



**LOTERIA  
NACIONAL DE  
BENEFICENCIA**

# **MEMORIA DE LABORES**

**PERIODO JUNIO 2010 – MAYO 2011**

**GERENCIA GENERAL**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**



Aprobado en Punto de Acta No. de fecha

## INDICE

| <u>CONTENIDO</u>  | <u>PAGINA</u> |
|---|---------------|
| RESUMEN EJECUTIVO   | 1             |
| I. FILOSOFIA INSTITUCIONAL  | 3             |
| II. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DEL PERIODO DE<br>LABORES JUNIO 2010 – MAYO 2011                                    | 4             |
| Objetivos   | 4             |
| Políticas   | 5             |
| Estrategias   | 5             |
| Cumplimiento de metas anuales 2010  | 6             |
| Objetivos y metas anuales 2011  | 8             |
| III. DETALLE DEL PRESUPUESTO ASIGNADO   | 10            |
| IV. GESTION INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO FISCAL, PERIODO<br>JUNIO 2010 – MAYO 2011  | 11            |
| 4.1 GESTIÓN COMERCIAL   | 11            |
| 4.1.1 Apertura de Kioscos en Centros Comerciales  | 11            |
| 4.1.2 Campañas Publicitarias  | 11            |
| 4.1.3 Apertura de Nuevos Canales de Comercialización  | 13            |
| 4.1.4 Estudios de Mercado   | 14            |
| 4.1.5 Innovación de Productos   | 15            |
| 4.1.6 Nuevo Escenario de los Sorteos  | 18            |
| 4.1.7 Marketing Interno   | 18            |
| 4.2 GESTIÓN FINANCIERA  | 19            |
| 4.2.1 Resultados financieros de la comercialización de LOTRA  | 19            |
| 4.2.2 Resultados financieros de la comercialización de LOTIN  | 20            |
| 4.2.3 Consolidado de Resultados financieros de la comercialización de<br>Productos de Lotería Tradicional e Instantánea | 21            |
| 4.2.4 Comisiones otorgadas a los Agentes Vendedores de productos de<br>Lotería Tradicional e Instantánea                | 22            |
| 4.2.5 Retención de Renta a Ganadores de premios mayores de LOTRA  | 23            |
| 4.2.6 Retención de IVA a Proveedores  | 24            |
| 4.2.7 Perfil de Ganadores de premios mayores  | 25            |
| V. INFORME DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE<br>MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, PERIODO JUNIO 2010 – MAYO 2011      | 26            |

## RESUMEN EJECUTIVO

La Lotería Nacional como empresa del Estado dedicada a la comercialización de productos de lotería, en los últimos meses se ha visto afectada por la actual situación económica mundial, ocasionada principalmente por el incremento del precio del petróleo; los efectos de esta crisis, que también se manifiesta en la inseguridad en las calles, robos, violencia, delincuencia juvenil, crisis en las finanzas, inflación, carestía, miseria y hasta huelgas, se han visto reflejados por una disminución en la demanda de los productos de lotería, los cuales tienen que competir con los productos que forman parte de la Canasta Básica Familiar y que son indispensables en la dieta de las familias; esta situación motiva a la administración de la LNB a aunar esfuerzos por hacer más competitiva la institución a través de actividades que la dirijan hacia la modernización institucional e innovación de los productos.



La Lotería Nacional de Beneficencia a sus 141 años de existencia y desde su creación ha contribuido con el Estado con la aportación de fondos, los cuales son distribuidos en obras sociales impulsadas por el Gobierno Central; así mismo, ha avanzado con el proceso de modernización e innovación de sus productos y comercialización de los mismos, con la visión de cumplir con su objetivo de creación.

Durante el periodo informado, los esfuerzos se canalizaron en continuar con la modernización Institucional, eficiencia operativa, comercialización de los productos, ampliación de los canales de comercialización y transparencia de los sorteos y juegos, los que contribuyeron a hacer más eficiente la gestión de la Institución para fortalecer la credibilidad de nuestros clientes.

La Lotería Nacional de Beneficencia, se enorgullece en anunciar sus más destacados logros, que han permitido a la Institución continuar con la visión de cumplir el sueño de miles de jugadores de lotería y generar cientos de empleos directos e indirectos. Las acciones principales desarrolladas en el ejercicio fiscal recién finalizado, fueron las siguientes:

- Entre las primeras acciones estuvo el lanzamiento de la nueva imagen de la Lotería Nacional de Beneficencia, que ahora proyecta crecimiento, madurez, innovación y credibilidad. Se mejoraron los diseños de los productos de lotería existentes, otorgándoles diseños más atractivos, nuevas mecánicas y con nuevas estructuras de premios mucho más atractivas, por lo que la Lotería logró romper todos sus record y sortear un gran premio acumulado de 880,000 dólares.
- El acto público del sorteo fue mejorado en su imagen, ahora es un escenario atractivo y con un ambiente de alegría y de entretenimiento. Además, se cuenta con mayor participación ciudadana, lo que permite que la población conozca el proceso de transparencia de los sorteos, por lo que fue necesario buscar un local más amplio y cómodo para el público asistente; para ello se gestionó con el

Ministerio de Gobernación para hacer uso del auditorium de dicha cartera del Estado.

