

30-6-2023



**Lotería  
Nacional<sup>®</sup>**  
Tu sueño, tu realidad

***INFORME DE AUTOEVALUACIÓN  
INSTITUCIONAL***

Santo Domingo

## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO

La Lotería Nacional Dominicana, realizó su autodiagnóstico institucional 2023 para el año 2024, bajo el Modelo CAF. Este autodiagnóstico arrojó diversas oportunidades de mejora, por lo que a partir de dicha autoevaluación será confeccionado el Plan de Mejora CAF correspondiente al año 2024. Esta autoevaluación nos permitió la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la Lotería Nacional. Con el diseño e implementación del plan de mejora como resultado de la autoevaluación, conseguiremos mejorar nuestro rendimiento y por consiguiente la calidad de los servicios que ofrecemos a nuestros ciudadanos/clientes.

## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1. MARCO INSTITUCIONAL.

#### 1.1.1. MISIÓN

Velar por el cumplimiento de las leyes que regulan los juegos de loterías en el país y las obligaciones de las personas físicas y morales que intervienen en la actividad, al tiempo de recaudar recursos económicos mediante el otorgamiento de franquicias de juegos y las ventas de billetes y quinielas, para destinarlos a obras sociales.

#### 1.1.2. VISIÓN

Ser reconocida como una institución moderna, limpia y confiable, comprometida con el control de juegos de loterías e impulsada por un alto sentido de responsabilidad social enmarcado en los principios y valores filantrópicos que le dieron origen.

#### 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES

- **Sensibilidad**

Percibimos las necesidades sociales y actuamos a favor de dichas necesidades.

- **Solidaridad**

Mostrar adhesión con causas humanas y comunitarias, brindar apoyo a causas o intereses ajenos especialmente en situaciones difíciles.

- **Cooperación**

Realizar contribuciones económicas y materiales en diversas áreas sociales y de la salud, para esto trabajar en equipo para lograr los objetivos de la institución.

- **Transparencia**

Operaciones organizadas y Sorteos limpios demostrando quienes somos a los grupos de interés y a la población en general.

○ **Responsabilidad**

Dar fiel cumplimiento a nuestras obligaciones y principios filantrópicos que nos dieron origen.

**1.1.4. BASE LEGAL**

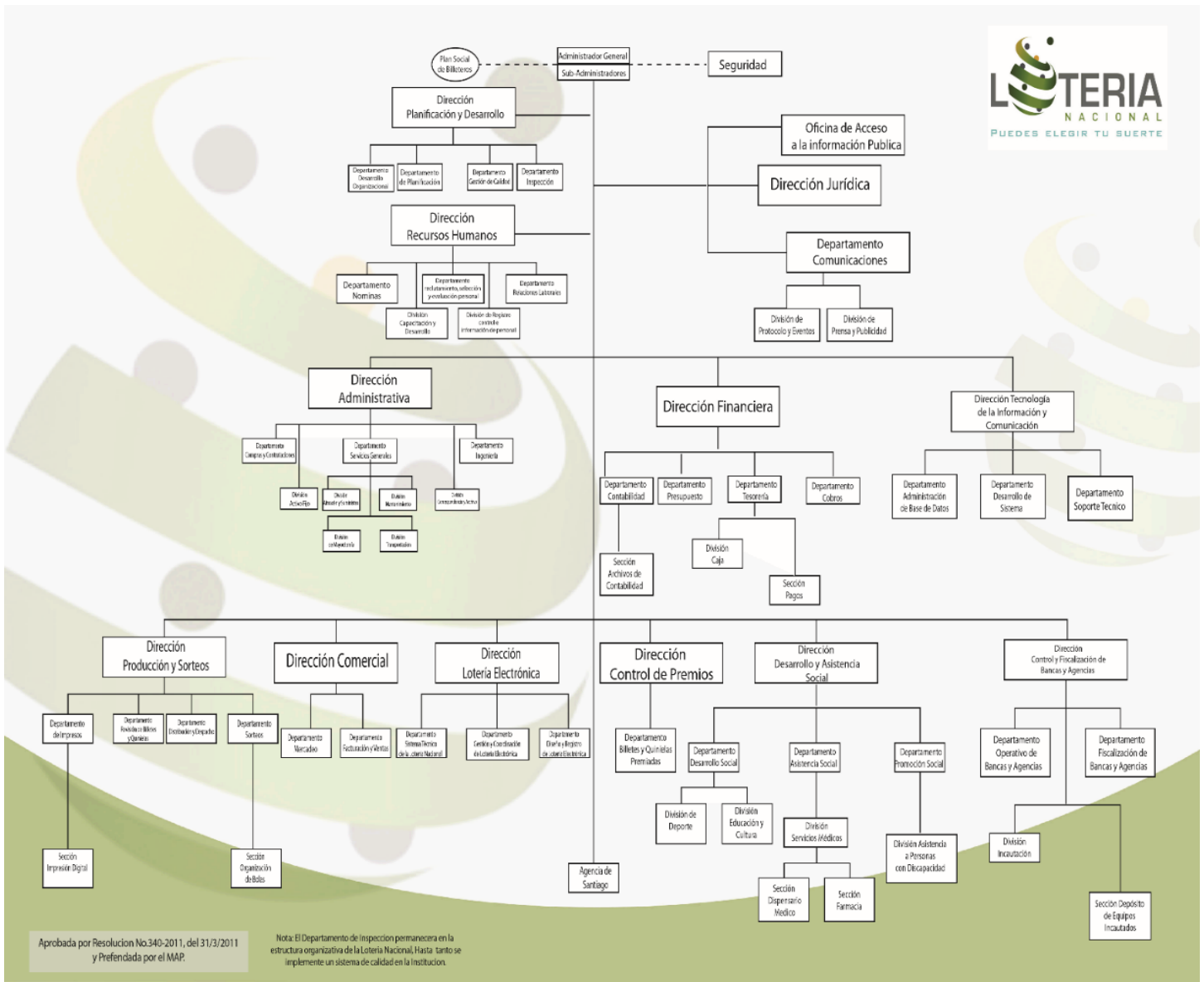
Las principales disposiciones legales referentes a la Lotería Nacional son las siguientes:

- Ley No. 689, del 29 de junio del 1927, G. O. 3874 que crea una renta pública bajo la denominación de Lotería Nacional, como departamento anexo a la Secretaría de Estado de Hacienda y Comercio, a cargo de un Administrador de Lotería y regula el juego de los denominados billetes.
- La Ley No. 48, del 19 de diciembre de 1930, recoge modificaciones a la Ley 689, y crea una nueva renta lotería. Modificada por la Ley No. 78, del 28 de enero 1931.
- Ley No. 3562, del 03 de junio de 1953, G. O. 7563, que establece un impuesto a cargo de los premios mayores de la Lotería Nacional.
- Ley No. 3657, del 8 de octubre de 1953, regula la renta denominada Lotería Nacional y sus modificaciones.
- La Ley 4068, del 16 de marzo de 1955, G. O. 7813, que regula el juego denominado “Quinielas”, modificada mediante Ley No. 396 del 8 de enero de 1969.
- Decreto No. 890, del 30 de mayo de 1955, G. O. 8376, que traspasa la Lotería Nacional a la Secretaría de Estado de Hacienda.
- Ley No. 4440, del 09 de mayo de 1956, G.O. 7979, autoriza el Poder Ejecutivo a celebrar contratos para rifas de casas y otros sorteos de interés general.
- Ley No. 5158, del 30 de junio de 1959, G. O. 8376, al igual que la Ley 689, establece una renta pública bajo la denominación de Lotería, conjuntamente con esta rige las actuales operaciones y autoriza la celebración de contratos de arrendamientos de la Lotería en beneficio del Tesoro público.
- La Ley No. 8, del 13 de abril de 1963, G.O. 8753, regula la distribución y venta de Billetes y Quinielas.
- Ley No. 22, del 28 de septiembre de 1966, G.O. 9005, establece ingresar los impuestos derivados de la Lotería Nacional a los Fondos Generales de la Nación.
- Ley No. 395, del 03 de enero de 1969, G.O. No. 9119, agrega la letra m, al artículo 23 de la ley 5158, en lo relativo al sorteo de la Quinielas.
- Decreto No. 586, del 19 de noviembre de 1996, que establece los niveles jerárquicos para las Estructuras Orgánicas de las Instituciones del Gobierno Central.
- Ley 494-06 del 28 de diciembre del 2006, artículo 9, crea la Secretaría de Estado de Hacienda, adscribe la Lotería Nacional a esta Secretaría de Estado.
- Decreto No. 1167-01 del Poder Ejecutivo, de fecha 11 de diciembre de 2001, que establece reglamentaciones y que da facultades a la Lotería Nacional, en todo lo concerniente a la fiscalización, organización y regulación del sector de juegos de loterías.
- Decreto No. 730-02 del Poder Ejecutivo, de fecha 10 de septiembre de 2002, que modifica el Decreto No. 1167-01 de diciembre de 2001, en relación con las bancas de la Lotería

Nacional.

- Ley 139-11 del 24 de junio de 2011, que pasa la recaudación de impuestos por bancas de loterías de apuestas a la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).
- Ley 1-12 Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030, llamada a marcar un hito en la forma de conducir la Nación.
- Decreto No. 533-21 donde se crea el Consejo Consultivo de la Lotería Nacional.
- Decreto No.63-22 donde se crea el Consejo Consultivo Seguimiento Plan de Regularización.

