

Informe Semestral de Avance Plan de Mejora CAF

JUNIO 2022

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

Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
MATRIZ	4
EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS.	7
Criterio 1: Liderazgo.	7
• Subcriterio 1.3	7
Criterio 3: Personas	7
• Subcriterio 3.3	7
Criterio 7: Resultados en las Personas	7
• Subcriterio 7.1	7
• Subcriterio 7.2	7
Criterio 4: Alianzas y Recursos.....	11
• Subcriterio 4.2	11
• Subcriterio 4.6	15

INTRODUCCIÓN

En octubre del 2021 la Lotería Nacional Dominicana, realizó su autodiagnóstico institucional, bajo el Modelo CAF y en coordinación con el Ministerio de Administración Pública. Este levantamiento arrojó 87 oportunidades de mejora, por lo que a partir de dicha autoevaluación fue confeccionado el Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2022. De todas las áreas de mejora identificadas en el Plan de Mejora Institucional, se programaron once (11) a implementarse en el año 2022.

En este primer informe semestral, la Lotería Nacional Dominicana, expone el avance de las 11 mejoras identificadas para este 2022, que contiene una descripción y la representación gráfica de los resultados de las acciones de mejora implementadas y sus respectivas evidencias.

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



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






Merlin Castillo


Directora Planificación y Desarrollo

CUMPLIMIENTO PRIMER SEMESTRE 2022

NO.	CRITERIOS NO.	SUBCRITERIO NO.	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE
1	Criterio 1: Liderazgo	1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.	La institución presentó avances en cuanto al liderazgo implementando talleres y capacitaciones para los directores y encargados, con la finalidad de impulsar y motivar a sus dependientes.	Lograr que la institución tenga un proceso de reconocimiento implementado	<p>Verificar evidencia #1 Plan Acción de mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.</p> <p>Verificar evidencia #2 Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional</p>	
2	Criterio 3: Personas	3.3 Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.	La institución ha mostrado avances con sus colaboradores, otorgándole facilidades para expresarse a través de charlas, talleres y seminarios que impulsan en su crecimiento personal.	Lograr que la institución tenga un proceso de reconocimiento implementado	<p>Verificar evidencia #1 Plan Acción de mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.</p> <p>Verificar evidencia #2 Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional</p>	

NO.	CRITERIOS NO.	SUBCRITERIO NO.	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE
3	Criterio 4: Alianzas y Recursos	4.2 Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.	Se ha implementado un sistema de respuesta y atención al cliente a través de las redes sociales, brindando un servicio eficiente.	Mantener la comunicación activa con los ciudadanos / clientes	<p>Verificar Evidencia #1 Informe de las respuestas e interacciones con los Ciudadanos a través de las redes sociales.</p> <p>Verificar Evidencia #2 Manual de respuestas y Captación de clientes de Redes Sociales</p>	
4		4.6 Gestionar las instalaciones.	Se Planificaron mejoras en la infraestructura de la institución, con la finalidad de modernizar y acondicionar de manera eficiente las instalaciones.	Asegurar que las instalaciones cumplan con los requisitos mínimos para satisfacer las necesidades de los empleados	Verificar evidencia #1 Informe Administrativo sobre infraestructura institucional.	
5		7.1 Mediciones de la percepción Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	Se están desarrollando técnicas y estrategias que permitan medir de manera certera los resultados de las distintas direcciones con relación al desempeño de las mismas.	Lograr que la institución tenga un proceso de reconocimiento implementado	<p>Verificar evidencia #1 Plan Acción de mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.</p> <p>Verificar evidencia #2 Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima</p>	

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

NO.	CRITERIOS NO.	SUBCRITERIO NO.	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE
					organizacional	
6	<i>Criterio 7: Resultados en las Personas</i>	<i>7.2 Mediciones del desempeño.</i>	La institución mostró avances de desempeño, desarrollando un plan de mejora con la finalidad de crear reconocimientos a los empleados.	Lograr que la institución tenga un proceso de reconocimiento implementado	<p>Verificar evidencia #1 Plan Acción de mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.</p> <p>Verificar evidencia #2 Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional</p>	

EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS.

Criterio 1: Liderazgo.

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

Área de Mejora 1.3.1: La institución presentó avances en cuanto al liderazgo implementando talleres y capacitaciones para los directores y encargados, con la finalidad de impulsar y motivar a sus dependientes.

Acción de Mejora: Implementar mecanismo de reconocimiento para los empleados.

Evidencia #1. Plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.

Criterio 3: Personas

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

Área de Mejora 3.3.1.: La institución ha mostrado avances con sus colaboradores, otorgándole facilidades para expresarse a través de charlas, talleres y seminarios que impulsan en su crecimiento personal.

Acción de Mejora: Implementar programas de reconocimiento e incentivos a colaboradores de alto rendimiento.

Evidencia #1 A) y B): Plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.

Evidencia #2 Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional

Criterio 7: Resultados en las personas

- **Subcriterio 7.1.: Mediciones de la percepción resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.**

Área de Mejora 7.1.1.: Se están desarrollando técnicas y estrategias que permitan medir de manera certera los resultados de las distintas direcciones con relación al desempeño de las mismas.

Acción de Mejora: Implementar programas de reconocimiento e incentivos a colaboradores de alto rendimiento.

Evidencia #1 A) y B): Plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.

Evidencia #2: Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional

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

Área de Mejora 7.2.1.: La institución mostró avances de desempeño, desarrollando un plan de mejora con la finalidad de crear reconocimientos a los empleados.

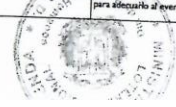
Acción de Mejora: Implementar mecanismo de reconocimiento para los empleados.

Evidencia #1: Plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional 2021, donde incluye el reconocimiento laboral.

Evidencia #2: Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional.