- Con el Programa Beneficencia en Acción, se favorecieron 49 instituciones en la segunda fase de julio a diciembre de 2010, entre las que se encontraban hogares de ancianos y ancianas, niños y niñas, escuelas para personas con capacidades especiales, entre otros; a los cuales se les dieron víveres y artículos de primera necesidad. Las visitas fueron acompañados de payasos, piñatas y mucho entretenimiento, en donde los internos pasaron momentos muy alegres.
- Como política para fortalecer la Transparencia en la gestión, se creó la Oficina de Información y Respuesta (OIR) hoy Oficina de Transparencia y Responsabilidad Social, poniendo a disposición de los ciudadanos la información de la gestión institucional y dar cumplimiento a los derechos de los mismos de solicitar información, realizar consultas, hacer reclamos, quejas y/o sugerencias.
- **Convenios firmados**
  - Se efectuaron Convenios con CAMETRO y el BFA, para la apertura de líneas de crédito para los agentes vendedores de productos de Lotería.
  - En septiembre se firmó convenio con la empresa Teleservicios para la promoción de Venta Corporativa de Productos de Lotería.
  - En julio, se firmó convenio de permuta de bienes por servicios, consistente en el intercambio de equipo industrial de impresión valorado en **US\$30,659.42**, propiedad de la Lotería; el cual concedió a la Imprenta a cambio de servicios de impresión de la lista oficial de premios y otros servicios que la LNB solicite.
  - Convenio de cooperación, con el objetivo de estrechar lazos de cooperación entre instituciones sin fines de lucro como: La Fundación Un Techo para Mí País, Fundación Aldeas Infantiles SOS, Cruz Roja Salvadoreña y la Fundación Dona tu Cora.
  - Se firmó convenio de Cooperación y Asistencia Técnica, con la LNSE de la República de Argentina; quienes nos visitaron para darnos a conocer, sobre la experiencia de la Lotería de dicho país, en el desarrollo y consolidación de la Escuela de Formación.
  - También se inició, como parte de un compromiso con las estrategias de modernización y eficiencia operativa del Gobierno Central, los procesos preparativos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), a través de la certificación ISO 9001:2008.
  - En el mes de noviembre de 2010, se implementó las 5'S, método preparatorio para el inicio del proceso de certificación con ISO 9001:2008.
  - Con apoyo de la Subsecretario de Gobernabilidad y Modernización del Estado se realizó el taller de Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP), en el mes de octubre de 2010; participando personal de la LNB y tiene como objetivo de reorientar la gestión pública en el servicio al ciudadano y a resultados.

## I. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

### VISIÓN:

“Ser líderes en Centroamerica en la administración y control de juegos de azar para contribuir al bienestar social de la nacion”.

### MISIÓN:

“Contribuir al bienestar social y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través del desarrollo y comercialización de productos de lotería innovadores y atractivos.”

### VALORES:

**Transparencia:** Promoviendo la rendición de cuentas a través de informes periódicos y por áreas de gestión que mantenga informadas a las partes interesadas de los roles y alcances de la Institución y su aporte a las buenas causas.

**Credibilidad:** Garantizando que en la gestión institucional y en especial en lo comercial, que todas las actividades y acciones emprendidas se ejecuten de forma tal que los resultados de las mismas generen el mayor nivel de confianza por parte de nuestros grupos de interés hacia los juegos y sorteos que la Institución realiza como titularidad pública.

**Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

## II. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DEL PERIODO DE LABORES JUNIO 2010 – MAYO 2011

### ❖ OBJETIVOS

Según Perspectivas definidas en el Plan Estratégico 2010-2014:

#### **Impactos: Financiero y Social**

- Generar utilidad de operación satisfactoria.
- Fortalecer la Responsabilidad Social Corporativa.

#### **Clientes**

- Mejorar la accesibilidad de los productos.
- Mejorar el nivel de intención de compra de nuestros productos.
- Mejorar la imagen de la LNB.

#### **Procesos Internos**

- Gestionar las reformas del marco regulatorio de la LNB y lograr su aprobación.
- Desarrollo continuo de la mejora de los procesos, para el logro de la eficacia y eficiencia.
- Desarrollo de canales de comercialización.
- Desarrollo continuo de juegos de azar.
- Disponer de un sistema robusto e integrado propio de la información para procesos internos.
- Proyectar una mejor imagen de la LNB.

#### **Aprendizaje y Desarrollo del Recurso Humano**

- Potenciar el desarrollo continuo del Recurso Humano con énfasis en juegos de azar.
- Desarrollo de una cultura de calidad.
- Promover el sentido de pertenencia de los empleados hacia la Institución.

## ❖ POLITICAS

### ÁREA: COMERCIAL

- Garantizar el crecimiento sostenible de la Institución a través de la comercialización efectiva de los productos de lotería actuales y el desarrollo continuo de nuevos productos que satisfagan las expectativas de nuestros jugadores actuales y potenciales.

### ÁREA: ADMINISTRATIVA

- Potenciar el desarrollo de competencias y liderazgo del Recurso Humano que responda a las necesidades institucionales y que fortalezcan la gestión comercial a través de una planificada capacitación y formación de nuestro personal.
- Garantizar la transparencia en la adquisición de productos y servicios, dando fiel cumplimiento a la normativa gubernamental, procedimientos internos y servicio de apoyo logístico.

### ÁREA: FINANCIERA

- Administrar eficientemente los Recursos Financieros resultantes de la gestión comercial de la Lotería, a fin de obtener la mayor Rentabilidad Institucional que garantice la ampliación y fortalecimiento de los proyectos y/o programas sociales emprendidos, ya sea de forma directa o a través del Gobierno Central.

### ÁREA: SISTEMAS DE TI

- Ser un área de soporte para las unidades organizativas, a través de la formulación de propuestas de mejoras de procesos, proyectos de trascendencia institucional y seguimiento de planes estratégicos y operativos, que garanticen el cumplimiento de los Objetivos Crucialmente Importantes y la consecución de los Factores Claves de Éxito de la Lotería.

## ❖ ESTRATEGIAS

### MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

- Impulsar la modernización a través de la actualización y adecuación del marco regulatorio institucional, promoción de la mejora continua de los procesos, así como el desarrollo de competencias del personal; coadyuvando a mejorar la calidad de los servicios y la eficiencia institucional coadyuvando al fortalecimiento de la gestión comercial con proyectos y acciones que respondan a las expectativas de jugadores actuales y potenciales y que logren resultados de operación satisfactorios.

