SOBRE FUNCIÓN PÚBLICA	TODAS LAS ÁREAS	35	25	48	RD50.00	RD2400.00	CONOCIMIENTOS LEY 41-08	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN	TODAS LAS ÁREAS	30	15	50	RD50.00	RD2500.00	COMUNICACIÓN ESCRITA	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
ORIMÁTICA	TODAS LAS ÁREAS	13	5	18	RD50.00	RD900.00	FORTALECER COMPETENCIAS DIG	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS	RECURSOS HUMANOS	5	3	8	RD30,000.00	RD240,000.00	HERRAMIENTAS PARA GESTIÓN POR COMPETENCIAS	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	PUCEH
Clima ORGANIZACIONAL	RECURSOS HUMANOS	5	3	8	RD28,000.00	RD224,000.00	Clima Y CULTURA ORGANIZACIONAL	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	PUCEH
SEMINARIO PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE RECURSOS HUMANOS	RECURSOS HUMANOS	5	2	7	RD31,500.00	RD220,500.00	CONCEPTO GENERAL DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	PUCEH
INTELIGENCIA EMOCIONAL	TODAS LAS ÁREAS	12	8	20	RD50.00	RD1000.00	RELACIONES INTERPERSONALES	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
MANEJO DE RELACIONES PERSONALES	TODAS LAS ÁREAS	15	5	20	RD50.00	RD1000.00	RELACIONES INTERPERSONALES	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
TRABAJO EN EQUIPO	TODAS LAS ÁREAS	18	10	28	RD50.00	RD1400.00	TRABAJO EN EQUIPO	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO	TODAS LAS ÁREAS	15	5	20	RD50.00	RD1000.00	SERVICIO AL CLIENTE	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP
COMUNICACIÓN EFECTIVA	TODAS LAS ÁREAS	15	5	20	RD50.00	RD1000.00	COMUNICACIÓN	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP

TODAS LAS ÁREAS	13	7	20	RD50.00	RD1000.00	MANEJO DE PROYECTOS	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
TODAS LAS ÁREAS	13	5	18	RD50.00	RD900.00	FORTALECER COMPETENCIAS DIG	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
TODAS LAS ÁREAS	12	8	20	RD50.00	RD1000.00	SUPERVISIÓN	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
TODAS LAS ÁREAS	13	7	20	RD50.00	RD1000.00	LIDERAZGO HABILIDADES DIRECT	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
TODAS LAS ÁREAS	40	20	60	RD50.00	RD3000.00	ÉTICA Y TRANSPARENCIA	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
TODAS LAS ÁREAS	13	7	20	RD50.00	RD1000.00	MANEJO DE ARCHIVO	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
TODAS LAS ÁREAS	15	5	20	RD50.00	RD1000.00	REDACCIÓN DE INFORMES	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
TODAS LAS ÁREAS	10	10	20	RD50.00	RD1000.00	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	GRUPOS OCUPACIONALES JULIUV	INAP	TERCER TRIMESTRE
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>185</b>	<b>520</b>	<b>RD46,500.00</b>	<b>RD542,500.00</b>				

  
 Directora de Recursos Humanos

  
 Aprobado por:

**Evidencia #2:** Listado de actividad de capacitación.



**INAP**

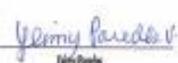
**Listado de Asistencia del Participante**

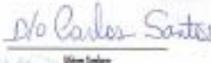
Formulario: MSP-F2P-001  
Tipo Documento: Formulario  
Versión: 1  
Fecha de Vigencia: 08/01/2018

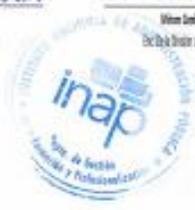
Código: 00-001-0000-21-00-0	Mesario: 07/01/01-07/31/01
Centro: Dirección de Planificación y Desarrollo de la Gestión	Unidad: Lotería Nacional
Fecha: 13, 20 y 27 de Julio 2011	Participante: Mónica Carmen Adriano Céspedes
Curso: Gestión, Marketing y Ventas	Coordinador: Henry Sotoval
	Asesorador: Lotería Nacional
	<b>Total de horas: 24 horas</b>