### 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



**NOTA:** Con el decreto 533-21 de fecha 28 de agosto del 2021 que crea el consejo consultivo de la Lotería Nacional con el fin de brindar asesoría y acompañamiento para la mejora de los procedimientos internos y la prestación de un servicio público eficiente y oportuno, en consecuencia, a esto la estructura organizativa enviada al MAP se encuentra en un proceso de revisión.

### **1.1.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La Lotería Nacional produce y comercializa el Billeto tradicional y productos que se sortean de manera extraordinaria para celebrar fechas específicas. Además, se encarga de celebrar los Sorteos diarios de las bancas de loterías, así como los Sorteos Dominicales de Billeto y Quinielas de la Lotería Nacional.

Inspirada en la filosofía altruista de nuestro fundador el Padre Francisco Xavier Billini, la Lotería Nacional otorga ayudas a personas vulnerables o a una organización social sin fines de lucro. También, la realización de operativos médicos para personas de escasos recursos. Estas ayudas son gestionadas desde la Dirección de Desarrollo y Asistencia Social.

### **1.2. SINTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

Hemos establecido un objetivo general en el cual se apoyará el plan estratégico institucional para el año 2021-2024 a la vez se desarrollarán los objetivos específicos de cada Dirección, División y Departamentos que forman el organigrama de la Lotería Nacional. Con el fin de obtener los resultados establecidos por la Administración General y el cumplimiento de la visión y misión de la Institución. Dicho objetivo se detalla a continuación:

«Impulsar el funcionamiento adecuado de la Institución gestionando de manera continua y eficiente los recursos y así elevar la calidad de todos los servicios prestados».

### **EJES ESTRATÉGICOS**

**EJE ESTRATÉGICO NO.1: Desarrollo Organizacional de la Lotería Nacional** Para los fines de este Plan Estratégico 2021-2024 la Institución asume estructurar una administración eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas, logrando un desarrollo sostenible y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad.

#### **EJE ESTRATÉGICO NO.2: Gestión y Liderazgo Académico**

A través de esta línea estratégica, la Institución se propone garantizar la calidad integral de todos los procesos para la construcción de una sociedad con igualdad de derechos que promueva la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.

#### **EJE ESTRATÉGICO NO.3: Ciencia e Innovación**

La visión de la Administración General es convertir a la Lotería Nacional en una institución de clase mundial, que cuente con capacidades humanas generando crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.

## **EJE ESTRATÉGICO NO.4: Sostenibilidad Financiera**

En materia financiera, la Institución se propone alcanzar un equilibrio que permita garantizar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y la estabilidad de su estructura financiera fortaleciendo el marco institucional y normativo.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

La Lotería Nacional ha logrado un gran avance en cuanto a la mejora continua, el mismo se puede traducir en un mejor cumplimiento de su PEI 2021-2024 y sus planes operativos anuales, hemos evidenciado acciones positivas impulsadas por el liderazgo estratégico y el enfoque para desarrollar e implementar los planes establecidos.

Así mismo se evidencia un nivel mayor de avance en cuanto a gestionar las tecnologías, en este punto, la institución ha automatizado procesos que antes se realizaban manualmente tales como la implementación del SIGEF para pagos de la institución, plataforma KRISTHAL del Ministerio de Hacienda, donde se realiza un seguimiento a las actividades y proyectos plasmados en el POA. La Implementación de ADMINSTOCK un sistema de almacén desarrollado para digitalizar las solicitudes y manejar el inventario en la institución.

Destacamos que la institución ha mejorado la gestión de administración de los recursos, esto se evidencia con el reconocimiento recibido el 28 de junio del 2022 por el cumplimiento de las normas contables vigentes en el sector público, para la presentación de los estados financieros de la institución, cumpliendo así con los componentes de la matriz de indicadores del Sistema de Análisis de Normativas Contables (SISACNOC):

- Oportunidad y Transparencia,
- Calidad y Consistencia.

Del mismo modo se han implementado avances en las alianzas y recursos, donde podemos evidenciar que a raíz del decreto No. 63-22 se iniciaron los trabajos con diversas instituciones del estado (DGII, Ministerio de Hacienda, Dirección de Casinos) para el proceso de regularización de bancas de lotería, así como con los grupos de interés Bancas de Lotería que intervienen en el proceso.

### **2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

El Departamento de Calidad en la Gestión de la institución ha realizado los planes de mejora anualmente lo que nos ha llevado a obtener un fortalecimiento en mejorar la calidad de los servicios y productos brindados a los ciudadanos/clientes.

