

**DICIEMBRE  
2021**

# Informe Semestral de Avance Plan de Mejora CAF

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

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
MATRIZ SEGUNDO SEMESTRE 2021 .....	4
EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS. ....	8
Criterio 1: Liderazgo. ....	8
Criterio 2: Estrategia y Planificación. ....	8
Criterio 3: Personas .....	9
Criterio 4: Alianzas y Recursos. ....	12
Criterio 5: Procesos. ....	14
Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos / clientes .....	15
Criterio 7: Resultados en las Personas .....	15
CONCLUSIÓN .....	24

## INTRODUCCIÓN

La Lotería Nacional realizó su autodiagnóstico institucional bajo el modelo CAF en octubre del 2020. Durante ese levantamiento se identificaron 90 oportunidades de mejora, en base a esto se realizó el Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2021, y fueron identificados veinte y seis (26) de estas a implementarse.

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

Para este segundo informe se presenta una matriz que resume de manera detalla los avances alcanzados en la implementación de las acciones de mejora, utilizando el siguiente formato:

- **Verde** para las acciones que han sido implementadas en este periodo de tiempo, incluimos las evidencias de las acciones de mejora implementadas.
- **Amarillo** para aquellas que están en proceso de implementación al momento de la realización de este informe.
- **Rojo** las acciones que no empezaron su implementación al momento de la realización de este informe.

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 SEGUNDO SEMESTRE 2021

No.	Crterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Avance
1	<b>CRITERIO 1: LIDERAZGO</b>	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 políticas y procedimientos	Diseñar política y procedimientos	 <b>75% de avance</b>
						Aprobar Política y Procedimientos	
						Divulgar política y procedimientos	
						Implementar políticas y procedimientos	
2	<b>CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN</b>	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 documentación de los productos y servicios	
						Aprobación e implementación de los procesos	
						Divulgación de la implementación de los procesos	
						Implementación de la encuesta de satisfacción	
3	<b>CRITERIO 3: PERSONAS</b>	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	
						Realizar actualizaciones	
						Aprobar políticas y procedimientos	
						Divulgación de las Políticas y procedimientos	
		Implementar políticas y procedimiento.					
4		3.2	No se encontró evidencia para Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Suplir las vacantes de la institución con empleados	Crear Política y/o procedimiento de concurso	Crear las Política y/o procedimiento	
						Aprobar las Política y/o procedimiento	

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

				internos	interno y externo y de traslado del servidor	Divulgar las Política y/o procedimiento Implementar las Política y/o procedimiento	
5	<b>CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>	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 Agregar acapites de mejora identificados a la encuesta Aprobar mejoras a la encuesta Divulgar e implementar	
6		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 políticas y procedimientos de gestión de los activos.	Revisar políticas y procedimientos de gestión de activos fijos Actualizar políticas y procedimientos Aprobar políticas y procedimientos Divulgar e Implementar políticas y procedimientos	
7	<b>CRITERIO 5: PROCESOS</b>	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 Identificar los involucrados en la prestación del servicio Crear procedimiento que facilite el intercambio de datos Aprobar procedimiento para facilitar intercambio de datos Divulgar proceso Implementar proceso	
8	<b>CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES</b>	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; Implementar proceso; Realizar informe de gestión de sugerencias recibidas e implementadas	
9	<b>CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS</b>	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	Implementar encuesta de Clima Organizacional y encuesta de Satisfacción	Realizar encuesta de Clima Organizacional Realizar encuesta de satisfacción Ciudadana	

**ADMINISTRACIÓN DE LA LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA**  
**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

División de Calidad en la Gestión

	PERSONAS			global de la institución	Interna	Informe de encuesta de clima organizacional	
						Informe de encuesta de satisfacción ciudadana	
10	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 pública que permita al ciudadano conocer los proyectos de interés	Crear reglamento y/o procedimiento	
						Habilitar pestaña en página web para consultas y chat en línea	
						Aprobar reglamento y/o procedimiento	
						Divulgar reglamento y/o procedimiento	
						Implementar reglamento y/o procedimiento	
11	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 Gestión de Calidad el enfoque para los cambios y la innovación	Actualizar procedimiento PR-PD-04		
					Aprobar procedimiento		
					Implementar procedimiento actualizado		
					Divulgar procedimiento		
12	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 Organizacional y reducir la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo	Implementar encuesta de Clima Organizacional		
					Realizar procedimiento de informe de inconvenientes relacionados con las funciones		
					Realizar procedimiento de traslado o promoción de servidores		
					Procedimientos aprobados		
					Procedimientos implementados		
13	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 consideración de la igualdad de oportunidades y del trato justo en la política de RR.HH.	Revisar y Actualizar Política de RRHH		
					Aprobar modificación de la política		
					Divulgar política modificada		
					Implementar política		
14	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 criterios de capacitación a evaluar		
					Diseñar herramientas para la evaluación;		
					Socializar herramientas e implementar		

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

15	<b>CRITERIO 7: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	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 información relevante para la toma de decisiones	Realizar modificación a las políticas de asistencia social PL-AS-01 y Gestión Humana PL- RH-01 para incluir el impacto económico en a sociedad nacional e internacional	
						Aprobar modificación de las políticas	
						Divulgar modificación	
						Implementar	
16		8.1	No se encontró evidencia para Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.	Medir la percepción del enfoque medioambiental de la Lotería Nacional	Crear base de datos con información relevante para la toma de decisiones	Realizar modificación a las políticas de asistencia social PL-AS-01 y Gestión Humana PL- RH-01 para incluir el impacto económico en a sociedad nacional e internacional	
						Aprobar modificación de las políticas	
						Divulgar modificación	
						Implementar	

## EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS.

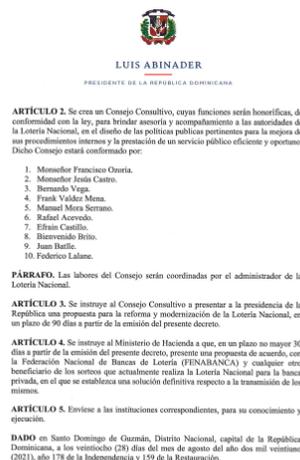
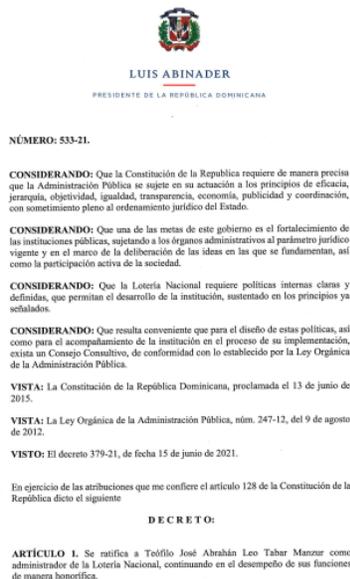
### Criterio 1: Liderazgo.

- **Subcriterio 1.4.: Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

**Área de Mejora 1.4.3:** No se encontró evidencia para Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.

**Acción de Mejora:** Crear políticas y procedimientos.

**Evidencia #1:** Decreto #533-21 donde se crea el Consejo Consultivo.



  
LUIS ABINADER



### Criterio 2: Estrategia y Planificación.

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

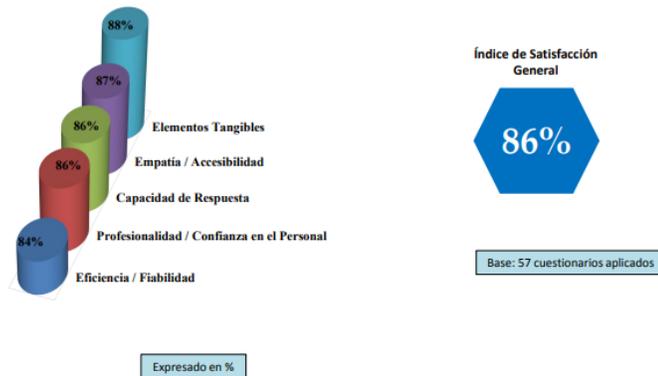
**Área de Mejora 2.2.3:** No se encontró evidencia para Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.

**Acción de Mejora:** Documentar y medir los procesos para los productos y servicios brindados.

**Evidencia #1:** Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.

INDICE DE SATISFACCIÓN LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



**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 3.2.3:** 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.

**Acción de Mejora:** Revisar las políticas y procedimientos e incluir los tópicos mencionados.

**Evidencia #1** Acuerdos de desempeño entregados al MAP con puntuacion de 76%

**07. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO**

<a href="#">07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño</a>	28/02/2022	<a href="#">(584) Acuerdos Lotería Nacional 2021.pdf</a>	Paola Escalante	Cierto Avance 	76.00%
---	------------	--	-----------------	---	--------

**Evidencia #2** Procedimiento de Capacitación donde incluye el proceso de evaluación de desempeño.

		Dirección de Recursos Humanos Código: PR-RH-05 Versión: 01 Fecha de Emisión: Julio 2019
Procedimiento: Capacitación y Desarrollo De Colaboradores		
<b>I. Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer el procedimiento a seguir para definir y ejecutar el Programa de Capacitación anual de la institución.</li> </ul>		
<b>Riesgo:</b>	Que la capacitación a los colaboradores no sea una actividad sistemática, planificada y permanente.	
<b>II. Acción de Mitigación</b>	Establecer políticas que proporcionen oportunidades para el continuo desarrollo personal, no solo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales el colaborador puede ser considerado.	
<b>III. Indicadores de Gestión:</b> N/A		
<b>IV. Alcance:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplica a todos los niveles de supervisión y al personal de la Dirección de Recursos Humanos que es responsable de la capacitación de los colaboradores.</li> <li>Este procedimiento es aplicable a todos los entrenamientos locales e internacionales que la institución proporcione a sus colaboradores y a cualquiera de las modalidades de capacitación establecidas, entendiéndose: Aula, En el Puesto (On the Job), Simulación, Cruzado, Basado en el Computador.</li> </ul>		
<b>V. Responsables:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración General</li> <li>Dirección de Recursos Humanos y sus dependencias</li> <li>Supervisores</li> </ul>		
<b>VI. Control de Registros:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>El Departamento de Capacitación y Desarrollo deberá mantener registro de los entrenamientos que reciben los colaboradores de la institución, tanto interna como externamente, y que están reglamentados a través de este procedimiento, así como de generar cualquier reporte que requiera el colaborador sobre la capacitación recibida.</li> <li>Este registro deberá incluir la modalidad del entrenamiento, la empresa o facilitador que lo impartió, la duración en horas y la fecha y el lugar en que se realizó el mismo.</li> <li>Los Facilitadores designados en cada área deberán reportar al Área de Capacitación y Desarrollo para fines de registro los entrenamientos "On The Job Training" (OJT) que se verifican en las áreas.</li> </ul>		