No.	Nombre(s) y Apellido	No. Cédula	Cargo	Institución	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Inicio	Fecha Fin	Calificación
					participante	participante	participante	participante	
1	Mila In Casanova Realino	800-124624-1	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
2	Aracelis Casanova De Jesus De Santiago	800-1082369-6	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
3	Carmen Benitez	800-1498815-1	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
4	David De Jesus Morales Jimenez	800-1088062-2	Asesor	Lotería Nacional					
5	Talicia Polanco Belli	800-091038-2	Asesor	Lotería Nacional					
6	Deborah Dora Costana	800-0002478-6	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
7	Miguel Latorre Adriano De Latorre	214-002478-0	Asesor Técnico Médico	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
8	Isabely Luján Escobar Rodríguez	207-2122200-1	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
9	Jose Esteban Jofre	049-0275079-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
10	Isabella María Farión	081-0802040-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
11	Edith Reyes Ayala De La Cruz Escobar	048-0110000-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
12	Richardson Ochoa Barahona	800-1000000-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
13	Isabely Rodríguez Reyes Reyes	402-1022004-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
14	Caroline Reyes Ortega	800-1000000-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
15	José Modesto Morales Lopez	222-8020211-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
16	Melba Amely Rodríguez Cordero	800-1023400-0	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
17	Mariely Jane Vilá	800-0730217-4	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
18	Luzmila Egeiza Herrera	800-1021478-1	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
19	Stacy Wilkes Pavia Pavia	402-2010000-1	Asesor	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
20	Nancy Pavia Rodríguez	301-1298000-2	Asesor De Contabilidad	Lotería Nacional	07	07	07	07	31
21	0	000-000000-0	0	0					
22	0	000-000000-0	0	0					
23	0	000-000000-0	0	0					
24	0	000-000000-0	0	0					
25	0	000-000000-0	0	0					
26	0	000-000000-0	0	0					
27	0	000-000000-0	0	0					
28	0	000-000000-0	0	0					
29	0	000-000000-0	0	0					
30	0	000-000000-0	0	0					
31	0	000-000000-0	0	0					
32	0	000-000000-0	0	0					

Controlador por mes	Total Asistencia	1
	Total Asistencia	11
	Participantes Asistencia	11

  
**Henry Sotoval**  
 Director de Gestión

  
**Mónica Carmen Adriano Céspedes**  
 Asesor



**INAP**  
Instituto Nacional de Administración Pública

**Evidencia #3: Implementación de acuerdos de desempeño.**

SISTEMA DE GESTION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Formulario para Acuerdo de Desempeño Grupos Ocupacionales (I AL IV)				
INSTITUCIÓN: Lotería Nacional				
PERIODO A EVALUAR: Enero - Diciembre 2021		UNIDAD ORGANIZATIVA: Departamento de Planificación y Desarrollo		
NOMBRE SERVIDOR/A: Alida Soriano Molina		NOMBRE SUPERVISOR/A INMEDIATO/A: Merlin Castillo		
CARGO ACTUAL: Secretaria Ejecutiva		CARGO ACTUAL: Encargada Departamento		
Componente I. LOGRO DE METAS				
No.	Metas del (de la) Servidor (a) ¿Qué Tengo que Lograr? ¿Cuánto tengo que Lograr? ¿Cuándo tengo que Lograrlo y con cuáles características de calidad?	Ponderación Metas	Medios de Verificación y Evidencias. Observaciones	Calificación otorgada
1	Rédactar cartas y digitación de documentos tales como: informes, oficios, circulares y otros.	9	Informes, oficios, circulares y otros	
2	Recibir y despachar correspondencia recibida, archivar correspondencia y documentos según sistema establecido y velar por la protección de documentos confidenciales.	9	Archivo de la Dirección	
3	Mantener actualizada la agenda de su superior, concretar entrevistas para sus superior y recibir, atender y transferir llamadas telefónicas dirigidas a su superior.	9	Agenda	
4	Dar seguimiento y el soporte de los Analistas según la necesidad.	9	Retroalimentación de los Analistas	
5	Tomar notas y transcribir las.	9	Informes y Minutas	
6	Realizar otras tareas afines y complementarias, conforme a lo asignado por su superior inmediato.	10	Reportes e Informes a lugar	
		Sumatoria	55	
Firma Servidor/a: <i>Alida Soriano</i>			Firma Servidor/a:	
Firma Supervisor/a inmediato/a: <i>Merlin Castillo</i>			Firma Supervisor/a Inmediato/a:	
Fecha del Acuerdo: Enero 2021 <i>15/01/2021</i>			Fecha de Evaluación:	
Firma Servidor/a:		Firma Supervisor/a Inmediato/a:		