### FORTALECER LA EFICIENCIA OPERATIVA

- Potencia el mejor uso de los recursos financieros; orientándose a una mejor eficiencia administrativa y ampliación de la brecha VENTA-COSTOS DE OPERACIÓN.

❖ CUMPLIMIENTO DE METAS ANUALES 2010

A continuación se detalla la ejecución de metas durante el período junio a diciembre de 2010; éstas fueron planteadas por Perspectivas, según el Plan Estratégico LNB 2009-2013.

| OBJETIVO   | INDICADOR   | PROGRAMADO    | REALIZADO     | % DE LOGRO RESPECTO AL PERIODO DE LABORES |
|--|---|---------------|---------------|---|
| Garantizar la obtención de los resultados de operación.  | Utilidades generadas por la comercialización de productos LOTRA.                                | \$1224,756.00 | -\$100,494.91 | -8.21%                                    |
|  | Utilidades generadas por la comercialización de productos LOTIN.                                | \$123,069.00  | -\$126,719.58 | -102.97%                                  |
| Ampliar el alcance del programa BENA para una mejor proyección de la Beneficencia ejercida por la LNB.   | Cantidad de Instituciones/organismos atendidos en el marco del Programa Beneficencia en Acción. | 49            | 49            | 100%                                      |
| Gestionar y supervisar la elaboración de estudios de mercado orientados a descubrir expectativas y necesidades de jugadores potenciales y actuales para diseño de nuevas estrategias para ampliación de la demanda de productos de juegos de azar. | Cantidad de estudios de mercado elaborados.   | 3             | 1             | 33%                                       |
| Gestionar la aprobación de anteproyecto de reforma de ley de la LNB.   | Proyecto de Ley aprobado por JD.  | 0             | 0             | 0   |
| Gestionar la aprobación por JD de anteproyecto de nuevo Reglamento de Ley LNB.   | Nuevo Reglamento de Ley aprobado por JD.  | 0             | 0             | 0   |
| Coordinar el avance de la implementación de un SGC para la obtención de la certificación ISO 9001.   | Efectividad en la coordinación para la implementación de un SGC.                                | 75.00%        | 37.00%        | 49.33%                                    |
| Elaborar el manual de calidad de la LNB de acuerdo a ISO 9001:2008.  | Grado de avance del manual de calidad.  | 95%           | 20.00%        | 21%                                       |
| Lograr reducir los costos a través de la mejora en el proceso de definición de los términos de referencia y criterios de evaluación.   | Porcentaje de reducción de costos asociados a los procesos de compras a través de licitación.   | 6.67%         | 23.00%        | 100%                                      |
| Garantizar un mejor manejo de la gestión de Recursos Humanos a través de la generación de una política que logre agilizar los procesos claves de esta área.  | Documento sobre políticas de gestión de Recursos Humanos.                                       | 1             | 1             | 100%                                      |
| Reducción de costos por la gestión de tecnologías de información.  | Ahorro generado por la gestión de tecnologías de información.                                   | \$10,000      | \$261         | 3%  |
| Identificar y ejecutar alternativa económica de impresión de LOP.  | Porcentaje de ahorro en el servicio de impresión de la Lista Oficial de Premios.                | 90%           | 146%          | 100%                                      |

| OBJETIVO  | INDICADOR   | PROGRAMADO | REALIZADO | % DE LOGRO RESPECTO AL PERIODO DE LABORES |
|---|---|------------|-----------|---|
| Garantizar la aplicación de la política de austeridad emitida por el gobierno central.  | Verificación y seguimiento del cumplimiento de la PAUI.   | 6          | 3         | 50%                                       |
|   | Grado de conocimiento de PAUI.  | 20%        | 50%       | 100%                                      |
| Aperturar nuevos canales de comercialización.   | Cantidad de nuevos canales aperturados.   | 2          | 2         | 100%                                      |
| Ampliar canales actuales de comercialización por medio del desarrollo del proyecto nuevos emprendedores.                            | Cantidad de agentes vendedores incorporados con nuevo perfil.                                     | 180        | 0         | 0%  |
| Investigar modalidades de juegos que puedan adaptarse a las expectativas de jugadores potenciales de juegos de azar.                | Avances de la investigación de juegos potenciales.  | 1          | 1         | 100%                                      |
| Incorporar mejoras a los juegos actuales para satisfacer los gustos y preferencias de nuestros potenciales y actuales consumidores. | Propuestas de mejoras implementadas en productos actuales.  | 0          | 0         | 0%  |
| Implementación del Data Center.   | Nivel de avance de etapas en la implementación de Centro de Datos Interno                         | 50%        | 0.00%     | 0%  |
| Implementación de SAN.  | Nivel de avance de etapas en la implementación de equipo de sistema de almacenamiento (SAN)       | 50%        | 50%       | 100%                                      |
| Darle continuidad al desarrollo de procesos claves de gestión por unidad organizativa alineados a la normativa de GC.               | Nivel de Avance en las etapas de sistematización de procesos claves de gestión.                   | 15%        | 0%        | 0%  |
| Mejorar las condiciones de infraestructura de la institución.   | Grado de avance de la readecuación de espacios de las oficinas centrales de la LNB.               | 69.20%     | 21.50%    | 31.07%                                    |
| Mejorar la imagen del acto público de Sorteo.   | Grado de avance del proyecto de mejora de la imagen del sorteo para una mejor proyección externa. | 100%       | 100.00%   | 100.00%                                   |
| Desarrollar competencias del recurso humano en los temas establecidos en el plan de capacitaciones.                                 | Garantizar el cumplimiento del plan de capacitación con énfasis en juegos de azar.                | 50%        | 45%       | 90%                                       |
| Implementar la Escuela de Capacitación orientada en la especialización y educación sobre juegos de azar.                            | Grado de avance del proyecto de desarrollo y puesta en marcha de la Escuela de Capacitación.      | 75%        | 50%       | 67%                                       |
| Promover el desarrollo de una cultura de calidad por medio de acciones ejecutadas por el Comité de valores.                         | Acciones ejecutadas.  | 100%       | 75%       | 75.00%                                    |
| Desarrollo de un programa para promover la identidad institucional.   | Acciones ejecutadas para medir el grado de pertenencia institucional.                             | 100%       | 0%        | 0%  |