> Los Directores de Programas o Proyectos deberán reportar al Departamento de Capacitación y Desarrollo para fines de registro los entrenamientos que se realizan para la implementación de sus proyectos.			
<b>VII. Formularios, Reportes y Aplicaciones Informativas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>Plan Anual de Capacitación.</li> <li>Programa(s) de Capacitación</li> </ul>			
<b>VIII. Descripción del Procedimiento:</b>			
Gestión General de Capacitación			
Responsables	Actividades	Sec.	Tareas
Encargado(a) Departamento de Capacitación y Desarrollo	Elaboración de Plan Anual de Capacitación	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mediano de año requiere de cada responsable de área las informaciones relativas a necesidades de capacitación del personal bajo su cargo, completando a sección correspondiente a necesidades de capacitación del formulario de evaluación del desempeño del personal.</li> </ul>
Supervisor(a) de Área	Identificación de Capacitaciones y Entrenamientos Requeridos por cada Colaborador	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>A mediano de año, como parte del Proceso de Evaluación del Desempeño que deberá realizar para cada uno de los colaboradores bajo su responsabilidad, en el Formulario de Evaluación del Desempeño y Desarrollo Individual, completa el aspecto relativo al Plan de Desarrollo Individual e identifica Aspectos a Mejorar.</li> <li>Remite a Superior Inmediato sección del Formulario debidamente completado relacionada a las necesidades de capacitación, a fin de que sirva de base para la detección de necesidades de acciones formativas</li> <li>Remite copia de este Formulario al Dirección de Recursos Humanos, a fin de que pueda ser integrado a la planificación de capacitación de la institución.</li> </ul>

Aprobación				
Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:		Fecha emisión:
				Julio 2019.
Control de Cambios y Distribución				
No. de revisión	Fecha de revisión	Cambios incorporados:	Dir. Planificación y Desarrollo	Revisado: Aprobado:
00				
Distribución: 1- Copia digital a cada uno de los que participan en el proceso. 2- Entrega de ejemplar al (los) Encargado(s) de área.				

**Área de Mejora 3.2.6:** Promover la movilidad interna y externa de los empleado

**Acción de Mejora:** Crear política y/o procedimiento de concurso interno, externo y de traslado del servidor.



#### Criterio 4: Alianzas y Recursos.

- **Subcriterio 4.2.: Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.**

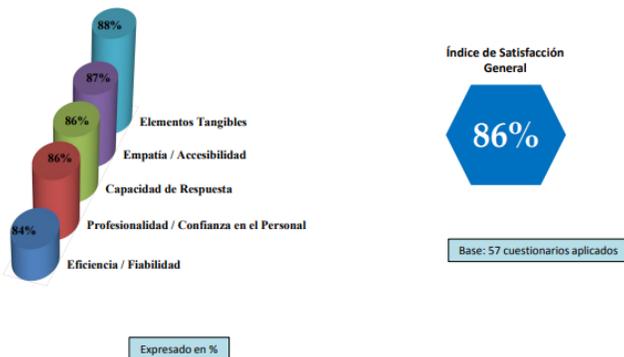
**Área de Mejora 4.2.6:** No se encontró evidencia para Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).