Del mismo modo para fortalecer las mejoras continuas nos encontramos trabajando en la actualización de los documentos (Políticas y Procedimientos) para cumplir con los requisitos aplicables a las Normas Básicas de la Contraloría General de la República (NOBACI), con estos cambios serán impactadas y mejoradas las áreas de:

- Dirección de Recursos Humanos
- Dirección Tecnología
- Dirección de Comunicaciones
- Dirección Administrativa
- Dirección de Planificación y Desarrollo
- Oficina de Libre Acceso a la Información.

En cuanto al criterio de alianzas y recursos, la institución ha realizado acercamientos con instituciones extranjeras como la Lotería de la ciudad de New York, Lotería de España y la Universidad EOI, con el objetivo de realizar mejoras a los procesos internos de la Lotería Nacional. En esta misma línea mantenemos acercamientos con las Asociaciones de Bancas de Lotería y concesionarios, donde se han realizados contratos para comercializar los productos de la Lotería Nacional.

Por último, con miras a reformar y modernizar la Lotería Nacional, el consejo consultivo presentó al Presidente de la Republica Dominicana un proyecto de ley respecto a las funciones que debe tener la institución, al margen de cualquier otra institución que fuera creada, esto con el fin de darle cumplimiento al decreto 533-21.

## **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

### **2.1.1 Liderazgo**

Esta área no presento debilidades evidentes.

### **2.1.2 Planificación Estratégica**

Esta área no presento debilidades evidentes.

### **2.1.3 Personas**

Esta área no presento debilidades evidentes.

### **2.1.4 Alianzas y Recursos**

No se encontró evidencia para tomar 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.



### 2.1.5 Procesos

En esta área no presento debilidades evidentes.

## 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS RESULTADOS.

### 2.2.1 Resultados en los Ciudadanos/Clientes

Esta área no presento debilidades evidentes.

### 2.2.2 Resultados en las Personas

Esta área no presento debilidades evidentes.

### 2.2.3 Resultados de Responsabilidad Social

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.).

### 2.2.4 Resultados Clave del Rendimiento

No se encontró evidencia de resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

## RESUMEN AREA DE MEJORA

NO.	CRITERIO NO.	SUBCRITERIO NO.	AREA DE MEJORA
1	<b>Criterio 4: Alianza y Recurso</b>	4.5 Gestionar la tecnología	No se encontró evidencia para tomar 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.
2	<b>Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social</b>	8.1. Mediciones de Percepción, respecto a:	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	<b>Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento</b>	9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público	No se encontró evidencia de resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Tomando en cuenta los resultados de la aplicación de la autoevaluación en cuanto a las fortalezas identificadas, la Lotería Nacional en comparación con la autoevaluación del año 2021 la institución ha mejorado den un 96.5%, lo que nos deja las siguientes lecciones aprendidas:

- 1- La institución ha avanzado considerablemente con el cumplimiento del PEI 2021-2024 y los POA's.
- 2- La institución ha mejorado en cuanto a digitalización y automatización de procesos los cuales se realizaban de manera manual.
- 3- La Lotería Nacional ha implementado mejoras en cuanto al manejo de los recursos, logrando así reducciones de costos en áreas como: en el uso del papel, productos químicos y de limpieza, combustibles, tener, entre otros.
- 4- La institución debe enfocar recursos para mejorar en cuanto a auditorías internas y responsabilidad social los cuales serán incluidos en el plan de mejora para ser desarrollado en el 2024.

Los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023 muestran el impacto positivo de la institución en cuanto a la percepción que tienen los ciudadanos/clientes sobre los servicios brindados por la Lotería Nacional, con esto contribuimos al compromiso institucional basado en la cultura de calidad y mejoras continuas.

Por último, debemos seguir mejorando y completar las 3 oportunidades de mejoras identificadas durante la Autoevaluación CAF 2023, en los criterios listados en la siguiente tabla.

<b>CRITERIO</b>	<b>CANTIDAD DE OPORTUNIDADES DEMEJORA</b>
1- Alianzas y Recursos	01
2- Resultados de Responsabilidad Social	01
3- Resultados claves de Rendimiento	01
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

<b>Institución: LOTERIA NACIONAL</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<i>1: Liderazgo (140 puntos)</i>	<b>125</b>	130
<i>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</i>	<b>120</b>	125
<i>3: Personas (100 puntos)</i>	<b>86</b>	90
<i>4: Alianzas (100 puntos)</i>	<b>88</b>	95
<i>5: Procesos (120 puntos)</i>	<b>101</b>	110
<i>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100)</i>	<b>83</b>	91
<i>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</i>	<b>73</b>	80
<i>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</i>	<b>79</b>	85
<i>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</i>	<b>80</b>	95
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>833</b>	<b>901</b>