## ❖ OBJETIVOS Y METAS ANUALES 2011

En los siguientes cuadros se muestran las metas programadas a ejecutar durante el año 2011 y los logros obtenidos hasta el mes de abril de 2011; dichas metas han sido formulados por Perspectivas, de acuerdo al Plan Estratégico LNB 2009-2013.

| OBJETIVOS Y METAS ANUALES LNB 2011, EJECUCION ENERO - ABRIL 2011   |  |             |             |  |
|--|--|-------------|-------------|--|
| OBJETIVO   | INDICADOR  | PROGRAMADO  | EJECUTADO   | % LOGRO RESPECTO AL PERIODO DE LABORES |
| Fortalecer la Responsabilidad Social Institucional   | Hogares Atendidos durante el 2011  | 0           | 0           | 0%                                     |
| Coordinar y supervisar la elaboración de estudios de mercado, orientados a descubrir expectativas y necesidades de jugadores potenciales y actuales, para diseñar nuevas estrategias que contribuyan a la ampliación de la demanda de jugadores de productos de Lotería. | Estudios de Mercado Realizados   | 0           | 2           | 100%                                   |
| Formular y presentar proyecto de Ley y Normativa interna de la Lotería, que permitan el desarrollo comercial de la LNB   | Proyectos de Ley Orgánica y Reglamento de Ley  | 30%         | 30%         | 100.00%                                |
| Elaborar el manual de calidad de la LNB de acuerdo a ISO 9001:2008.  | Grado de avance del manual de calidad.   | 42.50%      | 42.50%      | 100.00%                                |
| Apoyar a la sistematización informática de procesos claves de gestión por unidad organizativa alineados a la normativa de Gestión de Calidad.  | Nivel de Avance en las etapas de sistematización de procesos claves de gestión.              | 18.75%      | 10.00%      | 53.33%                                 |
| Lograr reducir los costos a través de la mejora en el proceso de definición de los términos de referencia y criterios de evaluación.   | Porcentaje de reducción de costos asociados a los procesos de compras a través de licitación | 23.24%      | 23.24%      | 100%                                   |
| Promover la aplicación de la política de ahorro y austeridad institucional -PAUI- basada en la política emitida por el Gobierno Central  | Verificar el seguimiento del cumplimiento de la PAUI   | 40.00%      | 35.00%      | 88%                                    |
| Reducir costos a través de la gestión de tecnologías de la información.  | Ahorro generado por la gestión de tecnologías de la información.                             | \$ 5,197.00 | \$ 5,197.00 | 100%                                   |
| Virtualizar equipos de cómputo de escritorio   | Nivel de Avance en las etapas de virtualización  | 49%         | 11%         | 22%                                    |
| Mecanización del Seguimiento al Plan Estratégico   | Tecnificación de Plan Estratégico  | 10.0%       | 2.5%        | 25%                                    |
| Tecnificación de Documentos Institucionales  | Digitalización de Documentación de la LNB  | 10.0%       | 0.0%        | 0%                                     |
| Control de los Insumos en agencias   | Informe de control de insumos en agencias  | 4.4%        | 4.4%        | 100%                                   |
| Mejorar los procedimientos de operatividad y atención en las agencias  | Propuestas de Mejoras  | 35.0%       | 35.0%       | 100%                                   |
| Asegurar el cumplimiento de las metas de ventas  | Definir plan de cumplimiento de ventas   | 10.0%       | 10.0%       | 100%                                   |
| Aperturar Nuevos Canales y Puntos de venta   | Cantidad de Canales aperturados  | 2           | 3           | 100%                                   |
| Aperturar Nuevos Canales y Puntos de venta   | Puntos de venta aperturados  | 15          | 68          | 100%                                   |