**Acción de Mejora:** Incluir a los ciudadanos y clientes para el desarrollo de la Institución.

**Evidencia #1:** Informe encuesta satisfacción Ciudadana.

#### INDICE DE SATISFACCIÓN LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA

##### RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



- **Subcriterio 4.6.: Gestionar las instalaciones.**

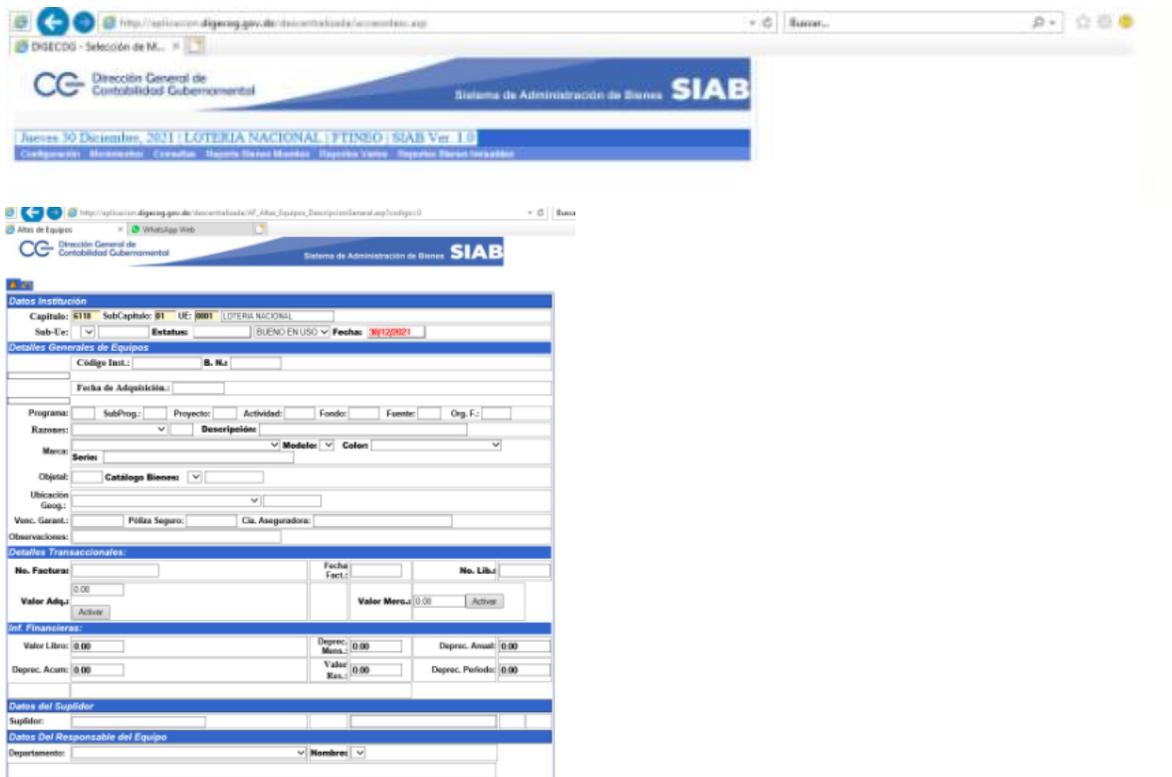
**Área de Mejora 4.6.6:** No se encontró evidencia para Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.

**Acción de Mejora:** Realizar revisión y actualización de las políticas y procedimientos de gestión de los activos.

**Evidencia #1: Procedimiento de manejo y control de Activos Fijos**

		<b>Dirección Financiera</b> Código: PR-FN-09 Versión: 01 Fecha de Emisión: <b>Julio 2019</b>
<b>Procedimiento: Manejo y Control de Activos Fijos</b>		
<b>I. Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizados los valores de los activos fijos de la institución.</li> <li>Asegurar que los activos de la institución se mantengan en buenas condiciones, que tienen el mantenimiento y la ubicación adecuada.</li> </ul>	
<b>Riesgo:</b>	Distracción y desubicación de activos fijos de la institución.	
<b>II. Acción de Mitigación:</b>	Implementar políticas y procedimientos que garanticen la efectiva gestión de los activos fijos de la Lotería Nacional.	
<b>III. Indicadores de Gestión:</b>	N/A	
<b>IV. Alcance:</b>	Aplicable a toda la institución, cubre las incorporaciones y los descargos de los activos fijos así como los traslados dentro de áreas y/o departamentos.	
<b>V. Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador General</li> <li>Dirección Administrativa</li> <li>Dirección Financiera</li> <li>División de Activos Fijos.</li> <li>Directores y Encargados de Áreas.</li> </ul>	
<b>VI. Control de Registros:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> La unidad responsable de la gestión de los activos fijos deben mantener registros de las novedades de activos fijos de la institución.	
<b>VII. Formularios, Reportes y Aplicaciones Informáticas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Novedades de Activos Fijos.</li> <li>Reportes de Auditoría de Activos Fijos.</li> <li>Inventarios.</li> <li>Solicitud de Descargos de Activos Fijos.</li> <li>Acta de Descargo de Activos Fijos.</li> </ul>	