SISTEMA DE GESTION Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Formulario para Acuerdo de Desempeño Grupos Ocupacionales (I AL IV)				
INSTITUCIÓN: Lotería Nacional				
PERIODO A EVALUAR: Enero - Diciembre 2021		UNIDAD ORGANIZATIVA: Departamento de Planificación y Desarrollo		
NOMBRE SERVIDOR/A: Francisco Gonzalez		NOMBRE SUPERVISOR/A INMEDIATO/A: Merlin Castillo		
CARGO ACTUAL: Analista de Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP		CARGO ACTUAL: Encargada Departamento		
Componente I. LOGRO DE METAS				
No.	Metas del (de la) Servidor (a) ¿Qué Tengo que Lograr? ¿Cuánto tengo que Lograr? ¿Cuándo tengo que Lograrlo y con cuáles características de calidad?	Ponderación Metas	Medios de Verificación y Evidencias. Observaciones	Calificación otorgada
1	Monitorear la ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales y su impacto logrado en el cumplimiento de las políticas y planes institucionales.	15	Planes, Programas y Proyectos realizados	
2	Identificar y formular planes, programas y proyectos a ser presentados al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para el financiamiento de la cooperación internacional.	15	Reporte de los proyectos evaluados	
3	Preparar proyectos de plan de inversiones públicas del área de su competencia y para el mejoramiento de la institución.	10	Reporte de los proyectos evaluados	
4	Elaborar portafolio de proyectos y Apoyar a las demás unidades en la elaboración de los planes, programas y proyectos a ser desarrollados en la institución.	10	Reporte de los proyectos evaluados	
5	Asistir en actividades en representación del departamento (comités, reuniones, talleres, cursos, etc.) Y otras actividades según necesidad del mismo.	5	Minutas de reuniones y talleres	
		Sumatoria	55	
Firma Servidor/a: <i>Francisco Gonzalez</i>			Firma Servidor/a:	
Firma Supervisor/a inmediato/a: <i>Merlin Castillo</i>			Firma Supervisor/a Inmediato/a:	
Fecha del Acuerdo: Enero 2021 <i>15/01/2021</i>			Fecha de Evaluación: Diciembre 2021	
Firma Servidor/a:		Firma Supervisor/a Inmediato/a:		

- **Subcriterio 3.2: Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas, en consonancia con los objetivos, tanto individuales como de la organización.**

**Área de Mejora 3.2.5:** No se encontró evidencia para Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados.

**Acción de Mejora:** Fortalecer el Manual de Inducción y las políticas y procedimientos de capacitación.

**Evidencia #1:** Comunicación de autorización para diplomado.



  
República Dominicana  
**LOTERIA NACIONAL**  
SANTO DOMINGO, D. N.

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"

Santo Domingo, R. D.  
14 de Enero del 2021

Handwritten: *Kullin Vargas 01:18 PM*

DC-016/2021

**A:** Elaine Martes Simé  
Directora de Recursos Humanos

**CC:** Merlin Castillo  
Directora de Planificación y Desarrollo

**Asunto:** Autorización Diplomado para Directores

Por medio de la presente, remitimos el programa para el Diplomado en Coaching autorizado por el Administrador de la institución, el cual será impartido a todos los Directores. Adjunto el programa aprobado.

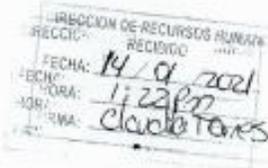
El horario aprobado es:  
Lunes, Miércoles y Viernes de 1:00 pm – 5:00 pm (Semana 1)  
Martes y Jueves de 1:00 pm – 5:00 pm y Sábado de 8:00 am – 12:00 pm (Semana 2)

Favor gestionar los refrigerios y el seguimiento de la logística con el señor Adrian Medrano quien impartirá el mismo.

