

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Lotería Nacional**

**FECHA:**

30 Junio 2022

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>  |  |                 |
| 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). | Existe el Marco Institucional, el POA 2022 alineado al Plan Estratégico Institucional<br><b>Evidencias:</b> - Marco Institucional<br>- POA 2022<br>- Informes trimestrales de ejecución del POA 2022 |                 |
| 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.  | Existe el Marco Institucional de la Lotería Nacional<br><b>Evidencias:</b> - Marco Institucional   |                 |
| 3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo  | Existe el Marco Institucional de la Lotería Nacional alineado a Plan Estratégico Institucional<br><b>Evidencias:</b> - Marco Institucional   |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).  |   |  |
| 4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.  | <p>Existe un Plan de Comunicación Institucional y en la Gestión de Inducción se incluye dicha socialización</p> <p><b>Evidencias:</b> - Plan de Comunicación Anual - Política de RRHH, PL-RH-01 - Procedimiento de Inducción de Personal PR-RH-02</p>   |  |
| 5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros). | <p>Se preparo el POA 2022 que asegura el funcionamiento de la Institución y el Plan de Capacitación Institucional</p> <p><b>Evidencias:</b> - POA 2022 - Informes trimestrales de ejecución del POA 2022 – Plan de Capacitación de la Lotería Nacional</p>  |  |
| 6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.  | <p>El comité de ética está conformado desde marzo 2020, certificación de la DIGEID para el comité de ética.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Certificación de la DIGEID</p> <p>La estructura organizacional incluye la Dirección de control interno.</p> <p><b>Evidencia:</b> -Organigrama institucional - Existen procedimientos escritos para mantener el control interno. ME-AI-01, ME-AI-02, ME-AI-03</p> |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados). | Se realizan reuniones de equipo para fortalecer la relación de los miembros de la organización.<br><b>Evidencia:</b> - Listado de asistencia a reuniones - Minutas de reuniones de equipo |  |
|---|---|--|

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>   | <p>La institución se encuentra actualmente trabajando en la nueva estructura Organizativa. De la misma se derivan: Manual de Política y Procedimientos y Manual de Cargo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe diagnostico de la Estructura Organizativa Propuesta, remitida por el MAP.</p>  |                        |
| <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>   | <p>Existe POA 2022 con el mismo se miden trimestralmente los objetivos para cada área de la institución.</p> <p><b>Evidencia</b> - POA 2022 - Informes trimestrales sobre ejecutorias del POA 2022.</p>   |                        |
| <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>La institución elabora la encuesta de satisfacción ciudadana, cuenta con buzones de quejas y sugerencias, además de un plan de regularización de bancas de loterías y/o agencias de ventas.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Presentación proceso de regularización de bancas de loterías - Encuesta de satisfacción ciudadana Boletín estadístico institucional</p> |                        |

Documento Externo  
SGC-MAP

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>                | <p>La estructura organizacional incluye la Dirección de control interno.<br/> <b>Evidencia:</b> -Organigrama institucional - Existen procedimientos escritos para mantener el control interno. ME-AI-01, ME-AI-02, ME-AI-03</p> <p>Existe POA 2022 con el mismo se miden trimestralmente los objetivos para cada área de la institución.<br/> <b>Evidencia</b> - POA 2022 - Informes trimestrales sobre ejecutorias del POA 2022.</p> |  |
| <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>                                 | <p>En la estructura organizacional está incluida la división de gestión de calidad.<br/> <b>Evidencia:</b> - Organigrama institucional Y Comité de calidad. -</p>   |  |
| <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> | <p>Las redes sociales de la institución, donde se suministran las informaciones necesarias, de igual manera están los correos electrónicos masivos donde se divulga información de gran importancia para los colaboradores.<br/> <b>Evidencia:</b> Redes sociales de la institución. Correos masivos.</p>   |  |
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>   | <p>En la estructura de planificación y desarrollo está contemplado la división de Planes, programas y proyectos.<br/> <b>Evidencia:</b> - Organigrama institucional - Procedimiento establecido PR-PD-03 Gestión de proyecto.</p>   |  |
| <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>                                    | <p>En la estructura organizativa se encuentra la dirección de comunicaciones.<br/> <b>Evidencia:</b> - Organigrama institucional - Hay procedimiento establecido PLDC-01, PR-DC-02, PR-DC-03, PRDC-04, PR-DC-05.</p>  |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>                | <p>Existe Comité de calidad, en el mismo se incluyen miembros directores de áreas: Dirección <b>Asistencia Social</b>, Dirección de Financiera, subdirectora de Gestión Humana.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Comunicación enviada al MAP sobre miembros Comité de calidad</p> |  |
| <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p> | <p>La máxima autoridad realiza reuniones recurrentes con los directivos para comunicar puntos de interés</p> <p><b>Evidencia:</b> - Minutas de reuniones</p>  |  |

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>   |   |                        |
| <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> | <p>Se realizan comisiones integradas por miembros de diversos departamentos con el fin de dar soluciones y agilizarlos procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>Comunicaciones informando la designación de las comisiones.</p> |                        |
| <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>                                      | <p>Existe el comité de ética conformado desde marzo 2020, los mismos realizan actividades de concientización.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Certificación de la DIGEID -</p>   |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>   | <p>La máxima autoridad realiza reuniones recurrentes con los directivos para comunicar puntos de interés, los directores a su vez lo informan a sus dependencias.<br/><b>Evidencia:</b> - Minutas de reuniones</p> |  |
| <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>                | <p>La dirección de planificación y desarrollo le da seguimiento a los POA's de cada dirección<br/><b>Evidencia:</b><br/>- POA 2022</p>   |  |
| <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>  | <p>Creación de POA's de cada dirección.<br/><b>Evidencia:</b> - POA 2022</p>   |  |
| <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> | <p>La estructura organizativa posee un departamento de capacitaciones, el mismo realiza un plan de capacitación anual.<br/><b>Evidencia:</b> - Procedimiento PR-RH-05 - Plan de Capacitación 2022</p>              |  |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>  | <p>Incluido en el plan de acción de la encuesta de clima organizacional.<br/><b>Evidencia</b><br/>Plan de acción encuesta de clima organizacional.</p>   |  |

**Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora  |
|---|--|--|
| <p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>   |  |  |
| <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> | <p>La máxima autoridad ha sostenido diversas reuniones con los grupos de interés para la toma de decisiones. Evidencia: - Minutas de las Reuniones.</p>  |  |
| <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>   | <p>La máxima autoridad ha sostenido diversas reuniones y mantiene comunicación activa con las áreas apropiadas para toma de decisiones<br/><b>Evidencias:</b> - Convocatoria de Reuniones - Minutas de las Reuniones</p>                                       |  |
| <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>   | <p>Decreto 533-21 Donde se crea el consejo consultivo de la Lotería Nacional.<br/><b>Evidencia:</b> Decreto 533-21</p>   |  |
| <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>  | <p>Se creó el consejo consultivo de la Lotería Nacional y la máxima autoridad mantiene comunicación activa con las áreas apropiadas para toma de decisiones<br/><b>Evidencias:</b> - Decreto 533-21 - Convocatoria de Reuniones - Minutas de las Reuniones</p> |  |
| <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>                            | <p>Acuerdo Interinstitucional con SUPERATE, ayudas a organizaciones sin fines de lucro.<br/><b>Evidencia:</b><br/>- Cheques entregados a organizaciones sin fines de lucro.<br/>- Acuerdo Firmado.</p>   |  |
| <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>   |  | <p>No se encontró evidencia para Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> | <p>Ruedas de prensas, publicaciones en los medios digitales oficiales de la institución.<br/> <b>Evidencia:</b><br/> - Ruedas de prensa en la institución<br/> - Publicaciones en las redes sociales institucionales.</p> |  |
|---|---|--|

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|---|--|---|
| <b>La Organización:</b>   |  |   |
| <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> |  | <p>No se encontró evidencia para identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> |
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>   | <p>Los grupos de interés están identificados en el PEI 2021-2024.<br/> <b>Evidencia:</b><br/> - PEI 2021-2024.<br/> Formularios de recolección de información creados para OAI, Sorteos, Producción, Control de premios, Asistencia y desarrollo Social. ojo</p> |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.  |   | No se encontró evidencia de análisis de las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. |
| 4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc. | En el PEI 2021-2024 está desarrollado el análisis FODA de la institución<br><b>Evidencia:</b><br>- PEI 2021-2024. |  |

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora   |
|--|--|---|
| <b>La Organización:</b>  |  |   |
| 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. | En la institución tenemos un PEI 2021-2024 alineado a la misión y visión institucional<br><b>Evidencia:</b><br>- PEI 2021-2024   |   |
| 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.                                  | La máxima autoridad mantiene comunicación activa con los altos mandos, Hacienda, MAP, Presidencia.<br><b>Evidencias:</b> - Listado de asistencias a reuniones – Minutas de reuniones | .   |
| 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y   |  | No existe evidencia para Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad |

|  |  |   |
|--|--|---|
| de género en las estrategias y planes de la organización.  |  | social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización |
| 4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc. | La dirección de planificación y desarrollo junto al departamento de presupuesto trabajan en el presupuesto anual y en el POA para asegurar la disponibilidad de los recursos<br><b>Evidencia:</b><br>- POA 2022-<br>- Plan Anual de compras 2022<br>-Presupuesto 2022. |   |

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                        |
| 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.  | La estructura organizativa posee la división de Desarrollo Organizacional y la división de Proyectos.<br><b>Evidencia:</b> - Organigrama institucional  |                        |
| 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.   | En la estructura Organizativa de la Dirección de Planificación y Desarrollo, existe la división de Proyectos.<br>POA 2022 y PEI 2021-2024 actualizados<br><b>Evidencia:</b> - POA 2022 - PEI 2021-2024 – Organigrama Institucional. |                        |
| 3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme. | El POA 2022 fue dividido y colgado en la carpeta pública institucional.<br><b>Evidencia:</b> - POA´s Divididos por áreas en la carpeta publica institucional  |                        |
| 4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los  | Se aplican diversos métodos para la monitorización y medición periódica de los logros organizacionales.   |                        |

|  |   |  |
|--|---|--|
| mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios. | <b>Evidencia:</b> - Informe trimestral de niveles de ejecución del POA, - Encuesta de satisfacción ciudadana - Acuerdo de Desempeño de los Colaboradores. |  |
|--|---|--|

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                        |
| 1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.  | Se han realizado los procesos de lugar para la venta del billete electrónico. De igual manera se realizaron las ventas del sorteo extraordinario de navidad 2021 de manera electrónica.<br><b>Evidencia</b><br>Plan de Billete electrónico<br>API para venta billete electrónico<br>Informe de ventas electrónicas sorteo extraordinario de navidad 2022. |                        |
| 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. | La Lotería ha realizado Acuerdos Interinstitucionales y Benchmarking para tales fines.<br><b>Evidencias:</b> - Acuerdo firmado Prosoli (SUPERATE) – Minuta de Benchmarking con la Loteria de New York   |                        |
| 3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.  | Se han realizado reuniones con diversos grupos para la venta del billete electrónico.<br><b>Evidencia:</b><br>Informe de ventas del billete electrónico sorteo extraordinario de navidad 2021.  |                        |
| 4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir                          | Existen proyectos en ejecución, nuevos proyectos incluidos en el POA 2022 y reportes para medir los avances de estos, Así mismo como  |                        |

|   |  |  |
|---|--|--|
| costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.                                  | el Superávit que se logró en las Finanzas de la Lotería Nacional<br><b>Evidencias:</b> - POA 2022 – Form de presentación de planes y proyectos FO-PD-08 – Reporte Financiero Superávit   |  |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | En la estructura organizativa de la dirección de planificación esta la división de planes programas y proyectos, en el mismo, se debe realizar la factibilidad económica de cada proyecto a estudiar e implementarse. Existe POA 2022 y Presupuesto Anual 2022.<br><b>Evidencia:</b> - Organigrama institucional - Procedimiento creado PR-PD-03 - POA 2022 y Presupuesto Anual 2022 |  |

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

#### Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.   | Se realiza la planificación de RRHH donde se establece las vacantes futuras de los recursos humanos necesarios.<br><b>Evidencia:</b><br><b>Planificación de Recursos Humanos</b> |                 |
| 2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. | Existe reglamentos que describen competencias, disfrutes de licencias por paternidad/maternidad.<br><b>Evidencia:</b><br>- Política creada PL-RH-01                              |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.   | Existe reglamentos que describen competencias, disfrutes de licencias por paternidad/maternidad.<br><b>Evidencia:</b><br>- Política creada PL-RH-01   |  |
| 4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.  | Existe reglamentos que describen competencias, disfrutes de licencias por paternidad/maternidad.<br><b>Evidencia:</b> - Política creada PL-RH-01  |  |
| 5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.   | Existe Procedimiento creado para evaluación de Desempeño.<br><b>Evidencia:</b> - PR-RH-04 Evaluación del Desempeño y Planificación del Desarrollo   |  |
| 6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. | Existe una Política de RRHH y se incluyen dichos datos estadísticos en los Informes Semestrales para la preparación de la Memoria Anual de la Institución<br><b>Evidencias:</b> - Política de RRHH PL-RH-01 – Informe Semestral avance de Memoria Institucional |  |

### Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)                      | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |   |                 |
| 1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las | Existe Procedimiento creado para evaluación de Desempeño. |                 |

|   |   |  |
|---|---|--|
| habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.  | <b>Evidencia:</b> - PR-RH-04 Evaluación del Desempeño y Planificación del Desarrollo  |  |
| 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.  | Existe la Política y el Procedimiento de RRHH para el reclutamiento y selección de dichos perfiles.<br><b>Evidencias:</b> - Política de RRHH PL-RH-01 – Procedimiento de Reclutamiento y Selección PR-RH-01 |  |
| 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). | Se imparten capacitaciones online y presenciales, a nivel individual o colectivo<br><b>Evidencia:</b> - Comunicación invitando a capacitaciones vía Zoom – Reuniones - Listado de asistencia                |  |
| 4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.         | Se realizan los acuerdos de desempeño con cada empleado.<br><b>Evidencia:</b><br>584 Acuerdo de desempeño firmados.   |  |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.  | Existe un Procedimiento de Inducción para el personal de nuevo ingreso a la Institución<br><b>Evidencias:</b> - Procedimiento de Gestión de Inducción PR-RH-02  |  |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.  | Dentro de la organización se han realizado concursos Internos<br><b>Evidencia:</b> - Informe de Concurso  |  |
| 7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).        | Se imparten capacitaciones online y presenciales, a nivel individual o colectivo<br><b>Evidencia:</b> - Comunicación invitando a capacitaciones vía Zoom – Reuniones - Listado de asistencia                |  |
| 8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.             | Formaciones impartidas dentro del programa de capacitación individual y colectivo<br><b>Evidencia:</b> - Programa de capacitación 2022.   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio. | Evaluación del Desempeño y Planificación del Desarrollo y formulario Detección de Necesidades de Capacitación.<br><b>Evidencia:</b> - PR-RH-04 - Formulario FO-RH-02 |  |
|--|--|--|

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                        |
| 1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.  | Tenemos Plan de comunicación interna documentado<br><b>Evidencia:</b><br>- Plan de comunicación   |                        |
| 2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).                      | Existen los buzones de sugerencias.<br><b>Evidencia:</b> - Buzones de Sugerencias en las diversas plantas del edificio - Informe de apertura buzones  |                        |
| 3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. | Existe la Asociación de Servidores Públicos<br><b>Evidencia:</b><br>- Estatutos<br>- Certificación MAP  |                        |
| 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.  | Existe formulario FO-PD-09 donde se incluye los objetivos y proyectos de la institución para el cumplimiento de los objetivos anuales.<br><b>Evidencia:</b> - Formulario FO-PD-09                               |                        |
| 5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.  | Existe procedimiento PR-RH-07 y formulario FO-PD-03 Encuesta Medición de Clima Organizacional<br><b>Evidencia:</b> - Procedimiento PR-RH-07 - Formulario FO-PD-03 - Informe Encuesta Clima Organizacional 2021. |                        |

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>   | <p>Existen señalizaciones en cada una de las áreas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Murales con informaciones relevantes</li> <li>- Señalización en las áreas.</li> </ul>   |  |
| <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p> | <p>Controles existentes de licencias garantizadas bajo la aplicación de la ley No. 8701</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permisos, licencias médicas, permisos por estudios, licencia por maternidad/ paternidad.</li> </ul>  |  |
| <p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>  | <p>La Institución tiene departamentos en los que los colaboradores especiales tienen la oportunidad de ser empleados por sus capacidades intelectuales o competencias técnicas que puedan desempeñar. Existen en nómina colaboradores con discapacidad del habla y discapacidad visual, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b> - Nómina institucional</p> |  |
| <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>  | <p>Existe el programa de proyectos manejado por la Dirección de Asistencia Social, durante el primer trimestre del 2022 se entregaron ayudas ortopédicas, electrodomésticos, económicas, materiales de construcción entre otros.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <p>Informe de desempeño de Programas y Proyectos.</p>                                       |  |

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

##### Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| 1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). | Existen Acuerdos para la venta de los productos que comercializa la LN<br><b>Evidencias:</b> - Acuerdos Comerciales Firmados - Informe de cierre de Ventas de Productos  |                 |
| 2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.               | Para los Sorteos Extraordinarios de Navidad y Sorteo de las Madres; se realizan acuerdos Interinstitucionales y con diversos comercios para lograr un beneficio de apoyo mutuo.<br><b>Evidencia:</b><br>Acuerdos Firmados. |                 |
| 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.  | Existe procedimiento PR-JR-05<br><b>Evidencia:</b><br>- Procedimiento PR-JR-05   |                 |
| 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.   | Para los Sorteos Extraordinarios de Navidad y Sorteo de las Madres; se realizan acuerdos Interinstitucionales y con diversos comercios para lograr un beneficio de apoyo mutuo.<br><b>Evidencia:</b><br>Acuerdos Firmados. |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p> | <p>Existe el comité de compras y contrataciones.<br/>Existe procedimiento de Planificación de gestión de Compras PR-AD-07.<br/><b>Evidencia:</b> - Actas comité de compras y contrataciones<br/>- Procedimiento de Planificación de gestión de Compras PR-AD-07.</p> |  |
|--|--|--|

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>   |   |                 |
| <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>  | <p>Existe política Gestión de libre acceso a la información pública PR-OA-01<br/><b>Evidencia:</b><br/>-PR-OA-01</p>  |                 |
| <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> | <p>Existen el comité de Calidad y el sistema de encuestas, donde son incluidos las opiniones de los clientes/ciudadanos.<br/><b>Evidencia:</b><br/>- Comunicación con miembros comité de calidad.<br/>- Encuesta de satisfacción ciudadana<br/>- Informe encuesta satisfacción Ciudadana.</p> |                 |
| <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>   | <p>Tenemos buzones de sugerencias colocados en los diversos pisos de la institución<br/><b>Evidencia:</b><br/>- Buzones de sugerencias</p>  |                 |
| <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y</p>   | <p>La Página Web de la institución posee los servicios que la institución suministra.<br/><b>Evidencia:</b><br/>- Pagina Web institucional con guía de servicios.</p>   |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. |  |  |
|--|--|--|

#### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                 |
| 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.   | Incluido en el PEI 2021-2024<br><b>Evidencia:</b><br>- PEI 2021-2024  |                 |
| 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.  | Existe política PL-FN-01 y procedimiento PR-FN-01 Gestión Financiera<br><b>Evidencia:</b><br>- Política PL-FN-01<br>- Procedimiento PR-FN-01 Gestión Financiera |                 |
| 3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. | Existe procedimiento PR-FN-02 gestión Presupuestaria<br><b>Evidencia:</b> - PR-FN-02 de Gestión de presupuesto.   |                 |
| 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).  | Existen procedimientos PR-FN-10 Conciliación periódica de saldo de las cuentas contables de activos.<br><b>Evidencia:</b><br>- Procedimiento PR-FN-10           |                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> | <p>Existe procedimiento PR-FN-02 Gestión Presupuestaria. Dentro del organigrama de la dirección de planificación y desarrollo existe el departamento de planes programas y proyectos, POA 2022 actualizado</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- POA 2022</li> <li>- Procedimiento PR-FN-02</li> <li>- Organigrama institucional</li> </ul> |  |
| <p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>   | <p>En el organigrama institucional está desplegado en dos direcciones: Dirección financiera y Dirección Administrativa, esto evidencia el cumplimiento de este punto. Existen procedimientos descritos para la entidad financiera</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigrama institucional</li> </ul>                                |  |

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                 |
| <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> | <p>Existe Plan de comunicación interna.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de comunicación interna</li> </ul> |                 |
| <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>   | <p>Tenemos la Red pública donde están almacenados el manual de políticas y procedimientos, de esta</p>  |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | manera el personal tiene libre acceso a la información de sus procesos.<br><b>Evidencia:</b><br>- Carpeta publica en el servidor<br>- Tenemos Plan de comunicación interna |  |
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | Tenemos medios digitales oficiales de la institución.<br><b>Evidencia:</b><br>- Publicaciones en las redes sociales institucional.   |  |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.              |  |  |

Existe el Plan de Capacitación de la LN con distintas entidades que aportan dichos criterios **Evidencias:** - Plan de Capacitación Anual 2022

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  |  |
| 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.  | Existe el Portal Publico donde se comparten dichas informaciones de manera confiable y segura<br><b>Evidencias:</b> - Portal Institucional   |  |
| 6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.          | Existen correos institucionales, murales informativos, Plan de comunicación interna<br><b>Evidencia:</b><br>- Correos institucionales<br>- Murales informativos donde se publica información relevante<br>- Plan de comunicación interna |  |
| 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. | Existe la Oficina de Libre Acceso a la Información y el Portal Institucional para el intercambio de información<br><b>Evidencias:</b> - Portal de Libre Acceso – Portal Institucional  |  |
| 8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.  | Existe procedimiento PR-RH-06 de registro y control<br><b>Evidencia:</b><br>- Procedimiento PR-RH-06   |  |

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

| Ejemplos   | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <b>La Organización:</b>  |  |                 |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.  | <p>Existe la Política de Gestión de Tecnología de la Información y Comunicaciones, así mismo en el POA 2022 se establecen los objetivos alineados al PEI</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Tecnología de la información y comunicaciones PL-TC-01</li> <li>- POA 2022</li> <li>- PEI 2021-2024</li> </ul>                                  |                 |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.   | <p>Existen la Política de Gestión de Tecnología de la Información que establece la evaluación y monitoreo de la rentabilidad de las tecnologías utilizadas y se realizo un Auditoria por parte de la OGTIC donde verifico dichos puntos</p> <p><b>Evidencias:</b> - PL-TI-01 Política de Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación – Informe de Auditoría OGTIC realizada</p> |                 |
| 3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).                   | <p>Existen políticas y procedimientos TIC que lo establece y Certificaciones NORTIC</p> <p><b>Evidencias:</b> - PL-TI-01 Política de Gestión de Tecnología de la Información y Comunicación – PR-TI-06 Diseño E Implementación De Aplicaciones De Tic – Certificaciones NORTIC A3 y NORTIC EI</p>  |                 |
| 4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. | <p>Se esta realizando la Interconexión digital para el proyecto de “Billete Electrónico”</p> <p><b>Evidencias:</b> - Avances del Proyecto - Pruebas de interconexión - Minutas de reuniones</p>  |                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> | <p>El proceso temporal de regularización de bancas de Lotería fue realizado de manera digital mediante un formulario de captación de información.<br/><b>Evidencia</b><br/>Sistema de regularización de bancas de lotería</p>                 |  |
| <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>  | <p>Existe la Política de General de Ciberseguridad y la Política de Uso de Dispositivos Personales (BYOD)<br/><b>Evidencia:</b> -Política General de Ciberseguridad PL-TC-02 y Política de Uso de Dispositivos Personales (BYOD) PL-TC-03</p> |  |
| <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>  |   | <p>No se encontró evidencia para tomar en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.</p> |

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                 |
| <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> | <p>Incluido en el POA 2022, PEI 2021-2024 y Plan Anual de Compras<br/><b>Evidencia:</b><br/>- POA 2022<br/>- PEI 2021-2024<br/>- Plan Anual de compra</p>   |                 |
| <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>   | <p>La institución, realiza de forma periódica, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, otro método utilizado para recoger informaciones de los</p> |                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p>ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- encuesta de satisfacción ciudadana</li> <li>- informe encuesta de satisfacción ciudadana</li> </ul> |  |
| 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. | <p>Existe procedimiento de manejo y control de activos fijos, de igual manera esta el Sistema de Administración de Bienes (SIAB)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>PR-FN-09<br/>Sistema SIAB</p>   |  |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.  | <p>Existe un restaurant, los ciudadanos de las diferentes localidades tienen acceso al mismo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restaurant ubicado en el primer piso de la institución</li> </ul>                    |  |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.  | <p>La institución posee políticas y procedimientos de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores y ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual SISTAP.</li> </ul>                       |  |
| 6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).                 | <p>La institución posee políticas y procedimientos de seguridad y salud ocupacional para los colaboradores y ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Manual SISTAP.</p>  |  |