**Evidencia #2: Sistema de Administración de Bienes (SIAB) utilizado en la Lotería Nacional.**



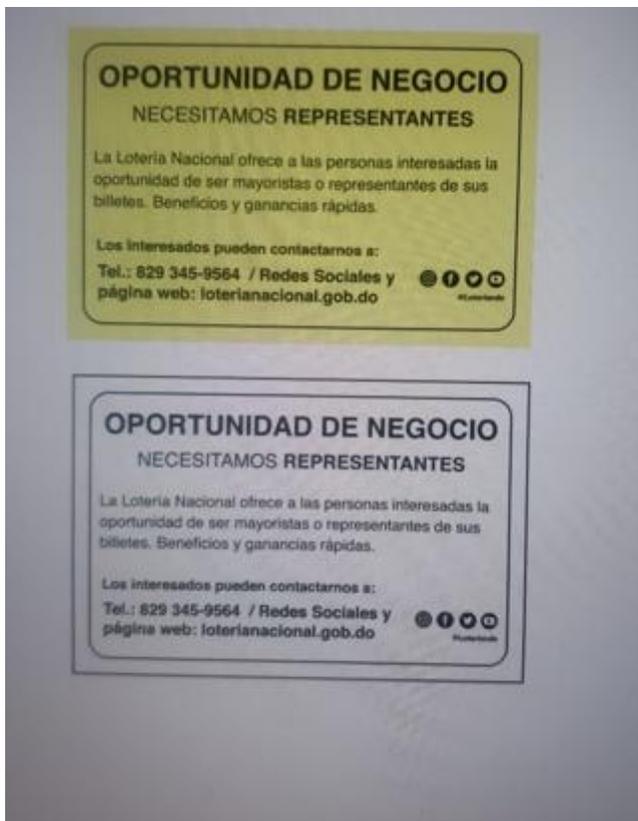
**Criterio 5: Procesos.**

- **Subcriterio 5.3.: Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.**

**Área de Mejora 5.3.3:** 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.

**Acción de Mejora:** Identificar la cadena de servicios

**Evidencia #1:** Convocatoria para la realización de acuerdos comerciales con la Lotería Nacional.



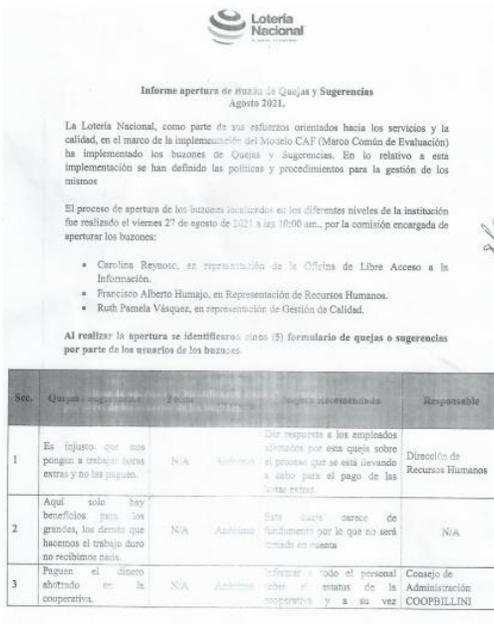
**Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos / clientes**

- **Subcriterio 6.2.: Mediciones de Resultados en relacion con la participacion**

**Área de Mejora 6.2.2:** No se encontró evidencia para sugerencias recibidas e implementadas.

**Acción de Mejora:** Crear proceso para implementacion de sugerencias recibidas.

**Evidencia #1:** Informe apertura buzones de sugerencias



**Informe apertura de BUZONES de Quejas y Sugerencias Agosto 2021.**

La Lotería Nacional, como parte de sus esfuerzos orientados hacia los servicios y la calidad, en el marco de la implementación del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) ha implementado los buzones de Quejas y Sugerencias. En lo relativo a esta implementación se han definido las políticas y procedimientos para la gestión de los mismos.

El proceso de apertura de los buzones iniciados en los diferentes niveles de la institución fue realizado el viernes 27 de agosto de 2021 a las 10:00 am., por la comisión encargada de aperturar los buzones:

- Carolina Reynoso, en representación de la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- Francisco Alberto Humajo, en Representación de Recursos Humanos.
- Ruth Pamela Vásquez, en representación de Gestión de Calidad.

Al realizar la apertura se identificaron cinco (5) formulario de quejas o sugerencias por parte de los usuarios de los buzones.

Sec.	Quejas sugerencias recibidas y acciones tomadas por la institución.	Respuesta	Responsable		
1	Es injusto que nos pongan a trabajar horas extras y no nos paguen.	N/A	Autónoma	Dar respuesta a los empleados afectados por esta queja sobre el proceso que se está llevando a cabo para el pago de las horas extras.	Dirección de Recursos Humanos
2	Aquí solo hay beneficios para los grandes, los demás que hacemos el trabajo duro no recibimos nada.	N/A	Autónoma	Si se puede dar servicio de financiamiento por lo que no será tomado en cuenta.	N/A
3	Pagan el dinero ahorrado en la cooperativa.	N/A	Autónoma	Informar a todo el personal sobre el estatus de la Administración cooperativa y a su vez	Consejo de Administración COOPBILLINI

4	Mi dinero de la cooperativa por favor	N/A	Autónoma	resolver el mecanismo de devolución del dinero ahorrado.	Consejo de Administración COOPBILLINI
5	Necesitamos el dinero de la cooperativa.	17/08/2021	Autónoma	Informar a todo el personal sobre el estatus de la cooperativa y a su vez resolver el mecanismo de devolución del dinero ahorrado.	Consejo de Administración COOPBILLINI



Ing. Mirta Cabello  
Directora Planificación y Control

**Criterio 7: Resultados en las Personas**

- **Subcriterio 7.1.: Mediciones de Resultados en relacion con la Percepción**  
**Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:**

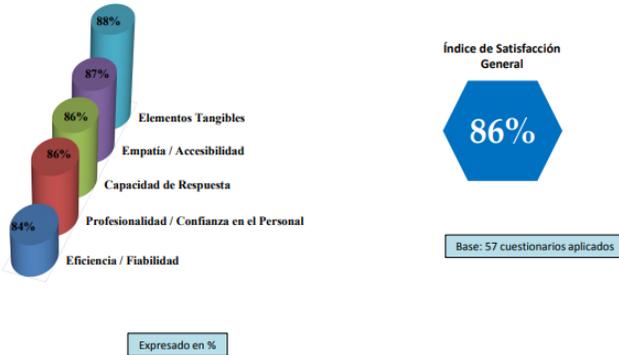
**Área de Mejora 7.1.1:** No se encontro evidencia para La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).

**Acción de Mejora:** Implementar encuesta de clima organizacional y encuesta de satisfacción ciudadana.

**Evidencia #1: Certificación de aplicación encuesta clima organizacional.**

INDICE DE SATISFACCIÓN LOTERÍA NACIONAL DOMINICANA

RESUMEN SATISFACCIÓN PROMEDIO POR DIMENSIÓN



**Evidencia #2: Informe encuesta satisfacción Ciudadana.**



"Avanzamos para ti"

**CERTIFICACIÓN**

El Ministerio de Administración Pública, en virtud de lo que dispone el Artículo 8 inciso 11, de la Ley No. 41-08 de Función Pública, CERTIFICA: Que la **Lotería Nacional**, aplicó Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), desde el 01 al 16 de noviembre de los corrientes, en cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales.