Sin otro particular por el momento, queda de ustedes;

Atentamente,

  
Licda. Patricia Garcia  
Directora Comercial

  
RECIBIDO  
FECHA: 14/01/2021  
HORA: 1:22 PM  
SOL: CLAUDIO TORRES

Av. Independencia esq. Jiménez Moya, Centro de los Héroes, Santo Domingo, D. N. Tel.: (809) 533-5222

**Evidencia #2:** Listado de asistencia inducción institucional a nuevos empleados.



**MINUTA DE REUNIÓN**

Fecha de Reunión: 03/11/2020  
Lugar de reunión: Dep. Central Telefónica  
Hora de reunión: 3:40 pm  
Asunto: Inducción a la Lotería Nacional

**1- PARTICIPANTES EN LA REUNIÓN:**

No.	NOMBRE	CARGO
1-	Luzmila Tejeda	Secretaria
2-	Myriam González	Asesorante
3-	Paula Sánchez	Asesorante

**2- OBJETIVO:**

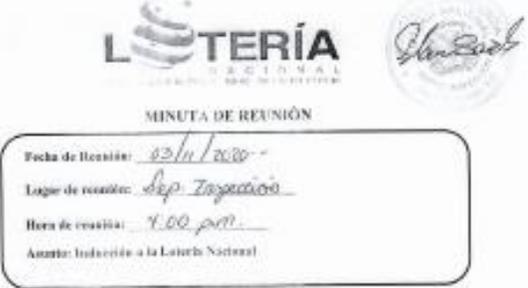
Ofrecer a los colaboradores de nuevo ingreso una efectiva orientación general sobre el pensamiento estratégico institucional, su historia, estructura organizacional y las funciones que desempeñará, de esta manera ir construyendo sentido de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y compromiso.

**3- TEMAS TRATADOS:**

- Historia, misión, visión y valores institucionales.
- Normas y políticas de la institución.
- Beneficios marginales.

**4- CONCLUSIONES Y COMPROMISOS**

- El acta del proceso inductivo será anexado al expediente de cada colaborador(a).
- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores participantes, cumplir con las disposiciones contenidas en el manual de inducción.
- La dirección de Recursos Humanos se compromete a dar la orientación requerida a los (as) colaboradores (as) según sus necesidades.



**MINUTA DE REUNIÓN**

Fecha de Reunión: 03/11/2020  
Lugar de reunión: Dep. Inspección  
Hora de reunión: 4:00 pm  
Asunto: Inducción a la Lotería Nacional

**1- PARTICIPANTES EN LA REUNIÓN:**

No.	NOMBRE	CARGO
1-	Luzmila Tejeda	Secretaria
2-	Myriam González	Asesorante
3-	Paula Sánchez	Asesorante

**2- OBJETIVO:**

Ofrecer a los colaboradores de nuevo ingreso una efectiva orientación general sobre el pensamiento estratégico institucional, su historia, estructura organizacional y las funciones que desempeñará, de esta manera ir construyendo sentido de pertenencia y aceptación para generar entusiasmo y compromiso.

**3- TEMAS TRATADOS:**

- Historia, misión, visión y valores institucionales.
- Normas y políticas de la institución.
- Beneficios marginales.

**4- CONCLUSIONES Y COMPROMISOS**

- El acta del proceso inductivo será anexado al expediente de cada colaborador(a).
- Es responsabilidad de cada uno de los colaboradores participantes, cumplir con las disposiciones contenidas en el manual de inducción.
- La dirección de Recursos Humanos se compromete a dar la orientación requerida a los (as) colaboradores (as) según sus necesidades.

- **Subcriterio 3.2:** Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas, en consonancia con los objetivos, tanto individuales como de la organización.

**Área de Mejora 3.2.3:** No se encontró evidencia para revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

**Acción de Mejora:** Creación de procedimiento de oferta curricular donde se promueva el enfoque de género y participación de las mujeres.

**Evidencia #1:** <https://loterianacional.gob.do/index.php/noticias/223-loteria-nacional-apuesta-al-liderazgo-femenino>



**#2: Estadística y Listado de Directores.**

No.	Nombre	Sexo	Director(a) de:
1	Merlin María Castillo Acevedo	F	Planificación y Desarrollo
2	Vianca Iralis Abreu Acosta	F	Comunicaciones
3	Marelys Altagracia Howley Pérez	F	Dirección Sorteos
4	Élida Yalis Soto Mordán	F	Desarrollo y Asistencia Social
5	Anny Yanerilin Zacarias Rodríguez	F	Dirección Administrativa
6	Patricia María García	F	Dirección Comercial
7	Nataly Paniagua Rosario	F	Dirección Control Interno
8	Inicencia Arelis Cruz Reyes	F	Dirección de inspectoría
9	Elaie Martes Semé	F	Dir. Recursos Humanos
10	María Luisa Sánchez González	F	Dirección Financiera
11	Deisy María Paulino Lachapelle	F	Oficina de Libre Acceso a la Información
12	Allan Anibal García Saint-Hilaire	M	Tecnología de la Información y Comunicación
13	Enrique Fabio Castro Sarda	M	Dirección Jurídica
14	Billy Nicanor de la Cruz Batista	M	Dirección Control de Premios
15	Ángel Luís Abreu	M	Plan Social del Billetero