A)

Lotería Nacional									
								Fecha Elaboración:	21/12/2021
								Fecha de Revisión:	7/1/2022
Registro De Plan De Acción		Actividad:			Área:		Lider:		
		Plan De Acción De Mejora Clima Organizacional			Relaciones Laborales		María Cruz		
Objetivo Plan De Acción De Mejora Clima Org-2021-2022	Producto	Indicador	Actividades	Periodo De Ejecución		Estatus	Meta	Responsable	Observaciones
				Fecha De Inicio	Fecha De Termin				
Reconocimiento Laboral		Distinguir al personal que haya logrado las metas asignadas	Impartir dos (2) Charlas motivacionales sobre, identificación laboral y trabajo en equipo	feb-22	nov-22	Pendiente	80% de los colaboradores capacitados con las charlas motivacionales	RR.HH.	La entrega de reconocimiento estará basado en los resultados de la evaluación trimestral del colaborador.
			Reconocimiento en patrimonio	oct-22	dic-22	Pendiente	80% de los colaboradores reconocidos por el logro de las metas asignadas	RR.HH.	
Capacitación Especializada y Desarrollo		Capacitaciones alineadas a las funciones de los colaboradores	Impartir a los colaboradores talleres, cursos y diplomados que estén alineados a sus funciones	ene-22	nov-22	Pendiente	cumplir con el 100% del plan anual de capacitación	RR.HH.	
Mejora y Cambio		En la Institución existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar	Impartir dos (2) charlas a los colaboradores, donde conozcan de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) y puedan interactuar sobre las sugerencias y requerimientos	mar-22	abr-22	Pendiente	Coordinar dos (2) encuentro con los colaboradores y la ASP para que interactúen sobre las sugerencias y requerimientos de los colaboradores	RR.HH. Y ASP	
Disponibilidad y Recursos		El equipo de cómputo con el que cuento es eficiente para el desarrollo de mi funciones	Entregar equipos de tecnología necesarios para que los colaboradores realicen con eficiencia su trabajo en cada una de sus áreas	jul-22	sep-22	Pendiente	70% de los colaboradores con equipos tecnológicos adecuados	INFORMATICA/ADMINISTRATIVO/FINANCIERA	
Crear un clima organizacional adecuado,		Participo en los eventos familiares de mi Institución	Evento familiar	jul-22	ago-22	Pendiente	Integración familiar	RR.HH./PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO/FINANCIERA	Planificación debe ser el testamento en el que se los billetes para asignar al evento.



B)

Lotería Nacional		Lotería Nacional				Fecha de Revisión	7/1/2022		
estableciendo un plan de acción donde los colaboradores se sientan comprometidos con la institución y la institución con los colaboradores	Balance Trabajo y Familia	Mi Institución me informa sobre la prestación de guardería o cuidados de niños	Comunicar a los colaboradores sobre la disponibilidad de estancias y cuidados de niños, que se encuentren en la zona aledañas a la institución, a través de comunicaciones, murales informativos y correo electrónicos	ene-22	feb-22	Pendiente	100% de los colaboradores informados sobre la ubicación de las diferentes estancias cercanas a la institución	RR.HH. / COMUNICACIONES	RR.HH. Debe realizar levantamiento de las guarderías que se encuentren cercanas a la institución.
	Normatividad y Proceso	Los procedimientos de mi institución están actualizado	Directores y Encargados de áreas harán entrega de funciones y procedimientos internos a los colaboradores bajo su supervisión	abr-22	jun-22	Pendiente	100% de los colaboradores con el conocimiento de funciones y procedimientos internos	RR.HH. / PLANIFICACION	Realizar reunión con Directores y Encargados para socializar.
	Beneficios	La institución se preocupa por mejorar los beneficios y facilidades que ofrece a los empleados.	Proporcionar uniformes al personal de recepción y caja	ene-22	mar-22	Pendiente	100% de los colaboradores de recepción y caja beneficiados con el uniforme institucional	RR.HH./PLANIFICACION Y DESARROLLO/FINANCIERA/ADMINISTRATIVO	
			Proporcionar un (1) día libre a los colaboradores por el día de su cumpleaños	ene-22	mar-22	Pendiente	100% de los colaboradores obtenga el beneficio del día libre por cumplir años de vida	RR.HH.	
		Conozco los beneficios que ofrece la institución	Realizar un (1) encuentro con el personal de las diferentes áreas para dar a conocer los beneficios que ofrece la institución	abr-22	jun-22	Pendiente	100% de los colaboradores de nuevo ingreso recibe inducción institucional	RR.HH.	Inducción institucional con compensación y beneficios actualizados
Salarios	La institución realiza Ajustes o Incrementos salariales de acuerdo a la escala salarial aprobada	Remunerar equitativamente a los colaboradores según escala salarial	oct-22	dic-22	Pendiente	100% de los colaboradores con el salario reajustado según escala salarial	ADMINISTRACION GENERAL/RR.HH.		



Evidencia #2: Remisión al MAP del plan Acción de Mejora encuesta Clima organizacional



REPÚBLICA DOMINICANA
MINISTERIO DE HACIENDA
LOTERIA NACIONAL DOMINICANA

Santo Domingo, D.N.
27 de enero del 2022

ADM-036-2022

Señor
Darío Castillo Lugo
Ministro del Ministerio de Administración Pública (MAP)
Sus manos. -

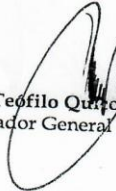
Atención: **Guadalupe Sosa**
Directora de Gestión al Cambio

Luego de un cordial saludo, tengo a bien remitirle el Plan de Acción de Mejora del Clima Organizacional, apoyado en los resultados obtenidos de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicada en el mes de noviembre del año 2021 en nuestra institución.

Cabe destacar, que los resultados de la encuesta fueron debidamente socializados con todo el personal, así como el plan de acción con las áreas correspondientes.

