

## PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2024

Los resultados de la autoevaluación CAF arrojan un total de 10 oportunidades de mejora, de las cuales serán implementadas en su totalidad durante el año 2024. Debajo el detalle:

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
1	<b>Criterio 1: Liderazgo</b>	<b>1.3.7 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia</b>	Aun no hemos concluido el reconocimiento laboral para los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Incluir en el Procedimiento de Recursos Humanos, el proceso de reconocimiento laboral.	Implementar reconocimientos por el esfuerzo, tanto individuales como de los equipos de trabajo	1- A partir del levantamiento y reuniones realizadas se documentará el procedimiento de Reconocimientos laboral 2- Socializar procedimiento 3- Implementar proceso reconocimiento Laboral	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	Procedimiento aprobado / Entrenamiento del personal	Administración General / Dirección Recursos Humanos
2	<b>Criterio 2: Estrategia y Planificación</b>	<b>2.1.1 Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la información relevante para la gestión.</b>	No se encontró evidencia para identificar las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido variables socioculturales, económicas, demográficas, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes	Incluir en el PEI planes y estrategias que impacten factores como el cambio climático y variables socioculturales	Realizar Plan Estratégico Institucional 2024- 2028	1- Realizar PEI 2- Aprobación PEI. 3. Divulgación del PEI	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	PEI aprobado	Planificación y Desarrollo / Administración General
3			Aun no hemos concluido el análisis de las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/ revisar estrategias a considerar en la planificación.	Definir reformas que impacten el sector público.	Actualizar la misión, visión y estructura de la Lotería Nacional basada en las recomendaciones del consejo consultivo	1- Partiendo del decreto 533-21 del consejo consultivo se debe revisar / actualizar la misión y visión. 2- Actualizar estructura organizativa 3- Aprobar propuesta	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	Reporte/ misión, visión y estructura aprobadas	Administración General / Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Recursos Humanos / Consejo Consultivo/ Administrador General
4	<b>Criterio 4: Alianzas y Recursos</b>	<b>4.5.7 Gestionar la tecnología.</b>	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.	Crear mecanismos para impactar de manera positiva el ambiente a través de las TIC	Crear políticas y procedimiento para el manejo de residuos tecnológicos.	1- Crear y aprobar política y procedimiento 2- Socializar política y procedimiento. 3- Implementar política y procedimiento	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos, Salón de conferencias / Presupuesto aprobado para implementación de mejoras	Procedimiento realizado / lista de divulgación del procedimiento	Tecnología de la Información y Comunicación / Dirección de planificación y desarrollo / Comisión SISTAP / Administración General
5	<b>Criterio 7: Resultados en las Personas</b>	<b>7.1.3.4 Mediciones de la Percepción</b>	Aun no hemos concluido las actividades con relación a la percepción de las instalaciones y condiciones ambientales de trabajo	Mejorar la percepción sobre la estructura de las instalaciones	Mejorar el espacio físico de la recepción y áreas donde se reciben clientes	1- Levantamiento del área. 2- Realizar presupuesto de gastos. 3. Aprobación 4. Implementación	ene.-24	dic.-24	Presupuesto aprobado para implementación de mejoras	Área de recepción en condiciones idóneas	Dirección Administrativa/ Administración General
6		<b>7.2.3 Mediciones del Rendimiento (desempeño)</b>	Aun no hemos concluido con el número de dilemas éticos reportados ni la gestión de los mismos	Registrar información documentada de números de dilemas éticos presentados en la institución	Elaboración de informes de los dilemas éticos reportados y crear archivo digital y físico	1- Realizar Procedimiento Ética Institucional 2- Socializar procedimiento Ética Institucional 3- Implementar Procedimiento	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	Procedimiento realizado / lista de divulgación del procedimiento/ Entrenamiento del Procedimiento	Dirección Planificación y Desarrollo/ Comisión de Ética Institucional

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Objetivo	Acción de Mejora	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable de seguimiento
							Inicio	Fin			
7	<b>Criterio 8: Resultados de Responsabilidad Social</b>	<b>8.1.2 Mediciones de percepción respecto a:</b>	Aun no se hemos concluido las actividades 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 justos, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.	Implementar compras sostenibles, para reducir el impacto ambiental, al elegir productos y servicios que tengan una menor huella ecológica	Incluir en los pliegos de condiciones de los procesos de compras medidas para contemplar las compras sostenibles	1- Actualizar política de compras. 2- Incluir en los pliegos de condiciones las medidas. 3- Socializar cambio en la Política. 4- Implementar política	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	Política realizada / lista de divulgación de la política/ Entrenamiento de la política	Dirección Administrativa/ Dirección de Planificación y Desarrollo / Departamento de Compras
8		<b>8.2.1 Mediciones del Rendimiento Organizacional</b>	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 molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas)	Implementar compras sostenibles, para reducir el impacto ambiental, al elegir productos y servicios que tengan una menor huella ecológica	Incluir en los pliegos de condiciones de los procesos de compras medidas para contemplar las compras sostenibles	1- Actualizar política de compras. 2- Incluir en los pliegos de condiciones las medidas. 3- Socializar cambio en la Política. 4- Implementar política	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	Política creada/ fotos de charlas / informe de reducción	Dirección Planificación y Desarrollo/ Dirección Administrativa/ Dirección Recursos Humanos/ Departamento de Capacitación
9	<b>Criterio 9: Resultados Clave de Rendimiento</b>	<b>9.1.5 Resultados externos: servicios o productos y valor publico</b>	Aun no hemos concluido con los resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorias de desempeño.	Completar la implementación de la NOBACI a un 85% para iniciar con el proceso de auditoria por parte de la Contraloría	Implementar matrices de NOBACI: - Ambiente de control. - Valoración de riesgo - Actividades de control. - Información y comunicaciones - Monitoreo y Evaluación	1- Socializar informe de Resultados de las Auditorias 2- Crear Plan de Acción 3- Socializar plan de Acción	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	Indicador NOBACI en un 85%	Dirección de Planificación y Desarrollo/ Dirección de Control Interno
10		<b>9.2.6 Resultados internos: nivel de eficiencia</b>	Aun no hemo concluido con los resultados de evaluaciones o auditorias Internas	Implementar los Procedimientos PR-PD-08 sobre supervisión de la calidad de los procesos y PR-PD-09 sobre certificación periódica de los controles.	Crear Calendario de auditorias internas y capacitación sobre el proceso de Auditorias.	1- Implementar Auditorias Internas 2- Informe de Auditorias 3- Socializar resultados de las Auditorias	ene.-24	dic.-24	Recursos Humanos y Salón de conferencias	Reporte de Auditorias / Informe de Auditoria	Dirección de Planificación y Desarrollo / Dirección de Control Interno