| OBJETIVOS Y METAS ANUALES LNB 2011, EJECUCION ENERO - ABRIL 2001   |  |            |           |                                     |
|--|--|------------|-----------|-------------------------------------|
| OBJETIVO   | INDICADOR  | PROGRAMADO | EJECUTADO | % LOGRO RESPECTO PERIODO DE LABORES |
| Desarrollar propuestas de nuevos juegos de Lotería   | Elaborar propuesta de nuevos juegos de Lotería   | 31%        | 41%       | 100%                                |
| Desarrollar Propuestas de mejoras para los productos de Lotería Existentes.  | Cantidad de propuestas de mejoras en los productos de Lotería.   | 23%        | 50%       | 100%                                |
| Implementar Instalaciones de TI (Oficinas y Centro de Datos) (1)   | Nivel de avance de etapas en la implementación de las instalaciones de TI                              | 27.5%      | 10.90%    | 39.64%                              |
| Implementar Sistema de Almacenamiento SAN  | Nivel de avance de etapas en la implementación de equipo de sistema de almacenamiento (SAN)            | 100.0%     | 90.00%    | 90.00%                              |
| Elaborar propuesta de proyecto de datawarehouse y servicio de reportería avanzado  | Nivel de Avance en elaboración de propuesta  | 5.0%       | 1.50%     | 30.00%                              |
| Evaluar proyecto de migración hacia base de datos ORACLE   | Nivel de Avance en la ejecución de las etapas proyectadas  | 0.0%       | 0.00%     | 0.00%                               |
| Implementar primera fase de gestión de TI con ITIL: HelpDesk, Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas   | Nivel de Avance en etapas de implementación de primera fase  | 22%        | 15.90%    | 72%                                 |
| Consolidar servidores utilizando tecnología de virtualización  | Nivel de Avance en etapas de virtualización de servidores  | 30%        | 7.0%      | 23.3%                               |
| Desarrollar campañas publicitarias que abonen a incrementar la intención de compra, de los productos de lotería y que coadyuven a la mejora de la imagen y credibilidad de la institución. | Lanzamientos de Campañas Publicitarias   | 1          | 2         | 100%                                |
| Mejorar las condiciones de la infraestructura de la LNB  | Propuesta de recuperación de espacios en los edificios y áreas subutilizados de la LNB                 | 50%        | 40%       | 80%                                 |
| Transparentar la Gestión Institucional   | Gestionar la Normativa para Oficina de Información y Respuesta   | 88%        | 50%       | 57%                                 |
| Mejorar la imagen del acto público del sorteo  | Informe de avance de ejecución de proyecto de mejorar imagen del sorteo.                               | 46.66%     | 46.66%    | 100%                                |
| Contribuir a la mejora de la imagen de infraestructura de la LNB   | Rehabilitar del ex-edificio de la Lotería Nacional ubicado en la avenida Monseñor Romero, San Salvador | 6%         | 1%        | 17%                                 |
| Promover el desarrollo de relaciones laborales que contribuyan con un agradable ambiente de trabajo y desarrollo del ser humano.   | Ejecución de un programa de salud ocupacional  | 36%        | 25%       | 69%                                 |
| Dar continuidad al proceso de formación con enfoque en juegos de azar.   | Grado de ejecución del programa de formación con enfoque en juegos de azar                             | 55%        | 47%       | 85.45%                              |
| Rediseñar el Sistema de Evaluación de Desempeño  | Evaluación del desempeño realizada   | 33.75%     | 22.50%    | 67%                                 |

### III. DETALLE DEL PRESUPUESTO ASIGNADO

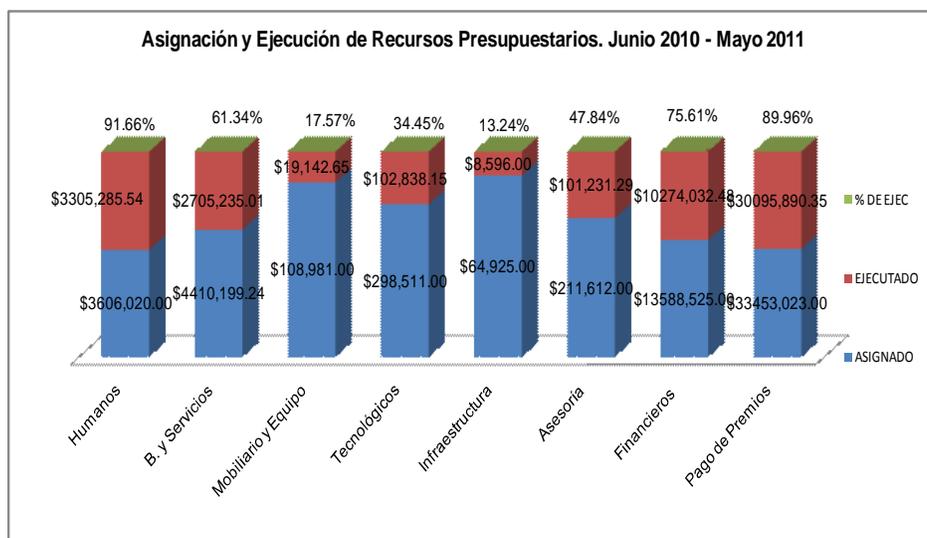
Asignación y ejecución de los Recursos Presupuestarios  
período junio 2010 a mayo 2011

| CONCEPTO            | JUNIO A DICIEMBRE 2010 |                        | ENERO A MAYO 2011 *    |                        | TOTAL DEL PERIODO      |                        | % DE EJEC     |
|---------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------|
|                     | ASIGNADO               | EJECUTADO              | ASIGNADO               | EJECUTADO              | ASIGNADO               | EJECUTADO              |               |
| Humanos             | \$ 2195,102.00         | \$ 1934,800.73         | \$ 1410,918.00         | \$ 1370,484.81         | \$ 3606,020.00         | \$ 3305,285.54         | 91.66%        |
| Bienes y Servicios  | \$ 2445,902.24         | \$ 2036,282.47         | \$ 1964,297.00         | \$ 668,952.54          | \$ 4410,199.24         | \$ 2705,235.01         | 61.34%        |
| Mobiliario y Equipo | \$ 22,150.00           | \$ 15,510.32           | \$ 86,831.00           | \$ 3,632.33            | \$ 108,981.00          | \$ 19,142.65           | 17.57%        |
| Tecnológicos        | \$ 90,148.00           | \$ 99,931.40           | \$ 208,363.00          | \$ 2,906.75            | \$ 298,511.00          | \$ 102,838.15          | 34.45%        |
| Infraestructura     | \$ 46,925.00           | \$ 8,596.00            | \$ 18,000.00           | \$ -                   | \$ 64,925.00           | \$ 8,596.00            | 13.24%        |
| Asesoría            | \$ 137,272.00          | \$ 87,168.29           | \$ 74,340.00           | \$ 14,063.00           | \$ 211,612.00          | \$ 101,231.29          | 47.84%        |
| Financieros **      | \$ 7809,755.00         | \$ 6454,965.46         | \$ 5778,770.00         | \$ 3819,067.02         | \$ 13588,525.00        | \$ 10274,032.48        | 75.61%        |
| Pago de Premios     | \$ 20471,373.00        | \$ 18294,469.35        | \$ 12981,650.00        | \$ 11801,421.00        | \$ 33453,023.00        | \$ 30095,890.35        | 89.96%        |
| <b>TOTAL</b>        | <b>\$ 33218,627.24</b> | <b>\$ 28931,724.02</b> | <b>\$ 22523,169.00</b> | <b>\$ 17680,527.45</b> | <b>\$ 55741,796.24</b> | <b>\$ 46612,251.47</b> | <b>83.62%</b> |

FUENTE: Departamento de Presupuesto.