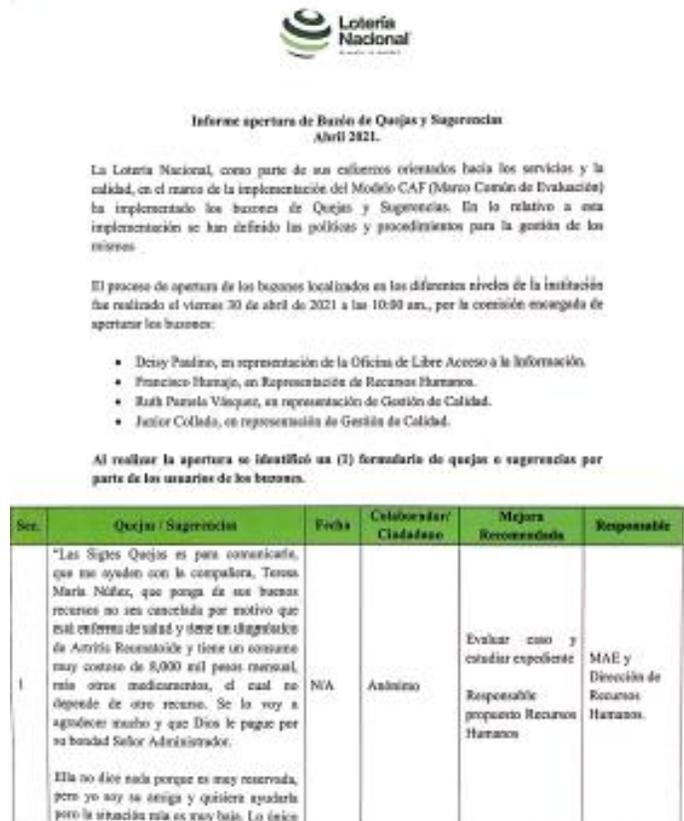


- **Subcriterio 3.3: Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento apoyando su bienestar.**

**Área de Mejora 3.3.1:** No se encontró evidencia para crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencia de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados.

**Acción de Mejora:** Creación de un ambiente proactivo en el que todos los empleados puedan aportar ideas y sugerencias.