Sin otro particular, le saluda,

Atentamente,


Teófilo Quinto Vabbar
Administrador General Lotería Nacional

TQT/ALR/mc

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



Criterio 4: Alianzas y Recursos

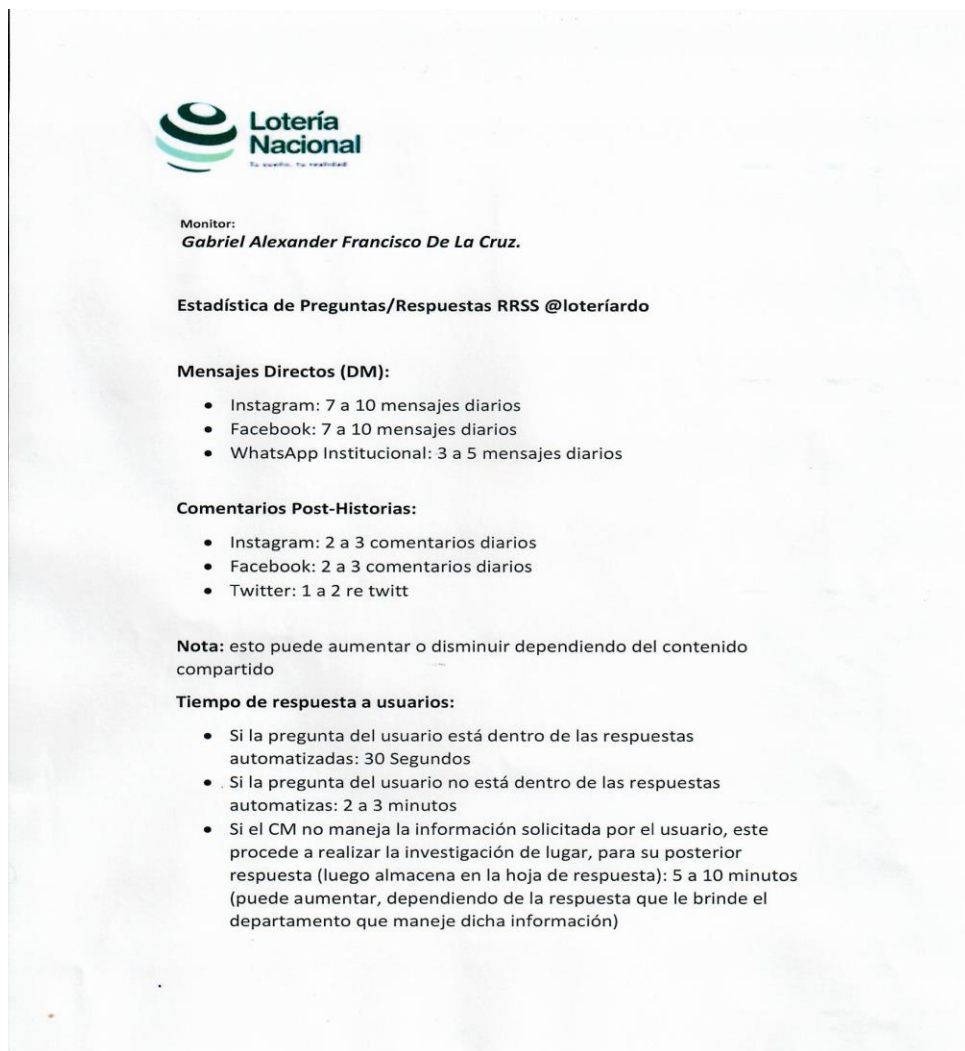
- **Subcriterio 4.2: Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos/clientes.**

Área de Mejora 4.2.1.: Se ha implementado un sistema de respuesta y atención al cliente a través de las redes sociales, brindando un servicio eficiente.

Acción de Mejora: Implementar recursos para las redes sociales que mantenga respuestas al día de las inquietudes de los ciudadanos / clientes.

Evidencia #1: Informe de las respuestas e interacciones con los Ciudadanos a través de las redes sociales.

A)

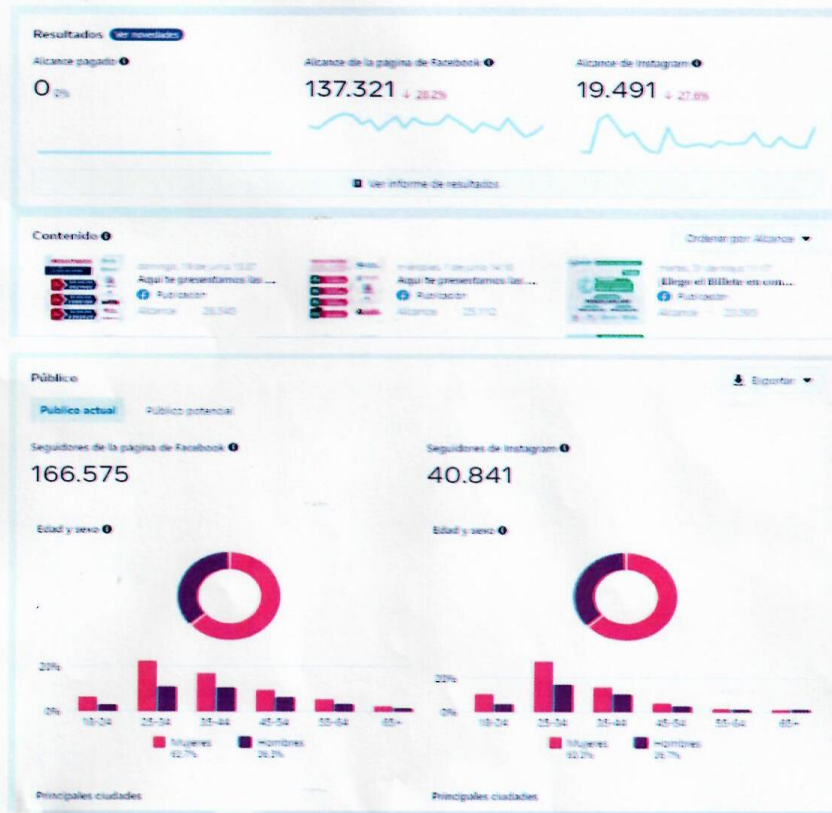


B)

Top 5 Preguntas o inquietudes más frecuentes:

- Resultados de sorteos
- Dónde adquirir billetes
- Petición de números ganadores
- Solicitud de ayuda Asistencia Social
- Interesados en ser mayoristas o distribuidores de billetes

Estadísticas Generales de Alcance RRSS: Facebook/Instagram



Evidencia #2 Manual de respuestas y Captación de clientes de Redes Sociales

A)

Manual de Respuestas y Captación de clientes | Redes Sociales

A continuación, presentamos las Plataformas Digitales disponibles para compartir información e interactuar con el público externo.