Como resultado de dicho proceso remitiremos el Informe Diagnóstico en el plazo establecido en nuestra Carta Compromiso; a partir del cual elaborarán el Plan de Acción.

En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana a los dieciséis (16) días del mes de noviembre del año Dos Mil Veintiuno (2021).



**José Pimentel**  
 Viceministro de Fortalecimiento Institucional



JPGS/JP  
 121-2021

**Área de Mejora 7.1.5:** No se encontro evidencia para el mecanismo de consulta y dialogo.

**Acción de Mejora:** disponer de un reglamento y/o procedimiento para la consulta publica que permita al ciudadano conocer los proyectos de interes.

**Evidencia #1:** Pagina Web Institucional con el Portal de Transparencia.



**Evidencia #2:** Procedimiento Libre Acceso.

	<b>Oficina de Libre Acceso a la Información Pública</b>	Código: PR-OA-01
	Procedimiento: Gestión de Libre Acceso a la Información Pública.	Versión: 01 Fecha de Emisión: 09/05/2019
<b>I. Objetivo:</b>	Organizar y sistematizar la forma de atender, tramitar y entregar la información cuya solicitud haya formulado por cualquier ciudadano en la Lotería Nacional.	
<b>Riesgo:</b>	Falta de cumplimiento en los plazos establecidos por la Ley.	
<b>II. Acción de Mitigación</b>	Establecer plazos internos para que las diferentes áreas suministren la información gestionada.	
<b>III. Indicadores de Gestión</b>	N/A	
<b>IV. Alcance:</b>	Comprende desde el recibo de la solicitud de información presentada por un ciudadano en la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI), hasta la respuesta al solicitante y archivo del expediente.	
<b>V. Responsable:</b>	Representante de Libre Acceso a la Información (RAD).	
<b>VI. Definiciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Funcionario público</b>: Persona que ejerce un cargo permanente en la Administración Pública, designado por una autoridad competente.</li> <li><b>Guía con la información producida</b>: Documento contentivo de todas las informaciones que producen la institución de carácter público y la clasificación de las mismas.</li> <li><b>Información pública</b>: Es todo dato, documento, o acto relativo a la administración de fondos públicos que se encuentren en poder del Estado o de las entidades obligadas, en cualquier formato, entre las que podemos encontrar: información Financiera relativa al presupuesto público.</li> </ul>	

<b>MAE</b>	Recibe expediente y formulario para la firma. Remite formulario firmado a la Oficina de Acceso a la Información.												
<b>El RAI o el Auxilia</b>	Recibe formulario firmado por la MAE <i>Nota 9: Si el RAI o el Auxiliar reciben firmado el Formulario de Prórroga Excepcional para Entrega de Información FO-OAI-004, le comunican al ciudadano la petición de prórroga y le entregan formulario por la misma vía que solicitó la información.</i> <i>Nota 10: Si el formulario es de Entrega de información, se comunica con el ciudadano y le entrega la información a través del Formulario de Entrega de Información FO-OAI-002.</i>												
<b>El RAI o el Auxilia</b>	Finaliza gestión y archiva en carpeta correspondiente.												
<table border="1"> <tr> <td>Revisado por:</td> <td>Revisado por:</td> <td>Aprobado por:</td> <td>Fecha emisión:</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Fecha: 23/06/2019</td> </tr> </table>		Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha emisión:				Fecha: 23/06/2019				
Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha emisión:										
			Fecha: 23/06/2019										
<table border="1"> <tr> <th colspan="4">Control de Cambios y Distribución</th> </tr> <tr> <td>No. de revisión:</td> <td>Fecha de revisión:</td> <td>Cambios incorporados:</td> <td>Revisado:</td> </tr> <tr> <td>00</td> <td>09/05/2019</td> <td>Formulación de Documento</td> <td>Desarrollo</td> </tr> </table> <p>Distribución:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Copie digital a cada uno de los que participan en el proceso.</li> <li>Entrega de ejemplar al (los) Encargado(s) de área.</li> </ol>		Control de Cambios y Distribución				No. de revisión:	Fecha de revisión:	Cambios incorporados:	Revisado:	00	09/05/2019	Formulación de Documento	Desarrollo
Control de Cambios y Distribución													
No. de revisión:	Fecha de revisión:	Cambios incorporados:	Revisado:										
00	09/05/2019	Formulación de Documento	Desarrollo										

## Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión

**Área de Mejora 7.1.5:** No se encontro evidencia para el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

**Acción de Mejora:** Incluir en el procedimiento de gestion de calidadel enfoque para los cambios y la innovacion.

**Evidencia #1:** Reporte de Venta Sorteo Extraordinario de Navidad, donde incluye la comercialización del boleto electrónico, con esto se inicia la revolución tecnológica de la Loteria Nacional.