\* Los datos consignados en la ejecución de 2011, son reales al mes de abril. Proyectado mayo.

\*\* Este rubro incluye: comisiones, gastos bancarios, utilidades al fondo general de la nación y transferencias a Organismos Nacionales e Internacionales.



Asignado

Ejecutado

% de Ejecución

En el cuadro anterior se muestra la asignación y ejecución presupuestaria de los rubros hacia los cuales la institución destina sus fondos.

En el período junio - diciembre 2010, el monto total asignado fue de US\$33, 218,627.24 del cual la cifra ejecutada fue de US\$28, 931,724.02.

En el período enero - mayo 2011, del monto asignado que asciende a US\$22, 523,169.00 a la fecha se ha ejecutado la cantidad de US\$17,680.527.45

Durante el período que se informa, se ha ejecutado el 83.62% del presupuesto asignado.

## IV. GESTION INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO FISCAL, PERIODO JUNIO 2010 – MAYO 2011

### 4.1 GESTIÓN COMERCIAL

#### 4.1.1 Apertura de Kioscos en Centros Comerciales

Durante el periodo comprendido entre junio 2010 a mayo de 2011 y con el propósito de continuar fortaleciendo la red de distribución de los productos de lotería y facilitar la accesibilidad a los consumidores finales, la Gerencia Comercial inauguró durante ese periodo cinco nuevos kioscos en centros comerciales y lugares de gran afluencia, asimismo se dio apertura nuevos puntos de venta ubicados en Farmacias, Supermercados y Gasolineras:

- Centro Comercial Alta Vista, Soya pango.
- Parque de San Vicente, San Vicente
- Centro Comercial Plaza Mundo, Soy apango
- Edificio Fondo Social para la Vivienda.
- Kiosco en San Martin, contiguo a Iglesia
- 20 Puntos de venta en Farmacias Las Américas
- 17 Puntos de venta en Farmacias San Nicolás
- 10 Puntos en Farmacias Beethoven
- 9 Puntos en Farmacias San Rey
- 10 Puntos en Almacenes Bomba
- 2 Gasolineras Texaco
- 9 Gasolineras Shell



A la fecha que se informa, se cuenta con un total de 35 kioscos activos, distribuidos en diferentes puntos del país y se cuenta con 77 puntos de venta alternos, ubicados en farmacias, supermercados, gasolineras, etc.

#### 4.1.2 Campañas Publicitarias

- **LOTRA:**

En junio de 2010, se lanzó la campaña publicitaria denominada “**Campaña de Probabilidades**”, a través de la cual se dio a conocer el total de premios de que consta el sorteo “**La Millonaria**”, resaltando la alta probabilidad de ganar un premio “1 de 3 que compran lotería gana”.



- **LOTIN:**

En el mes de mayo de 2010, en ocasión de la celebración del Mundial de Fútbol, se lanzó la Campaña Publicitaria para LOTIN, creando la primera Campaña de Expectación para el juego “GOOLAZO”; luego en junio se lanzó la Campaña Publicitaria para el juego “SUPER GOLAZO”. En ambas campañas se resaltaron las nuevas bondades de los juegos, con nuevas modalidades de ganar, con más áreas de raspado, juegos innovados, más entretenidos y juegos en armonía a la época.



- **INSTITUCIONAL:**

En el mes de noviembre de 2010, se lanzó la Campaña Publicitaria Institucional “Beneficencia en Acción”, la que tuvo como objetivo principal, reforzar la asistencia de la Lotería hacia los sectores de la población más desprotegidos.



Para finalizar el año 2010, en diciembre se lanzó la Campaña Publicitaria Comercial “**LOTIN AL INSTANTE**” y bajo el logo “**Te gusta todo al instante**”, promocionándose los diferentes juegos de LOTIN, en los que además, de dinero en efectivo se pueden ganar premios al momento, tales como carros, bonos de **US\$1,000** y Televisores LCD de 32 pulgadas.



#### 4.1.3 Apertura de Nuevos Canales de Comercialización.

Con el propósito de diversificar la red de comercialización, se continúa con la búsqueda de nuevos canales de venta de los productos de lotería, logrando durante el 2010 y 2011 la apertura de los siguientes canales:

- **TELESERVICIOS S.A de C.V**

La Lotería Nacional y la empresa Tele servicios, firmaron el 30 de septiembre del 2010, un convenio de Promoción de Venta Corporativa de Productos de Lotería.

La empresa Tele servicios proporciona el servicio de entrega a domicilio de las series de billetes de Lotería Tradicional, con el propósito de mejorar el acceso a los productos de lotería a los consumidores.

- **TIENDAS DE CONVENIENCIA**, en Plaza Merliot, Plaza Mundo e Hipermall Las Cascadas.

- **SUPERMERCADOS SELECTOS Y FARMACIAS**

Durante los primeros meses del 2011 se logró aperturar dos nuevos canales de distribución para los productos de lotería, siendo estos los Supermercados Selectos y Farmacias (Las Américas y San Nicolás); las cuales han puesto a la venta entre sus clientes principalmente el producto LOTIN.