FACEBOOK **TWITTER** **INSTAGRAM** **WHATSAPP**

PROCESO DE RESPUESTAS:

Al momento de recibir un mensaje a través de una de nuestras Redes Sociales, se responde con un saludo cordial y nos identificamos como "Lotería Nacional Dominicana".

"Saludos, Somos la Lotería Nacional, una institución comprometida con la eficiencia y la transparencia en el accionar del sector público. ¿En qué podemos ayudarle?"



B)

POSIBLES PREGUNTAS O INQUIETUDES A RESPONDER:

1 USUARIO INTERESADO EN COMERCIALIZAR NUESTROS PRODUCTOS

Le explicamos que un representante se pondrá en contacto con él y solicitamos las siguientes informaciones:

- Nombre completo
- Cédula
- Número de Teléfono
- Por cuál vía vio nuestro anuncio (en caso de tener una campaña publicitaria en varias plataformas).

Luego de obtener dichas informaciones, procedemos a registrar en nuestro formulario de estadística y compartimos con el Departamento de Ventas, para su posterior depuración.

(De ser necesario) Ya finalizado el proceso de captación y depuración para el puesto, el nuevo socio o mayorista viene a la institución y nos corresponde a nosotros realizar la fotografía para su carnet identificativo.

2 USUARIO INTERESADO EN COMPRAR NUESTROS PRODUCTOS:

Preguntamos al usuario su localidad, con el fin de (en caso de que exista un punto de venta cercano a él) informarle donde adquirir nuestros productos. Si no hay puntos de ventas cerca, procedemos a mencionar de forma generica donde puede conseguirlos:

"Esperamos que estes muy bien el día de hoy @usuario. Para adquirir nuestros productos puede acercarse a los billeteros a nivel nacional. De igual forma en nuestra institución, ubicada en la Av. Independencia Esq. Jiménez Moya. Centro de los Héroes, La feria. Santo Domingo"

Si contamos con acuerdos comerciales de ventas, con otras empresas (farmacias, bancas de lotería, colmados, etc.), luego de filtrar la ubicación del usuario, procedemos a compartir el listado de los puntos de ventas mas cercanos él.

3 USUARIO INTERESADO EN SABER EL PRECIO DEL BILLETE:

De manera resumida damos todos los datos relevantes de nuestro Billete: (claro, respondiendo la pregunta puntal como prioridad) Ej.:

"Esperamos que estes muy bien el día de hoy @usuario. El precio de nuestro Billete es de RD\$50 pesos. Nuestro próximo sorteo es el 00/00/0000. Animate, compra tus billetes si aún no lo has hecho. Son más de 260 mil premios"

4 USUARIO INTERESADO EN SABER LOS RESULTADOS DE SORTEO ANTERIOR DEL BILLETE:

"Esperamos que estes muy bien el día de hoy @usuario. Para enterarte de los resultados de nuestros sorteos, puedes visitar nuestra página web

<https://loterianacional.gob.do/consultarbillete/Form>

5 USUARIO INTERESADO EN SABER LOS PREMIOS DERIVADOS DEL BILLETE:

"Esperamos que estes muy bien el día de hoy @usuario. Estas son las combinaciones con la que puedes resultar ganador de nuestro Billete.

Con el primer premio:

- 0000000 = RD\$20,000,000.00 si aciertas todos los números.
- 0000000 = RD\$500,000.00 si aciertas los ultimos 6 números.
- 0000000 = RD\$100,000.00, si aciertas los ultimos 5 números.
- 0000000 = RD\$1,000.00, si aciertas los ultimos 4 números.
- 0000000 = RD\$500.00, si aciertas los ultimos 3 números.
- 0000000 = RD\$200.00, si aciertas los ultimos 2 números.
- 0000000 = RD\$50.00, si aciertas el ultimo numero.

Con el segundo premio:

- 0000000 = RD\$3,000,000.00, si aciertas todos los números.
- 0000000 = RD\$250,000.00, si aciertas los ultimos 6 números.
- 0000000 = RD\$50,000.00, si aciertas los ultimos 5 números.
- 0000000 = RD\$1,000.00, si aciertas los ultimos 4 números.
- 0000000 = RD\$500.00, si aciertas los ultimos 3 números.
- 0000000 = RD\$200.00, si aciertas los ultimos 2 números.

Con el segundo premio:

- 0000000 = RD\$2,000,000.00, si aciertas todos los números.
- 0000000 = RD\$250,000.00 si aciertas los ultimos 6 números.
- 0000000 = RD\$25,000.00, si aciertas los ultimos 5 números.
- 0000000 = RD\$1,000.00, si aciertas los ultimos 4 números.
- 0000000 = RD\$500.00, si aciertas los ultimos 3 números.
- 0000000 = RD\$200.00, si aciertas los ultimos 2 números.

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

Área de Mejora 4.6.1.: Se Planificaron mejoras en la infraestructura de la institución, con la finalidad de modernizar y acondicionar de manera eficiente las instalaciones.

Acción de Mejora: Implementar un uso eficiente y sostenible de las instalaciones.

Evidencia #1: Informe Administrativo sobre infraestructura institucional.

A)

Fecha: 27/6/2022



TERIA
NACIONAL

DIRECCION ADMINISTRATIVA

No. 1136/2022
 No Oficio Recibido : ING-501-2022
 Remitida Por : ESTANILAO GARCIA
 Asunto : REMISION INFORME PLAN OPERATIVO ANUAL 2022 DE DEPTO. DE INGENIERIA

Anexos :NL

Observación :