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

| <b>Ejemplos</b>         | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b> | <b>Áreas de Mejora</b> |
|-------------------------|---|------------------------|
| <b>La Organización:</b> |   |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>  | <p>Tenemos el manual de políticas y procedimientos creados.<br/><b>Evidencia:</b><br/>- Mapa de Procesos</p>   |  |
| <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>  |  | <p>No existe evidencia para Diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p> |
| <p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> | <p>Como principio de mejora continua, anualmente se evalúan los procesos, estrategias y se actualizan<br/><b>Evidencia:</b><br/>- Plan de mejora anual derivado de la autoevaluación CAF</p>   |  |
| <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>  | <p>La institución cuenta con un Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y un conjunto de procedimientos documentados que especifican las responsabilidades de los propietarios y participantes de los procesos<br/><b>Evidencia:</b><br/>- Manual de organización y funciones<br/>- Manual de cargo</p> |  |
| <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>   | <p>Se revisan los procesos establecidos en políticas y se permite mejorar cambios de estos procedimientos mediante la política PL-PD-02<br/><b>Evidencia:</b><br/>- política PL-PD-02</p>  |  |
| <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas</p>   | <p>Se han realizado los procesos de lugar para la venta del billete electrónico. De igual manera se</p>  | <p>.</p>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.  | realizaron las ventas del sorteo extraordinario de navidad 2021 de manera electrónica.<br>La Lotería Nacional está realizando las modificaciones de lugar para pasar a comercializar el billete de manera electrónica.<br><b>Evidencia</b><br>Plan de Billete electrónico<br>API para venta billete electrónico<br>Informe de ventas electrónicas sorteo extraordinario de navidad 2022. |  |
| 7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | Se realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana<br><b>Evidencias:</b> - Encuesta de satisfacción - Informe Encuesta de Satisfacción   |  |
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).               | La institución ha implementado un sistema de respaldo de datos.<br><b>Evidencia:</b><br>Back up de datos   |  |

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <b>La Organización:</b>   |   |                        |
| 1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. | La institución, realiza de forma periódica, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, otro método utilizado para recoger informaciones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias<br><b>Evidencia:</b><br>- encuesta de satisfacción ciudadana<br>- informe encuesta de satisfacción ciudadana |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>  | <p>Inicio de charlas con la Dirección de Competitividad para la simplificación de tramites<br/> <b>Evidencia:</b><br/> - Charla vía zoom<br/> - Lista de asistencia a charla</p>   |  |
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>  | <p>La institución, realiza de forma periódica, según el procedimiento de Medición de la Satisfacción de los Servicios a los diferentes grupos de interés, otro método utilizado para recoger informaciones de los ciudadanos, clientes y servidores es a través de los buzones de sugerencias.<br/> <b>Evidencia:</b><br/> - PR-PD-06 Procedimiento Gestión de Satisfacción del Usuario/ Ciudadano.<br/> - Informe de encuesta de satisfacción al cliente.<br/> - Informe del buzón de sugerencias</p> |  |
| <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>La organización tiene un horario de atención al ciudadano y demás grupos de interés externos de 8:00 a.m. a 4:00 pm. relevante,<br/> <b>Evidencia:</b><br/> - Página web con información relevante<br/> - murales con informaciones relevantes</p>  |  |

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

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <p><b>La Organización:</b></p>   |   |                        |
| <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> | <p>Desde el Departamento de Asistencia Social se gestionan ayudas para los ciudadanos de escasos recursos y necesitados<br/> <b>Evidencias:</b> - Informe trimestral de Asistencia Social</p> | <p>.</p>               |

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>  | <p>Se realizaron acuerdos con instituciones públicas y diversos comercios para la venta de los productos de la lotería.<br/> <b>Evidencia.</b><br/> - Acuerdos firmados</p>   |  |
| <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>  | <p>Se utiliza a la OGTIC para los problemas Tecnológicos que se presenten y/o se puedan presentar<br/> <b>Evidencias:</b> - Convocatoria a reuniones -Listado de Asistencia a Reuniones - Informe presentado por la OGTIC</p>                                   |  |
| <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>                    | <p>Se desarrollan proyectos en conjunto tanto las unidades de Comercial y TIC, como a su vez Planificación, Comercial y TIC.<br/> <b>Evidencias:</b> - Convocatoria a reuniones - Minuta reuniones para Acuerdos y compromisos de las unidades involucradas</p> |  |
| <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> | <p>Se han firmado Contratos con dichos sectores<br/> <b>Evidencias:</b> - Contrato firmado con Supérate – Comedores Económicos – Mano Solidaria</p>   |  |
| <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>  | <p>Durante el proceso del Plan de regularización de bancas de lotería se realizaron diversas reuniones con las Asociaciones de bancas de lotería, FENABANCA y concesionarios.<br/> <b>Evidencia:</b> Minutas de reuniones, convocatorias de reuniones.</p>      |  |

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Documento Externo  
SGC-MAP

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:**

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| <b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>  |   |                        |
| 1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).  | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana y se realizan aperturas mensuales de los buzones de quejas y sugerencias. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 89%.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022.<br>- PR-PD-06 de Gestión de la Satisfacción Ciudadana |                        |
| 2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obtuvimos un índice global de 91% respecto a la dimensión de capacidad de respuesta.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022.   |                        |
| 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.   | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana y se realizan aperturas mensuales de los buzones de quejas y sugerencias. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 89%.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022.<br>Informe del Buzón de Sugerencia                    |                        |
| 4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información  | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del   |                        |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> | <p>SISMAP. El portal de la institución es mensualmente evaluado en base al cumplimiento de los requerimientos de la OGTIC y las NORTIC. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 89%, Puntuación de la OGTIC para la Página WEB de 72.30%.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022.</p> |  |
| <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>                    |  |  |

La institución realiza de forma anual la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 89%.

**Evidencia:**

- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|---|------------------------|
| <p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>                               |   |                        |
| <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>La institución realiza de forma anual la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana. En el mismo fue medida la confianza donde obtuvimos un 90%. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>-Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022</p> |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | -Procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano.  |  |
| 2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana, en dicha encuesta existe un acápite (elementos tangibles) donde se toma en consideración la accesibilidad a la institución. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 89%.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022  |  |
| 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).  | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. Obteniendo una percepción Ciudadana de la Eficiencia/fiabilidad de 83%, Capacidad de Respuesta de 91%, Profesionalidad/confianza en el personal de 100% y de Empatía y Accesibilidad de 99%.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022 |  |
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).  | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. La encuesta se aplica diferenciando el servicio requerido por el ciudadano/cliente. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 89%.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022  |  |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación.  | La institución realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana con el objetivo de aplicar mejoras en el aspecto físico y la  |  |

|                                       |   |  |
|---------------------------------------|---|--|
|                                       | adquisición de nuevos equipos tecnológicos actualizados a los tiempos. Obtuvimos un índice global de 74% respecto a los elementos tangibles.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022 .  |  |
| 6) Agilidad de la organización.       | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP, en ella se mide el nivel de cumplimiento de los plazos de tramitación representando un 86%.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022 |  |
| 7) Digitalización en la organización. |   |  |

Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP, en ella se mide el nivel de modernización de las instalaciones y equipos, representando un 71%.