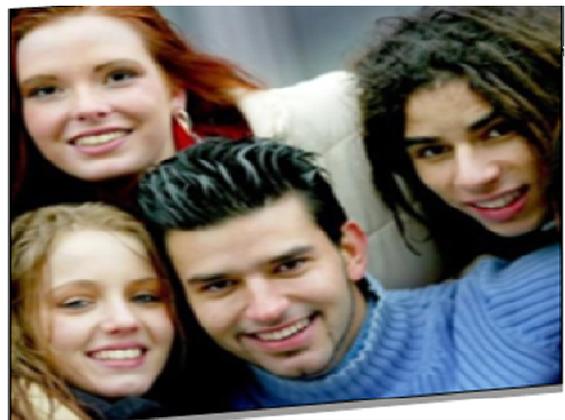
#### 4.1.4 Estudios de Mercado.

Durante el año 2010 se realizaron dos importantes estudios de Mercado:

- **Estudio de FOCUS GROUP, dirigido a jugadores y no jugadores de LOTRA y LOTIN, llevado a cabo por la Empresa Research & Planning.**

Este estudio tuvo como objetivo general “Conocer la opinión, percepción y aceptación de consumidores y no consumidores de Lotería, respecto a una nueva propuesta de LOTRA y LOTIN”.

El estudio se dirigió a dos segmentos de la población: Jóvenes y Adultos.



- **Estudio de Percepción de Imagen Institucional sobre la Lotería Nacional, realizado por Jorge Huertas:**

A través de este estudio se buscó investigar lo siguiente:

- Conocer la percepción que tienen los jugadores y no jugadores de Lotería sobre la imagen y credibilidad de la institución.
- Identificar los factores influyentes que intervienen en la decisión de compra de los juegos de Lotería.
- Obtener un diagnóstico situacional completo sobre la Institución y sus juegos.

Para lograr los objetivos anteriores, se estableció una metodología consistente en formar y entrevistar a grupos de personas entre las edades de 19 a 55 años.

De igual manera, se entrevistaron a nivel nacional grupos de vendedores mayoristas y minoristas.

#### 4.1.5 Innovación de Productos.

- **Sorteo “La Chica Carnavalera”.**

Dentro de la categoría “Lotería del Pueblo”, se realizó en el mes de noviembre, el sorteo denominado “La Chica Carnavalera”, el cual vino a constituir una nueva clase de sorteo dentro del sistema de Lotería Tradicional, con algunas características similares a los demás sorteos existentes.

Se consideró realizar un sorteo que se identifique con las costumbres y tradiciones de algunos lugares de nuestro país; asimismo, que económicamente esté al alcance de la mayoría de la población.



Geográficamente el sorteo fue planificado para ser comercializado y realizado en la ciudad de San Miguel en ocasión de la celebración del 52° Carnaval, identificándose con la tradición de esa ciudad.

Entre los objetivos principales del proyecto se encontraban los siguientes:

- Evaluar la aceptación del público consumidor de un nuevo producto.
- Estimar la disposición de la fuerza de ventas de aceptar y comercializar el producto.
- Fortalecer la beneficencia de la Lotería, a través de la contribución económica hacia la Escuela de Educación Especial de San Miguel, desde la perspectiva Institucional.



- **Nuevos diseños de los Billetes de Lotería.**

Como parte de la constante busque de la innovación, la LNB inició en el 2010 cambios y mejoras a los productos existentes; desde el mes de junio la presentación de los billetes de lotería se ofrecen al público con un nuevo diseño, diferente tamaño, con colores más llamativos y con un premio más atractivo para satisfacer las expectativas de los consumidores.



En cuanto a Lotería Instantánea, también a partir del mes de junio los juegos lanzados al mercado se ofrecieron con nuevos diseños, nuevas mecánicas de juego y nuevas estructuras de premios que permiten a los jugadores más oportunidades de ganar dinero al instante.



- **Nueva Modalidad de Acumulación y Nuevas Estructuras de Premios.**

Otra de las mejoras incorporadas a los sorteos de Lotería a partir del mes de junio del año 2010, fueron las nuevas estructuras de premios con incrementos sustanciales en el valor del primer premio y las acumulaciones de los premios principales entre diferentes clases de sorteos; esto ocasionó que en el mes de diciembre la Lotería realizara el sorteo Navideño con el mayor premio principal acumulado de su historia. Anteriormente las acumulaciones se daban entre una misma clase de sorteo.



El premio principal alcanzó el monto de US\$880,000 y el billete ganador fue vendido en la ciudad de Chalchuapa.

# Premio de \$880,000 se vendió en Chalchuapa

La Lotería Nacional de Beneficencia realizó el sorteo navideño. El mayor premio en la historia fue vendido en la zona occidental.



Expectativa. El sorteo del primer lugar, los \$880,000, hizo que el auditorio de Gobernación se colmara para el sorteo del año.

#### 4.1.6 Nuevo Escenario de los Sorteos

El sorteo de la Lotería Tradicional se realiza desde el 7 de julio del 2010, en el auditorium del Ministerio de Gobernación, tras permanecer nueve años en el edificio de la LNB.

El cambio de escenario se enfocó en mejorar la imagen de la Lotería. Asimismo, con más comodidad para los asistentes, generar más transparencia y mayor participación del público.



#### 4.1.7 Marketing Interno

Se realizaron reuniones periódicas con Agentes vendedores, dependientes de kioscos y personal de la Institución, para dar a conocer las innovaciones en los productos de lotería.