<p>DESPACHADO A :</p> <p><input type="checkbox"/> ADMINISTRADOR GENERAL</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION ADMINISTRATIVA</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION JURIDICA</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION FINANCIERA</p> <p><input type="checkbox"/> SUB ADMINISTRACION</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION DE DESARROLLO Y ASIST. SOCIAL</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION DE INSPECTORIA</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION DE PRODUCCION Y SORTEOS</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION DE LOTERIA ELECTRONICA</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION CONTROL Y FISCALIZACION BANCAS Y AGENCIAS</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION COMERCIAL</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION TECNOLOGIA DE LA INF. Y COMUNICACION</p> <p><input type="checkbox"/> MAYORDOMIA</p> <p><input type="checkbox"/> ALMACEN DE DONACIONES</p> <p><input type="checkbox"/> ALMACEN Y SUMINISTRO</p> <p><input type="checkbox"/> CONTROL INTERNO</p> <p><input type="checkbox"/> DIRECCION DE RELACIONES PUBLICAS Y COMUNICACIONES</p> <p><input type="checkbox"/> GER. DE CREDITOS Y COBROS</p> <p><input type="checkbox"/> DPTO. DE TRANSPORTE</p> <p><input type="checkbox"/> DPTO. DE INGENIERIA</p> <p><input type="checkbox"/> DPTO. COMPRAS Y CONTRATACIONES</p> <p><input type="checkbox"/> ENC. SERVICIOS GENERALES</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> OTROS</p>	<p>ESTATUS :</p> <p><input type="checkbox"/> URGENTE</p> <p><input type="checkbox"/> ESTUDIO Y OPINION</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> APROBADO</p> <p><input type="checkbox"/> DEVUELTO</p> <p><input type="checkbox"/> VERME</p> <p><input type="checkbox"/> DESAPROBADO</p> <p><input type="checkbox"/> PRESENTAR LUEGO</p> <p><input type="checkbox"/> INVESTIGACION E INFORME</p> <p><input type="checkbox"/> CONTESTAR DIRECTAMENTE</p> <p><input type="checkbox"/> CONTESTAR A MI FIRMA</p> <p><input type="checkbox"/> SU CONOCIMIENTO</p> <p><input type="checkbox"/> ARCHIVO</p> <p><input type="checkbox"/> CITAR</p> <p><input type="checkbox"/> CON NUESTRA OPINION FAVORABLE</p> <p><input type="checkbox"/> FINES PROCEDENTES</p> <p><input type="checkbox"/> AUDITAR</p> <p><input type="checkbox"/> DESPACHAR</p>
--	--

PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO

ASISTENTE SECRETARIA

AUXILIAR AUDITOR

OTRO _____

DESPACHADO

Dirección Administrativa
Lotería Nacional

27 JUN 2022

Hora: 3:29 PM

Firma: *N.L.*



DIRECTOR ADMINISTRATIVO

RECIBIDO

27 JUN 2022

Marta Bof

HORA: 3:25 PM

B)



República Dominicana
LOTERIA NACIONAL
SANTO DOMINGO D. N.

DEPARTAMENTO DE INGENIERIA

ING-501-2022

Santo Domingo
27/06/2022

A: Merlin Castillo
Directora Planificación y Desarrollo

Vía: Jocelin Taveras
Directora Administrativa Interina



Copia: Teofilo Quico Tabar
Administrador General

Asunto: Informe de las deficiencias de la institución

Saludos cordiales, por este medio queremos informarle acerca de los trabajos pendientes por realizar en nuestro **Plan Operativo Anual 2022**, en el mismo le estaremos detallando nuestro **Plan de Mejora** de los proyectos a ejecutar.

- **Instalación del sistema de generación solar fotovoltaica (paneles solares).**
 - 1- cambio y mejora del sistema eléctrico
 - 2- adecuación de techos
 - 3- Evaluación de ofertas en el mercado
 - 4- Solicitud y contratación a suplidor
 - 5- Supervisión y monitoreo del trabajo
 - 6- Ejecución de pruebas y recepción del proyecto

- **Instalación de sistema de climatización general.**
 - 1- Cambio y mejora del sistema eléctrico
 - 2- Solicitud y contratación a suplidor
 - 3- Supervisión monitoreo del trabajo
 - 4- Ejecución de pruebas y recepción del proyecto



C)

1- Solicitud a Recursos Humanos

- **Vehículo, combustible y chofer para el departamento de Ingeniería y Mantenimiento.**

1- Solicitud a la Dirección Administrativa

- **Imprevistos y Emergencias.**

1- Solicitar por caja chica los fondos para resolver los imprevistos y las emergencias

- **Automatización de áreas.**

1- Solicitud a compras

Nota: Nos basamos al **Decreto 396-21** que en su artículo 5 indica como limite de remodelaciones o readecuaciones el monto de **RDS 985,748.99**. Teniendo en cuenta que estamos priorizando los de **RDS0.00** costo y menores inversiones.



FIN DEL DOCUMENTO

Informe Semestral de Avance Plan de Mejora CAF

**DICIEMBRE
2022**

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

Índice

INTRODUCCIÓN.....	3
MATRIZ SEGUIMINETO SEGUNDO SEMESTRE.....	4-5
EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS.	6
Criterio 6: Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes.	6
• Subcriterio 6.1	6-7
Criterio 7: Medición de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo	7
• Subcriterio 7.1	7-8
• Subcriterio 7.2	9
• Subcriterio 7.3	10
• Subcriterio 7.4	11

INTRODUCCIÓN

En octubre del 2021 la Lotería Nacional Dominicana, realizó su autodiagnóstico institucional, bajo el Modelo CAF y en coordinación con el Ministerio de Administración Pública. Este levantamiento arrojó 87 oportunidades de mejora, por lo que a partir de dicha autoevaluación fue elaborado el Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2022. De todas las oportunidades de mejora identificadas en el Plan de Mejora Institucional, fueron programadas y completadas once (11) acciones de mejoras.

En este segundo informe semestral, la Lotería Nacional Dominicana, presenta el seguimiento realizado a la ejecución del plan de mejora elaborado de acuerdo a lo establecido. En el mismo describimos e indicamos los resultados de las acciones de mejoras implementadas y sus respectivas evidencias.

Además, mostramos con la tabla de cumplimiento el resumen de los avances alcanzados en la implementación de las acciones de mejora. El avance puede leerse utilizando el siguiente formato:

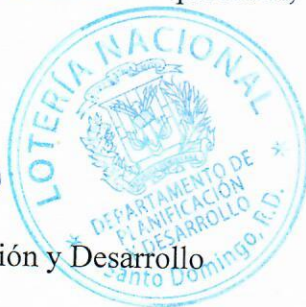
- **Verde** para las acciones que han sido implementadas en este período de tiempo.
- **Amarillo** para aquellas que están en proceso de implementación al momento de la confección de este informe.
- **Rojo** las acciones que no empezaron su implementación al momento de la confección de este informe.