**Evidencia:**

- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

**I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>   | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|---|------------------------|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción ciudadana de un 97.37% satisfecho con |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>el tiempo de espera para prestación de servicio, un 0% poco satisfecho y 2.63% insatisfecho</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022.</p>  |  |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.                | <p>En la institución se diseñó e implementó el procedimiento de Gestión de la Satisfacción Ciudadana, se realizan aperturas de los buzones de quejas y sugerencias. Hay sugerencias de manera mensual. Los últimos 6 meses se han recibido un total de 51 quejas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de quejas</p>                        |  |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | <p>Se realiza de manera anual la autoevaluación CAF, de esta se realiza el plan de mejora para el año, el mismo es evaluado por técnicos del MAP de manera semestral para su cumplimiento. En la evaluación del 2021 se evidenciaron 87 oportunidades de mejora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Plan de Mejora<br/>Informes plan de mejora.</p> |  |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).  | <p>La institución no aplica para carta compromiso. Además, se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obtuvimos un Índice de Satisfacción 89%.</p> <p><b>Evidencia.</b></p> <p>Indicador del SISMAP con carta compromiso con N/A.<br/>Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana.</p>      |  |

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> | <p>La institución cuenta con 4 canales identificados con claridad para la difusión de la información. Existe política PL-DC-01 para la gestión de comunicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes Sociales loteriardo (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube</li> <li>- Acuerdo de transmisión de sorteos Canal de Tv. Radio Televisión Dominicana (Canal 4) y Lotería Nacional Dominicana</li> <li>Página Web Institucional con información relevante</li> </ul> |  |
| <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>   | <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana como indicador del SISMAP. Existe procedimiento PR-PD-06 de Gestión de Satisfacción del Usuario/Ciudadano. Obteniendo una percepción ciudadana de un 89% de satisfacción en la atención personalizada.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022.</li> </ul>   |  |
| <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>   | <p>Incluidos en el PEI 2021-2024. El nivel de avance en el cumplimiento de los objetivos se encuentra en un 60%</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PEI 2021-2024</li> </ul>   |  |
| <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>                                      | <p>La institución realiza y publica trimestralmente, en el portal transparencia los informes en la sesión de datos abiertos. Durante el primer semestre del año 2022 se han respondido un total de 662 solicitudes</p> <p><b>Evidencia:</b> Boletín Estadístico Trimestral</p>   |  |
| <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>  | <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción ciudadana de un 89%</p>   |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana</p>   |  |
| 6) Tiempo de espera.  | <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción ciudadana de un 97.37% satisfecho con el tiempo de para prestación de servicio, un 0% poco satisfecho y 2.63% insatisfecho</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022</p>  |  |
| 7) Tiempo para prestar el servicio.   | <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción ciudadana de un 95% satisfecho con el tiempo dedicado en la prestación de servicio, un 0% poco satisfecho y 5% insatisfecho</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022</p> |  |
| 8) Costo de los servicios.  | <p>Los servicios suministrados por la institución carecen de costos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Sección de servicio pagina web de la Lotería Nacional.</p>  |  |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | <p>La institución no aplica para carta compromiso. En la pagina web de la Institución está la sección servicios, con todos los servicios que la institución provee.</p> <p><b>Evidencia.</b></p> <p>Indicador del SISMAP con carta compromiso con N/A.</p> <p>Página WEB de la institución.</p>  |  |

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>  | <p>La Máxima Autoridad mantiene comunicación con los Altos mandos para la toma de decisiones y se realizan Proyectos donde el grado de Implicación de los grupos de Interés es de un 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Proyectos</li> </ul>   |   |
| <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>  | <p>En la institución se diseñó e implementó el procedimiento de Gestión de la Satisfacción Ciudadana, se realizan aperturas de los buzones de quejas y sugerencias y se procesan planes de mejorar para mitigar las quejas realizadas. Durante los últimos 6 meses se han realizado unas 51 quejas</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PR-PD-06 de Gestión de la Satisfacción Ciudadana</li> <li>- Informe de Apertura de los buzones de sugerencias.</li> </ul> |   |
| <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>   | <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obteniendo una percepción ciudadana de un 89%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>   |   |
| <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>           |  | <p>No se encontró evidencia para Indicador es de cumplimiento de cumplimiento en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> |
| <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la</p> | <p>Existe un Consejo para el Plan de regularización de Bancas de Lotería y se realizan reuniones periódicas para medir las necesidades y expectativas de los grupos de interés, también se realiza la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, el cual arrojó un índice de satisfacción de 89%</p>   |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas. | <b>Evidencias:</b><br>- Decreto 63-22 - Minutas de Reuniones - Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana |  |
|---|---|--|

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)   | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.     | La institución cuenta con medios digitales para el flujo de información entre la organización y la institución.<br><b>Evidencia.</b><br>Informe de flujo de información departamento de publicidad.  |                 |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | Se maneja el índice de transparencia de la Oficina de Libre Acceso a la Información. En el sub-portal transparencia se ha mantenido una calificación promedio de un 85% en los últimos meses.<br><b>Evidencias:</b><br>- Índice de transparencia |                 |

#### CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

**Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:**

##### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

| Ejemplos                         | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: |                                      |                 |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>     | <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana. Obtuvimos un índice de satisfacción general de 89%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022</p>                |  |
| <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> | <p>Se presenta el resultado del indicador de Comunicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 77% de positividad</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>                   |  |
| <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>  | <p>Se presenta el resultado del indicador de mejora y cambio de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 74% de positividad</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>                |  |
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>     | <p>Se presenta el resultado del indicador de Austeridad y Combate a la Corrupción de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 86% de positividad</p> <p><b>Evidencias:</b> - Encuesta de Clima Organizacional - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p> |  |
| <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>                                       | <p>En noviembre 2021 se realizó la encuesta de clima laboral, donde se obtuvo un 70% como índice de satisfacción</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de Clima Organizacional - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>  |  |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>  | <p>En noviembre 2021 se realizó la encuesta de clima laboral, donde se obtuvo un 70% como índice de satisfacción</p>  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | <b>Evidencia:</b><br>Encuesta de Clima Organizacional<br>-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.  |  |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | Se presenta el resultado del indicador de mejora y cambio de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 74% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional<br>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.                          |  |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización.            | Se presenta el resultado del indicador de digitalización o impacto en la tecnología de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 70% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional<br>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 |  |
| 9) La agilidad de la organización.                                | En noviembre 2021 se realizó la encuesta de clima laboral, donde se obtuvo un 82% positivo con relación a la calidad y orientación al usuario.<br><b>Evidencia:</b><br>Encuesta de Clima Organizacional<br>-Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021                 |  |