Lotería Nacional  
Dirección Comercial  
INFORME DE VENTAS  
Sorteo Extraordinario de Navidad 2021

**RESUMEN GENERAL**

Tipo de Boleto	Cantidad	Total Ventas RD\$
Electrónico	1,397,153	97,801,460
Impreso	819,504	20,849,920
<b>Total general</b>	<b>2,016,657</b>	<b>118,651,380</b>

**RESUMEN POR TIPO DE CLIENTE ELECTRÓNICO**

Tipo Cliente	Cantidad	Total Ventas RD\$
Midas Red	64,047	4,483,290
Lotobet	956	66,920
Programa Superate	1,332,000	93,240,000
<b>Total general</b>	<b>1,397,003</b>	<b>97,790,210</b>

**RESUMEN POR TIPO DE CLIENTE FÍSICO**

Tipo Cliente	Cantidad	Total Ventas RD\$
Ciente Mayoristas	53,124	3,710,820
Distribuidores	130,593	9,142,510
Empleados	12,650	917,750
PROPEEP	325,500	-
Promotores	48,539	3,257,730
Cientes Comerciales	3,800	298,000
Instituciones	30,578	2,155,460
Empleados Contado	16,870	1,180,900
<b>Total general</b>	<b>619,654</b>	<b>20,681,170</b>



**Evidencia #2:** Correo de trabajos realizados con el Ministerio de Hacienda para la Automatización de los Sorteos.

**RV: Documentos Actualizados - Automatización de Sorteos** Mensaje 6 de 17

De: Johanna Antonia De Peña Martínez De Cruz <jdepena@hacienda.gov.do>

Destinatario: Merlin Castillo <mcastillo@loterianacional.gov.do>

Cc: Ruth Pamela Vásquez <rvasquez@loterianacional.gov.do>, JULIA SIERRA VALLEJO <jsierra@loterianacional.gov.do>, Joanna Valois <jvalois@loterianacional.gov.do>, Rosa Maria Lora Maldonado <rlora@hacienda.gov.do>

Fecha: 2021-11-09 11:49

Buenas tardes,

Distinguida Merlin:

Acusamos de recibo, procederemos a realizar la revisión de los documentos a los fines correspondientes de lugar.

Saludos cordiales,

Johanna A. De Peña Martínez  
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/DFMEPPP  
MINISTERIO DE HACIENDA  
T: 809 687 5131 EXT. 2297 | HACIENDA.GOB.DO

-----Mensaje original-----  
De: Merlin Castillo <mcastillo@loterianacional.gov.do>  
Enviado el: lunes, 8 de noviembre de 2021 4:44 p. m.  
Para: Johanna Antonia De Peña Martínez De Cruz <jdepena@hacienda.gov.do>  
CC: Ruth Pamela Vásquez <rvasquez@loterianacional.gov.do>; JULIA SIERRA VALLEJO <jsierra@loterianacional.gov.do>; Joanna Valois <jvalois@loterianacional.gov.do>  
Asunto: Documentos Actualizados - Automatización de Sorteos

 Acta de Consitu... (~42 KB) ▾

 Acta de Consitu... (~59 KB) ▾

 Cronograma pla... (~163 KB) ▾

 Cronograma plan ... (~98 KB) ▾

 Enunciado del Alc... (~26 KB) ▾

 Enunciado del Alc... (~39 KB) ▾

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

**Área de Mejora 7.1.1:** No se encontró evidencia para el ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).

**Acción de Mejora:** Implementar encuesta de clima organizacional y reducir la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo.

**Evidencia #1:** Certificación de aplicación encuesta clima organizacional.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Avanzamos para ti"

**CERTIFICACIÓN**

El Ministerio de Administración Pública, en virtud de lo que dispone el Artículo 8 inciso 11, de la Ley No. 41-08 de Función Pública, CERTIFICA: Que la Lotería Nacional, aplicó Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP), desde el 01 al 16 de noviembre de los corrientes, en cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública y el Reglamento No. 523-09 de Relaciones Laborales.

Como resultado de dicho proceso remitiremos el Informe Diagnóstico en el plazo establecido en nuestra Carta Compromiso; a partir del cual elaborarán el Plan de Acción.

En la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana a los dieciséis (16) días del mes de noviembre del año Dos Mil Veintiuno (2021).