Así mismo incluimos las evidencias de las acciones de mejora implementadas.




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

Merlín Castillo
Merlín Castillo



Directora Planificación y Desarrollo



CUMPLIMIENTO SEGUNDO SEMESTRE 2022

NO.	CRITERIOS NO.	SUBCRITERIO NO.	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE
1	<i>Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes</i>	<i>6.2 Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación.</i>	Implementar métodos innovadores de captura de información tecnológicas	Garantizar métodos innovadores de captura información tecnológicas	Verificar Evidencias # 1, 2 y 3 Pág. 6-7	
2	<i>Criterio 7: Resultados en las Personas</i>	<i>7.1 Medición de la Percepción. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo</i>	Implementación de capacitaciones enfocado al manejo de conflicto y trabajo en equipo	Implementación de capacitaciones enfocado al manejo de conflicto y trabajo en equipo	Verificar Evidencia # 1 Pág. 7-8	
3		<i>7.2 Medición de la Percepción. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.</i>	Implementar compensación por desempeño	Fomentar Mejoras en las condiciones de trabajo	Verificar Evidencia # 1 Pág. 9	

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

NO.	CRITERIOS NO	SUBCRITERIO NO.	ÁREA DE MEJORA	OBJETIVO	ACCIÓN DE MEJORA	AVANCE
4		<i>7.3 Medición de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.</i>	Completar las evaluaciones de los acuerdos de desempeño correspondiente al año 2021	Desarrollar las competencias de los empleados	Verificar Evidencia # 1 Pág. 10	
5		<i>7.4 Medición de la percepción. Resultados relacionados con la percepción del Desarrollo de la Carrera y habilidades profesionales</i>	Desarrollar talleres o capacitaciones sobre empoderamiento y motivación	Garantizar la motivación y empoderamiento de los empleados	Verificar evidencia # 1 Pág. 11	

EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS.

Criterio 6: Resultados Orientados a los Ciudadanos/Clientes

- **Subcriterio 6.2.: Mediciones de resultados. Resultados en relación con la participación.**

Área de Mejora 6.2: La institución presento avances en cuanto a los métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/ clientes.

Acción de Mejora: Implementar métodos innovadores de captura información tecnológicas.

Evidencia #1 La institución cuenta con el Enlace de Acceso Línea 311, Página principal Lotería Nacional

<https://311.gob.do/>

ENLACES DE INTERÉS



Evidencia #2 La Lotería Nacional cuenta Canales Redes Sociales como:



<https://www.facebook.com/loteriardo/>



<https://twitter.com/loteriardo>



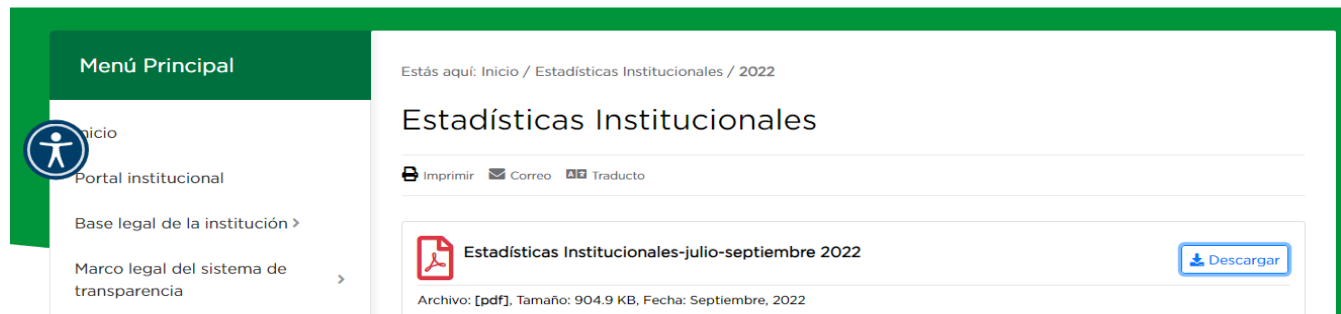
<https://www.instagram.com/loteriardo/>



<https://www.youtube.com/@loterianacionaldominicana2535>

Evidencia # 3 Boletín Estadístico Julio - septiembre año 2022

https://loterianacional.gob.do/transparencia/archivos/estadisticas-institucionales/archivo/estadisticas_institucional_30-09-2022.pdf





The screenshot shows the website interface. On the left is a 'Menú Principal' with links to 'Inicio', 'Portal institucional', 'Base legal de la institución', and 'Marco legal del sistema de transparencia'. The main content area shows the breadcrumb 'Estás aquí: Inicio / Estadísticas Institucionales / 2022' and the title 'Estadísticas Institucionales'. Below the title are icons for 'Imprimir', 'Correo', and 'Traducto'. A document icon is shown with the title 'Estadísticas Institucionales-julio-septiembre 2022' and a 'Descargar' button. Below the document title, it says 'Archivo: [pdf], Tamaño: 904.9 KB, Fecha: Septiembre, 2022'.

Criterio 7: Resultados en las personas

- **Subcriterio 7.1.: Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo.**

Área de Mejora 7.1.1.: Se están desarrollando capacitaciones para desarrollar un ambiente de trabajo y cultura en la organización.

Evidencia #1 Listado con calificación resultante de la Capacitación Resolución de Conflictos.