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>  |  |                        |
| 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, | Se presenta el resultado del indicador de liderazgo y participación de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 83% de positividad |                        |

|  |  |  |
|--|--|--|
| evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. | <b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021   |  |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.  | Se presenta el resultado del indicador de normatividad y procesos de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 71% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 |  |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.                                      | Se realizaron 584 Acuerdos de desempeño para la evaluación del personal<br><b>Evidencias:</b><br>- Acuerdos de Desempeño 2022  |  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 4) La gestión del conocimiento.   | Se presenta el resultado del indicador de Capacitación Especializada y Desarrollo de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 73% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 |  |
| 5) La comunicación interna y los métodos de información.                                | Se presenta el resultado del indicador de Comunicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 77% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021                            |  |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | Se presenta el resultado del indicador de Colaboración y Trabajo en Equipo de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 83% de positividad y el indicador Reconocimiento Laboral con un 66% de positividad.<br><b>Evidencias:</b>                               |  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | - Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 - Plan de reconocimiento e incentivos del personal   |  |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | Se presenta el resultado del indicador de mejora y cambio de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 74% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021. |  |

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>   |   |                 |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.  | Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución, donde se obtuvo un 70% positivo como índice general.<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional 2021   |                 |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución para medir el ambiente de trabajo con una puntuación respecto a Balance Trabajo Familia de 68% de positividad.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 |                 |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.                                | Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución para medir el ambiente de trabajo con una puntuación respecto a Equidad y Género de 69% de positividad.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021        |                 |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución para medir el ambiente de trabajo con una puntuación respecto a 70% de positividad.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 |  |
|--|--|--|

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|---|--|------------------------|
| <b>Opinión del personal respecto a:</b>                             |  |                        |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.         | Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución para medir el ambiente de trabajo con una puntuación respecto a Servicio Profesional de Carrera de 60% de positividad.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021    |                        |
| 2) Motivación y empoderamiento.                                     | Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución para medir el ambiente de trabajo con una puntuación respecto al Reconocimiento Laboral de 66% de positividad.<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional 2021                       |                        |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | Se presenta el resultado del indicador de Capacitación Especializada y Desarrollo de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 73% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021 |                        |

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias)  | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).   | La Dirección de RRHH realiza el índice de absentismo y rotación. De igual manera se realiza la apertura mensual de los buzones de sugerencias.<br><b>Evidencia:</b><br>Índice de absentismo 3.06%<br>Índice de rotación 14.07%<br>Informe mensual buzones de sugerencias |                 |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora.   | Se presenta el resultado del indicador de Mejora y Cambio de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 74% de positividad<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional -Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021                           |                 |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.  | El comité de ética no ha reportado conflictos en el periodo 2021-2022  |                 |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.   | La Dirección de Asistencia Social asiste a diversas actividades relacionadas a la responsabilidad social, donde los colaboradores asisten de manera regular a participar de las mismas.<br><b>Evidencia:</b><br>- Fotos de Operativos realizados                         |                 |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). | Se realiza de manera anual la encuesta de Satisfacción ciudadana, donde se mide el trato que el personal ha dado al ciudadano/cliente, con un 89% satisfecho.<br><b>Evidencia:</b> - Informe anual de Encuesta de satisfacción ciudadana 2022                            |                 |

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Áreas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

Documento Externo  
SGC-MAP

|   | <b>(Detallar Evidencias)</b>   |  |
|---|--|--|
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.   | Se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución para medir el ambiente de trabajo con una puntuación respecto a Enfoque a Resultado y Productividad de 80% de positividad.<br><b>Evidencia:</b><br>Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021   |  |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.  | La institución cuenta con redes sociales donde comunica las informaciones relevantes. Además, se realiza la Encuesta de Clima Organizacional en la institución para medir el ambiente de trabajo con una puntuación respecto a la comunicación de 77% de positividad<br><b>Evidencia:</b><br>Informe de Departamento de Publicidad - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021  |  |
| 3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas. | Se presenta el resultado del indicador de Capacitación Especializada y Desarrollo de la Encuesta de Clima Organizacional 2021, con un 73% de positividad. Además, la institución ha realizado 21 actividades formativas con una programación de 448 participantes, de los cuales asistieron 421, representando esto un 98% de participación.<br><b>Evidencias:</b><br>- Encuesta de Clima Organizacional - Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021- Informe de Capacitación |  |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.   | Incluido en el plan de acción de la encuesta de clima organizacional.<br><b>Evidencia</b><br>Plan de acción encuesta de clima organizacional   |  |

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

**Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:**

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

| <b>Ejemplos</b>   | <b>Puntos Fuertes<br/>(Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b>  |
|---|--|---|
| <b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>   |  |   |
| 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | La Dirección de Asistencia Social entrega diversas ayudas a personas de escasos recursos económicos. Durante el primer trimestre del 2022, se entregaron electrodomésticos, equipos ortopédicos, materiales de construcción entre otros por un monto de RD\$ 356,426.<br><b>Evidencia</b><br>Informe de desempeño de programas y proyectos.    |   |
| 2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).   |  | No existe evidencia para La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). |
| 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.   | En la institución se han realizado diversas actividades para tales fines, y ahora mismo una de las áreas de la institución se encuentra prestada a Manos Dominicanas (Producto local, creaciones de Artesanos Dominicanos)<br><b>Evidencia:</b><br>- Contrato manos Dominicanas – Publicación Panel Abril Heroico – Publicación apertura local |   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.   | Por medio del área de Asistencia Social se otorgan Ayudas que impactan de manera económica a las comunidades y al país. Durante el primer semestre se realizaron un total de 37 ayudas.<br><b>Evidencias:</b> - Informe trimestral de Asistencia Social   |   |
| 5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.   |   | No se encontró evidencia para El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad |
| 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.   |   | No se encontró evidencia para El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.  |
| 7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). | Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana y se realizan aperturas mensuales de los buzones de quejas y sugerencias. Obteniendo una percepción ciudadana de 99% en empatía/accesibilidad y 100% en profesionalidad/confianza en el personal.<br><b>Evidencia:</b><br>- Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022. |   |

## Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos  | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora   |
|---|---|---|
| 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción |   | No se encontró evidencia para Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las |

|  |  |   |
|--|--|---|
| de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).  |  | molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas  |
| 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.   |  | No se encontró evidencia para Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. |
| 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).   | Para las notas de prensa se realizan Reportes de medios por cada publicación que se realiza, y cada dos meses se prepara un Informe de Comunicaciones.<br><b>Evidencia:</b><br>- Reportes de medios por nota de prensa – Informe de Comunicaciones   |   |
| 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). | La Institución implementa una política inclusiva donde posee departamentos en los que los colaboradores especiales tienen la oportunidad de ser empleados por sus capacidades intelectuales o competencias técnicas que puedan desempeñar. Existen en nómina colaboradores con discapacidad del habla y discapacidad visual, entre otros.<br><br><b>Evidencia:</b><br>- Nómina institucional |   |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.  | Por medio de Asistencia Social se coordinan dichas actividades<br><b>Evidencias:</b><br>- Reporte de Simposio de la LN – Registro de Asistencia a diversas Actividades filantrópicas   |   |
| 6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).  | Se han realizado 3 benchmarking internacional, conferencias y simposios nacionales<br><b>Evidencias:</b><br>- Recomendaciones benchmarking con la Lotería de New York - Reporte Simposio LN - Registro de Asistencia a Conferencias  |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>   | <p>La asociación de servidores de la institución realizó un operativo médico de prevención dirigido a los empleados. De igual manera la Dirección de RRHH realizó una charla con el hemocentro Nacional para la concientización sobre la importancia de la donación de sangre, con una asistencia de 29 colaboradores. Así mismo se realizó un operativo de donación de sangre con un total de 11 personas, de esta manera se impactaron 33 personas con dichas donaciones.</p> <p><b>Evidencia</b><br/>Listado y fotos de personas que asistieron a la charla<br/>Listado y fotos de personas que asistieron al operativo de donación.</p> |  |
| <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p> | <p>La institución realiza y publica trimestralmente, en el portal transparencia, la relación de beneficiarios y estadísticas de los programas sociales.</p> <p><b>Evidencia:</b><br/>- Informe estadístico trimestral</p>   |  |

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

**Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:**

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> | <p>Se realiza de manera anual la Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana, obteniendo una percepción general de la satisfacción de 89%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> |                        |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | - Encuesta de Satisfacción Ciudadana - Informe de resultados de la Encuesta institucional de Satisfacción Ciudadana 2022.  |   |
| 2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | Se han realizado Acuerdos Comerciales, Se realizan Pago de Premios y se Entregan Ayudas Sociales todos los datos se presentan en un informe trimestral detallado por renglón de manera específica<br><b>Evidencias:</b><br>- Acuerdos Comerciales Firmados - Informe Trimestral Asistencia Social – Boletín estadístico trimestral |   |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.   | Se han realizado benchmarking internacional con la Lotería de Nueva York a los fines de dar recomendaciones del uso de máquinas automatizadas para los sorteos. A la fecha dicho proyecto se encuentra en un 57%.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe Recomendaciones benchmarking con la Lotería de New York                       |   |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.                                      | Se han realizado Contratos y Acuerdos entre autoridades y la organización con un nivel de cumplimiento de 100%.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de cumplimiento   |   |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.   | Hemos recibido reconocimientos por los resultados en auditoría en el área Financiera con una calificación de un 100% de cumplimiento.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de cumplimiento   | . |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.  | Se están realizando los trabajos para la venta del billete electrónico. De igual manera se realizaron las ventas del sorteo extraordinario de navidad 2021 y especial de las madres 2022 de manera electrónica   |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <b>Evidencia:</b><br>- Informe Cierre del Sorteo Extraordinario Navidad 2021 - Plan de Billeto electrónico - Informe de ventas electrónicas sorteo extraordinario de navidad 2021 y especial de las madres 2022 |  |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | Mediante el decreto 533-21, se ha designado un Consejo Consultivo para la reforma de la Institución, de las cuales se encuentran en fase inicial.<br><b>Evidencia:</b> - Informes de avance.                    |  |

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

| <b>Ejemplos</b>  | <b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>  | <b>Áreas de Mejora</b> |
|--|--|------------------------|
| <b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>   |  |                        |
| 1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima. | La Institución cumple con el Presupuesto asignado y recibimos un reconocimiento por la gestión de recursos financieros y la gestión de conocimiento con una calificación de un 100% de cumplimiento.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe ejecución Presupuestaria   |                        |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos.   | Existe la unidad de Planificación y Desarrollo que se mantiene en constante mejora e innovación de los procesos de la Institución y se están trabajando con diversos proyectos para la innovación de procesos. Durante los últimos meses, se han realizado mejoras y actualizaciones a 18 procesos.<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de mejoras de procesos. |                        |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).  | Se ha realizado un benchmarking internacional con la Lotería De Nueva York<br><b>Evidencias:</b><br>- Informe de análisis benchmarking   | .                      |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>  | <p>Para el sorteo extraordinario de navidad 2021, se realizaron diversos acuerdos con instituciones públicas y comercios privados para la venta de los boletos del sorteo. También se han realizado acuerdos para colaboración</p> <p><b>Evidencias:</b> - Acuerdos firmados - Publicación apertura local Manos Dominicanas</p>                 |  |
| <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> | <p>Se reflejo un Superávit en el manejo de los recursos de la Institución y la misma cumple con el Presupuesto asignado, también se implemento SIGEF para el uso de los recursos de manera digital</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Informe Cumplimiento del Presupuesto - Informe Superávit de la institución - Funcionamiento del SIGEF</p> |  |
| <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>  | <p>Se realizan registros de documentaciones a través de la OAI como constancia de los procesos financieros llevados a cabo. A la fecha se encuentra en un nivel de cumplimiento de un 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Reportes de Auditorias internas</p>   |  |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>   | <p>Recibimos 2 reconocimientos por la gestión de recursos financieros y la gestión de conocimiento y por el cumplimiento al Plan de Capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>- Cumplimiento y Reconocimiento en el Sistema de Análisis de Normativas Contables SISACNOC – Plan de Capacitación de la LN</p>                               |  |
| <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>  | <p>En la institución se realizan mediciones trimestrales de las ejecutorias presupuestarias. Logrando un cumplimiento de los objetivos</p>  |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   | presupuestarios y financieros <b>Evidencia:</b> - Informe de estado ejecución presupuestaria  |  |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | En la Institución se reflejó un Superávit en el manejo de los recursos de la Institución y se cumple con el presupuesto de esta<br><b>Evidencias:</b> - Informe Superávit de la institución - Informe cierre fiscal |  |

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.