**Evidencia #1:** Informe de apertura y uso de los buzones de quejas y sugerencias.



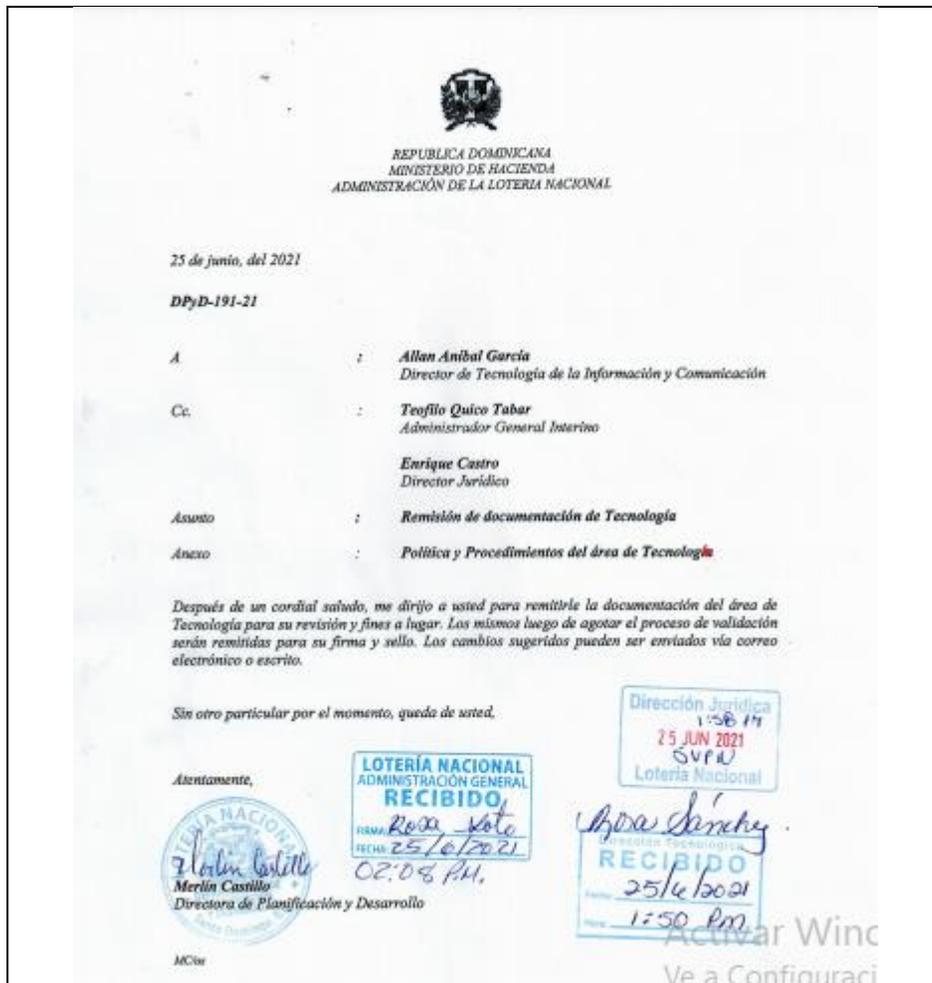
## **Criterio 4: Alianzas y Recursos.**

- **Subcriterio 4.5.: Gestionar las tecnologías.**

**Área de Mejora 4.5.1:** 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 asociados, No se encontró evidencia para el desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.

**Acción de Mejora:** Revisar, actualizar y fortalecer la gestión tecnológica de la institución.

**Evidencia #1:** Comunicación para la revisión de la actualización de políticas y procedimientos de gestión TIC's. Comunicación se implementación SIGEF, Comunicación Implementación SIAB.







## Criterio 7: Resultados en las Personas.

- **Subcriterio 7.2.: Mediciones del Desempeño.**

**Área de Mejora 7.2.2:** No se encontró evidencia para Indicadores en relación con la motivación y la implicación.

**Acción de Mejora:** Determinar el nivel de motivación e implicación de los colaboradores

**Evidencia #1:** Comunicación para iniciar la aplicación de la encuesta de clima ético.



MINISTERIO DE HACIENDA  
ADMINISTRACION DE LA LOTERIA NACIONAL

D-RR-HH- 678

24 de junio del 2021

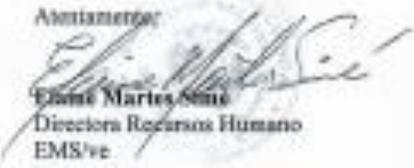
A : Todos los Directores, Encargados  
Empleados en general

Asunto : Encuesta de Clima Ético

Cortésmente, por este medio informamos que en el transcurso del día lunes 28 de los corrientes estarán pasando por los departamentos los miembros de la comisión de Ética Pública de esta institución, para aplicar la encuesta de Clima Ético, en cumplimiento de su plan de trabajo 2021 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), por esta razón solicitamos de su apoyo con dicha comisión.

Gracias por su colaboración,

Atentamente:

  
Elvira Martes Soto  
Directora Recursos Humanos  
EMS/ve



Cc.: Administración General

## **CONCLUSIÓN**

De las 10 acciones programadas para el primer semestre 2021, fueron completadas 7, de igual manera en el informe se presenta el avance de las 3 acciones restantes.

La realización y cierre de las acciones se vio afectado por los cambios estructuras y de Administración que actualmente enfrenta la Lotería Nacional. Sin embargo, el reporte muestra un avance de cumplimiento de un 70% de las acciones programadas, considerando que el 60% de estas acciones son relacionadas a cambios a documentos.

Con la evaluación general de nuestro primer semestre del año 2021, destacamos que continuamos alcanzando niveles significativos en la implementación para el Modelo CAF de excelencia en cada criterio y subcriterio.

Para el segundo semestre 2021, se tiene programado completar las 16 acciones restantes de las 26 acciones seleccionadas para el año 2021, incluyendo las 3 pendientes para este primer trimestre 2021.