				 <p>INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INAP Depto. de Gestión Profesionalizadora</p> <p><i>Elbe Casarez</i></p>
			Listado de asistencia del Participante	Nomenclatura: INAP-FGC-001 Tipo Documento: Formulario Version: 1 Fecha de Vigencia: 28/01/2019

Inicio:	04:35-12SD 22-01-P	Horario:	09:00 AM / 01:00 PM
Asunto:	Gestión y Resolución de Conflictos	Salón:	Lotería Nacional
Fecha Inicio:	7/6/2022	Facilitador:	Miguelina Frías Nívar
Fecha Fin:	21/6/2022	Coordinador:	Sabina Belén
Día:	Martes	Institución:	Lotería Nacional
Modalidad:	Presencial	Total de Horas:	12

No.	Nombres y Apellidos	No.Cédula	Cargo	Institución	Teléfono	Firma	Firma	Firma	Firma	Firma	Calificación
1	MARIA MARICRIS DE LA CRUZ PAULINO	"06800247956"	ENCARGADA DE TRAMITE Y CORRESPONDENCIA	Lotería Nacional	8294011919	P	P	P	P	P	93
2	MAURICIO ARIAS MATEO	"00101281897"	ENCARGADO DE DISPENSARIO MEDICO	Lotería Nacional	8093181838	P	P	P	P	P	94
3	FRANCESCA MARIA REYES GIL	"40213414788"	Secretaria	Lotería Nacional	8298671272	P	P	P	P	P	91
4	MARIA ESTHER CANELA TIBURCIO	"00113471148"	ANALISTA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION	Lotería Nacional	8293643556	P	P	P	P	P	95
5	DAHIANYS MASSIEL MONTERO FERNANDEZ	"00118522945"	Secretaria	Lotería Nacional	8098762064	P	P	P	P	P	95
6	YAMILEX GARCIA FELIZ	"40228501231"	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	Lotería Nacional	8296380120	P	P	P	P	P	90
7	MILDRED MERCEDES RODRIGUEZ REYES	"00111634572"	CONTADOR	Lotería Nacional	8298988876	P	P	P	P	P	92
8	LEYDY MARTE MORENO	"00101896892"	Secretaria	Lotería Nacional	8099010494	P	P	P	P	P	90
9	PEDRO ANTONIO TAVÉRAS MARTE	"40224878435"	CONTADOR	Lotería Nacional	8492793377	P	P	P	P	P	94
10	MARIBEL PASCUAL DE PICHARDO	"272600054963"	Secretaria	Lotería Nacional	8296572607	P	P	P	P	P	95
11	YALESKA MASSIEL JIMENEZ	"40215712833"	AUXILIAR	Lotería Nacional	8298267919	P	P	P	P	P	91
12	LUISA MARIA SEVERINO ARIAS	"06800534809"	SUPERVISORA DE COM	Lotería Nacional	8092178485	P	P	P	P	P	94
13	VIANCA IRALIS ABREU	"00116260001"	DIRECTORA DE COMUNICACIONES	Lotería Nacional	8292857229	P	P	P	P	P	97
14	INOCENCIA ARELIS CRUZ REYES DE DATWYLER	"00113473839"	ENCARGADA DE INSPECTORIA	Lotería Nacional	8297632040	P	P	P	P	P	90
15	JHO PAULINO	"00117186619"	ANALISTA DE RELACIONES LABO	Lotería Nacional	8096051315	P	P	P	P	P	92
16	JOSEFA ANAISA SANCHEZ	"01300006358"	ASESORA CREDITO Y COBROS	Lotería Nacional	8098400140	P	P	P	P	P	90
17	JENNY AGUSTINA ESTRELLA DE RODRIGUEZ	"00117352419"	SUB ENCARGADA DE CREDITO Y COBROS	Lotería Nacional	8498812203	P	P	P	P	P	92
18	ANA LUZ POLANCO UZETA	"04800021703"	ENCARGADA DE CREDITO Y COBROS	Lotería Nacional	8097756612	P	P	P	P	P	94
19	SOILA ENCARNACION PUJOLS	"01300391438"	ENCARGADA DE REGISTRO	Lotería Nacional	8098463302	P	P	P	P	P	92
20	YNDIRA MAGA LOPEZ CORNIEL	"01800401448"	ANALISTA DE RELACIONES	Lotería Nacional	8092295874	P	P	P	P	P	93
21	VICENTA PEREZ RODRIGUEZ	"00110139342"	ENCARGADA DE MAYORDONIA	Lotería Nacional	8293422442	P	P	P	P	P	90
22	JOHANNYS MARTINEZ ROMERO	"22500404771"	REVISOR	Lotería Nacional	8296698334	P	P	P	P	P	94
23	GRISEIDA MARGARITA VILLAR	"00113733802"	ASISTENTE BILLETES Y QUINIELAS	Lotería Nacional	8299366885	P	P	P	P	P	91
24	ARIANNY CRISTINA BATISTA DE DURAN	"04800792402"	ENCARGADA DE TESORERIA	Lotería Nacional	8095178769	P	P	P	P	P	93

Hombres	Mujeres	Discapacitados	Carrera	Contratado	Fijos	Carrera Municipal	Contratado Municipal	Publico General	Aprobado	Reprobado	Total
1	23	0	0	0	24	0	0	0	24	0	24

Firma Facilitador	Firma Coordinador

- **Subcriterio 7.2.: Medición de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de la condición de trabajo**

Área de Mejora 7.1.2.: La institución entregó a los colaboradores el bono por cumplimiento del SISMAP, fomentando así mejoras en las condiciones de trabajo.

Evidencia #1: Nominas pago bono SISMAP empleados fijos.


 República Dominicana
LOTERÍA NACIONAL
 SANTO DOMINGO, D.R.

D/Nom-221 de noviembre del 2022

A LOS SEÑORES **Teófilo Quico Tabar**
Administrador General

VIA **Licda. Arianny Cristina Batista**
Encada. Del Depto. De Tesorería

Licda. Nataly Paniagua
Directora Financiera

Licda. Ana Leda Rodríguez
Directora de Recursos Humanos

ASUNTO Remisión de Nominas para pago electrónico y Confección de Cheque de la nómina SISMAP (212210) anual de Empleado fijo mes de noviembre 2022

ANEXO Nominas

Le estamos remitiendo, lo referido en el asunto, para los fines de lugar.