**José Pimentel**  
Viceministro de Fortalecimiento Institucional



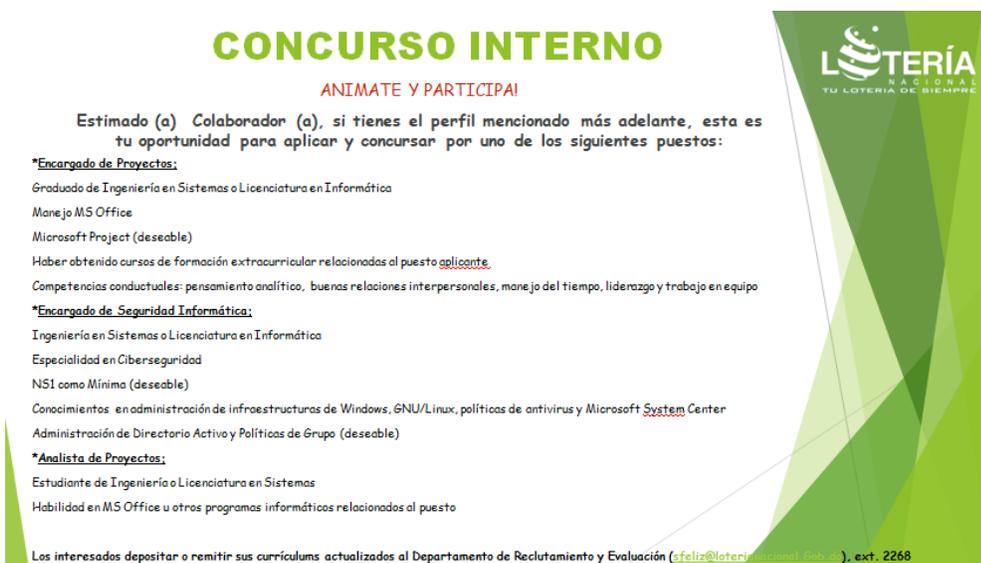
  
JP/CS/jp  
121-2021

Avenida 27 de Febrero 409 Esquina 11 Santo Domingo República Dominicana  
TEL: (809) 309 4000 FAX: (809) 309 4000

## Evidencia #2: Comunicación sobre concurso interno



## Evidencia #3: Convocatoria concurso interno



**CONCURSO INTERNO**  
**ANIMATE Y PARTICIPA!**

Estimado (a) Colaborador (a), si tienes el perfil mencionado más adelante, esta es tu oportunidad para aplicar y concursar por uno de los siguientes puestos:

- \*Encargado de Proyectos:**
  - Graduado de Ingeniería en Sistemas o Licenciatura en Informática
  - Manejo MS Office
  - Microsoft Project (deseable)
  - Haber obtenido cursos de formación extracurricular relacionadas al puesto [aplicante](#).
  - Competencias conductuales: pensamiento analítico, buenas relaciones interpersonales, manejo del tiempo, liderazgo y trabajo en equipo
- \*Encargado de Seguridad Informática:**
  - Ingeniería en Sistemas o Licenciatura en Informática
  - Especialidad en Ciberseguridad
  - NSI como Mínima (deseable)
  - Conocimientos en administración de infraestructuras de Windows, GNU/Linux, políticas de antivirus y Microsoft [System Center](#)
  - Administración de Directorio Activo y Políticas de Grupo (deseable)
- \*Analista de Proyectos:**
  - Estudiante de Ingeniería o Licenciatura en Sistemas
  - Habilidad en MS Office u otros programas informáticos relacionados al puesto

Los interesados depositar o remitir sus currículums actualizados al Departamento de Reclutamiento y Evaluación ([rfeliz@loteria-nacional.com.do](mailto:rfeliz@loteria-nacional.com.do)), ext. 2268

**Área de Mejora 7.1.3:** No se encontro evidencia para La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.

**Acción de Mejora:** Incluir la toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato justo en la politica de RR.HH..

**Evidencia #1:** Politica 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 objetivo.</li> <li>Fomentar 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 Publico.</li> </ul>		

<b>g) Gestión Encuesta Medición de Clima Organizacional</b>			
<p>58. Cada dos años la Dirección de Recursos Humanos debe realizar una Encuesta de Clima Organizacional, examinará los resultados del análisis del entorno y clima laboral, a partir del cual elabora el Plan de Acción sobre los aspectos a mejorar.</p> <p>59. La Dirección de Recursos Humanos evalúa el clima laboral para identificar y atender las expectativas y necesidades de sus colaboradores con el ánimo de lograr un adecuado equilibrio entre el clima laboral y su desenvolvimiento tanto profesional, familiar como personal.</p> <p>60. Presenta a la Administración General, los resultados de la Encuesta de Clima y el Plan de Acción deben ser socializados con el Administrador General y posteriormente con todos los supervisores de la institución, para que participen en el proceso de mejora a implementar.</p>			
<b>Aprobación</b>			
Realizado Por: Dirección de Planificación y Desarrollo	Revisado por: Dirección de Recursos Humanos	Aprobado por: Dirección de Administración General	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:	
<b>Distribución:</b> 1- Copia digital a cada uno de los que participan en el proceso. 2- Entrega de ejemplar al (los) Encargado(s) de área.			

• **Subcriterio 7.2.: Mediciones de desempeño**

**Área de Mejora 7.2.1:** No se encontro evidencia para Indicadores relacionados con el Desarrollo de las capacidades (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.)

**Acción de Mejora:** Medición del impacto de las capacitaciones.

**Evidencia #1: Índice de Absentismo**



**Evidencia #2: Índice de Rotación**



**Evidencia #3:** Indicador del SISMAP de Capacitación en 100%

08.1 Plan de Capacitación	31/01/2022	22-cap-Loteria-Nacional-Plan-2021 JC.pdf Carta %ln.pdf C1 Inducción a la Adm. Pública.pdf C2 Atención al Ciudadano y Calidad.pdf	Paola Rodriguez	Objetivo Logrado	 100.00%
---------------------------	------------	---	--------------------	---------------------	---

## **CONCLUSIÓN**

De las 16 acciones programadas para el segundo semestre 2021, fueron completadas 13, de igual manera en el informe se presenta el avance de una acción y 02 no completadas.

La realización y cierre de las acciones se vieron afectadas por los cambios estructuras que actualmente enfrenta la Loteria Nacional. Sin embargo, el reporte muestra un avance de cumplimiento de un 81% de las acciones programadas, considerando que mas del 80% deestas acciones son relacionadas a cambios a documentos.