TIPO DE NOMINA	TOTAL, EMPLS	NETO PARA PAGAR
EMPLEADOS FIJOS (212210) (6090) SIGEF (Cta. 9999001000) TARJETA	858 /	RD\$25,839,024.02
EMPLEADOS FIJOS (212210) (6090) CHEQUE (Cta. 010-241449-1)	01 /	RD\$25,237.61
TOTAL, GENERAL	859 /	RD\$25,864,261.63

Atentamente,
Licda. Andrielysda García Collado
 Encada. Del Depto. De Nominas
 AGC/maf

C.C.: CONTROL INTERNO, AUDITORIA INTERNA, CONTABILIDAD Y PAGOS


 CONTRALORÍA GENERAL
 Gladys Zapata
 02 NOV 2022
 REVISADO
 Unidad de Auditoría Interna

- **Subcriterio 7.3: Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.**

Área de Mejora 7.1.3.: Completar evaluaciones de los acuerdos de desempeño correspondiente al año 2021.

Evidencia #1: Indicador sobre la evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias en 100% en la plataforma SISMAP Gestión Pública a la fecha.

07.3 Evaluación del Desempeño por Resultados y Competencias		PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
		100	4.08	4.08	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	


Evidencia #2: Indicador sobre la Gestión de Acuerdos de Desempeño en 94% en la plataforma SISMAP Gestión Pública a la fecha.

07.1 Gestión de Acuerdos de Desempeño		PUNTOS	PESO	RESULTADO	Tabla de Valoración
		94	4.08	3.83	
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	

- **Subcriterio 7.4: Mediciones de la percepción. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.**

Área de Mejora 7.1.4.: Desarrollar talleres o capacitaciones sobre empoderamiento y motivación.

Evidencia #1: Listado con calificación resultante de la Capacitación Trabajo en Equipo.

	Listado de asistencia del Participante.	Nomenclatura: INAP-FGC-001 Tipo Documento: Formulario Version: 1 Fecha de Vigencia: 28/01/2019
---	---	--

Código:	04-260-2410-22-01-P	Horario:	09:00 AM / 01:00 PM
Curso:	Trabajo en Equipo	Salón:	Lotería Nacional
Fecha Inicio:	18/07/2022	Facilitador:	Rafaelito Martínez Fransua
Fecha Fin:	22/07/2022	Coordinador:	Sabina Belén
Días:	Lunes / Miércoles / Viernes	Institución:	Lotería Nacional
Modalidad:	Presencial	Total de Horas:	12

No.	Nombres y Apellidos	No.Cédula	Cargo	Institución	Teléfono	Firma	Firma	Firma	Calificación
1	GRISEL OVANDO DE FIGUERO	"01000773448"	ANALISTA DE COBROS	LOTERIA NACIONAL	8098495499	P	P	P	95
2	MIOSOTIS DOÑE RODRIGUEZ	"40221727411"	Secretaria	LOTERIA NACIONAL	8493832489	P	P	P	90
3	CARLOS MANUEL RAMIREZ DE LOS SANTOS	"10600002900"	ENCARGADO DE ORNATO Y LIMPIEZA	LOTERIA NACIONAL	8097103540	P	P	P	92
4	MARIA DEL CARMEN FERMIN	"00101633667"	Secretaria	LOTERIA NACIONAL	8292147512	P	P	P	96
5	ANTHONY PERALTA MATOS	"00119232379"	AUXILIAR	LOTERIA NACIONAL	8292767327	P	P	P	95
6	FREDERICK JUNIOR TINEO INOA	"22301057257"	DIGITADOR	LOTERIA NACIONAL	8292972643	P	P	P	90
7	MARINA ESTEBANIA PEREZ PEREZ	"00104790498"	Contador	LOTERIA NACIONAL	8098609980	P	P	P	100
8	MAGNOLIA AURELIA ROJAS CUELLO	"00117902684"	Secretaria	LOTERIA NACIONAL	8099660395	P	P	P	95
9	MARIA DOLORES DE LA CRUZ DE SANCHEZ	"00109008359"	ENCARGADA DE PAGOS	LOTERIA NACIONAL	8099312308	P	P	P	100
10	CRISTIAN HERIBERTO BENCOSME ROSARIO	"04800820963"	SUB DIRECTOR DE INSPECTORIA	LOTERIA NACIONAL	8093565931	P	P	P	100
11	ANGEL BOLIVAR PEÑA VASQUEZ	"02200157531"	INSPECTOR	LOTERIA NACIONAL	8097601488	P	P	P	100
12	INOCENCIA ARELIS CRUZ REYES DE DATWYLER	"00113473839"	DIRECTORA DE INSPECTORIA	LOTERIA NACIONAL	8297632040	P	P	P	100
13	MARIA ESTHER CANELA TIBURCIO	"00113471146"	ANALISTA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCION	LOTERIA NACIONAL	8293643556	P	P	P	93
14	JOSE VALENTIN FAJARDO	"03101529745"	SUPERVISOR DE MAYORDOMIA	LOTERIA NACIONAL	8299745353	P	P	P	96
15	CINTHIA RAMONA SORIANO HERNANDEZ	"00116072703"	Secretaria	LOTERIA NACIONAL	8098680700	P	P	P	90
16	JENNY AGUSTINA ESTRELLA DE RODRIGUEZ	"00117352419"	SUB ENCARGADA DE CREDITO Y COBROS	LOTERIA NACIONAL	8498812203	P	P	P	100
17	MILDRED MERCEDES RODRIGUEZ REYES	"00111634572"	CONTADOR	LOTERIA NACIONAL	8298988876	P	P	P	100
18	PEDRO ANTONIO TAVERAS MARTE	"40224878435"	CONTADOR	LOTERIA NACIONAL	8492793377	P	P	P	100
19	BRAULIO CONTRERAS SILVERIO	"00116122326"	AUDITOR FINANCIERO	LOTERIA NACIONAL	8096175475	P	P	P	100
20	NELYS ANTONIA MATOS FELIZ	"01800703975"	ENCARGADA DE FACTURACION	LOTERIA NACIONAL	8294044114	A	A	A	0
21	VICENTA PEREZ RODRIGUEZ	"00110139342"	ENCARGADA DE MAYORDOMIA	LOTERIA NACIONAL	8299422447	P	P	P	100

Hombres	Mujeres	Discapacitados	Carrera	Contratado	Fijos	Carrera Municipal	Aprobado	Reprobado	Total
7	14	0	0	0	21	0	20	1	21

Firma Facilitador	Firma Coordinador
-------------------	-------------------

FIN DEL DOCUMENTO