## 4.2 GESTIÓN FINANCIERA

### 4.2.1 Resultados financieros de la comercialización de LOTRA

En el siguiente cuadro y su gráfico, se muestran los resultados financieros de la comercialización de lotería tradicional. Se observa que de junio a diciembre 2010 el resultado del período obtenido fue una utilidad de US\$ 25,524.54. En cambio de enero a mayo de 2011, los resultados producto de la comercialización se muestran negativos en una cantidad de US\$ 231,426.09; obteniendo como resultado del período que se informa, un saldo negativo de US\$ (205, 901.55).

Resultados Financieros de la Comercialización de Lotería Tradicional  
Período junio 2010 - mayo 2011

| CONCEPTOS              | LOTRA Junio - Diciembre 2010 | %      | LOTRA Enero - Mayo 2011 | %      | Consolidado LOTRA jun 10 -may 11 | %      |
|------------------------|------------------------------|--------|-------------------------|--------|----------------------------------|--------|
| Venta                  | \$ 26755,400.00              | 100.0% | \$ 16715,000.00         | 100.0% | \$ 43470,400.00                  | 100.0% |
| Comisión               | \$ 5618,617.00               | 21.0%  | \$ 3510,142.00          | 21.0%  | \$ 9128,759.00                   | 21.0%  |
| Pago de premios        | \$ 17478,778.85              | 65.3%  | \$ 11628,141.50         | 69.6%  | \$ 29106,920.35                  | 67.0%  |
| Gastos                 | \$ 3758,499.06               | 14.0%  | \$ 2022,365.18          | 12.1%  | \$ 5780,864.24                   | 13.3%  |
| Utilidad de operación  | \$ (100,494.91)              | -0.38% | \$ (445,648.68)         | -2.67% | \$ (546,143.59)                  | -1.26% |
| Otros ingresos         | \$ 126,019.45                |        | \$ 214,222.59           |        | \$ 340,242.04                    |        |
| Resultados del período | \$ 25,524.54                 | 100.0% | \$ (231,426.09)         | 100.0% | \$ (205,901.55)                  | 100.0% |

FUENTE: Departamento de Contabilidad.

\* Datos reales al mes de abril de 2011, proyectado mayo 2011.



### 4.2.2 Resultados financieros de la comercialización de LOTIN

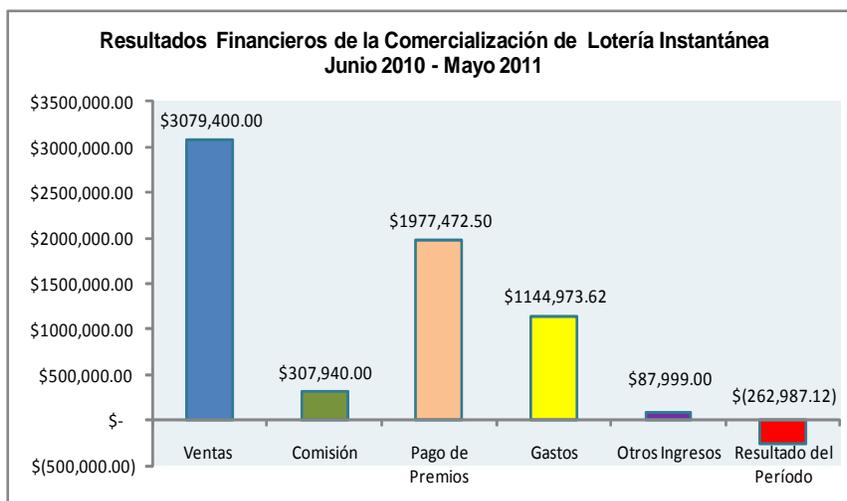
Los resultados financieros obtenidos por la comercialización de lotería instantánea se muestran en el siguiente cuadro y el total consolidado de los dos periodos en estudio reflejan que se obtuvo un saldo negativo de US\$ (262,987.12).

El total anterior se desglosa de la siguiente manera: durante el período junio – diciembre del 2010 se generó un saldo negativo de US\$ (64,515.18) y de enero a mayo 2011 el resultado también negativo fue de US\$ (198,471.94).

| CONCEPTOS                     | LOTIN Junio - Diciembre 2010 | %             | LOTIN Enero - Mayo 2011 | %              | Consolidado LOTIN jun 10 - may 11 | %              |
|-------------------------------|------------------------------|---------------|-------------------------|----------------|-----------------------------------|----------------|
| <b>Venta</b>                  | \$ 2062,850.00               | 100.0%        | \$ 1016,550.00          | 100.0%         | \$ 3079,400.00                    | 100.0%         |
| (-) Comisión                  | \$ 206,285.00                | 10.0%         | \$ 101,655.00           | 10.0%          | \$ 307,940.00                     | 10.0%          |
| (-) Pago de premios           | \$ 1373,719.50               | 66.6%         | \$ 603,753.00           | 59.4%          | \$ 1977,472.50                    | 64.2%          |
| (-) Gastos                    | \$ 609,565.08                | 29.5%         | \$ 535,408.54           | 52.7%          | \$ 1144,973.62                    | 37.2%          |
| <b>Utilidad de operación</b>  | \$ (126,719.58)              | <b>-6.14%</b> | \$ (224,266.54)         | <b>-22.06%</b> | \$ (350,986.12)                   | <b>-11.40%</b> |
| <b>Mas: Otros ingresos</b>    | \$ 62,204.40                 |               | \$ 25,794.60            |                | \$ 87,999.00                      |                |
| <b>Resultados del Período</b> | \$ (64,515.18)               | 100.0%        | \$ (198,471.94)         | 100.0%         | \$ (262,987.12)                   | 100.0%         |

FUENTE: Departamento de Contabilidad.

\* Datos reales al mes de abril 2010, proyectado mayo 2011



### 4.2.3 Consolidado de Resultados financieros de la comercialización de productos de Lotería Tradicional e Instantánea

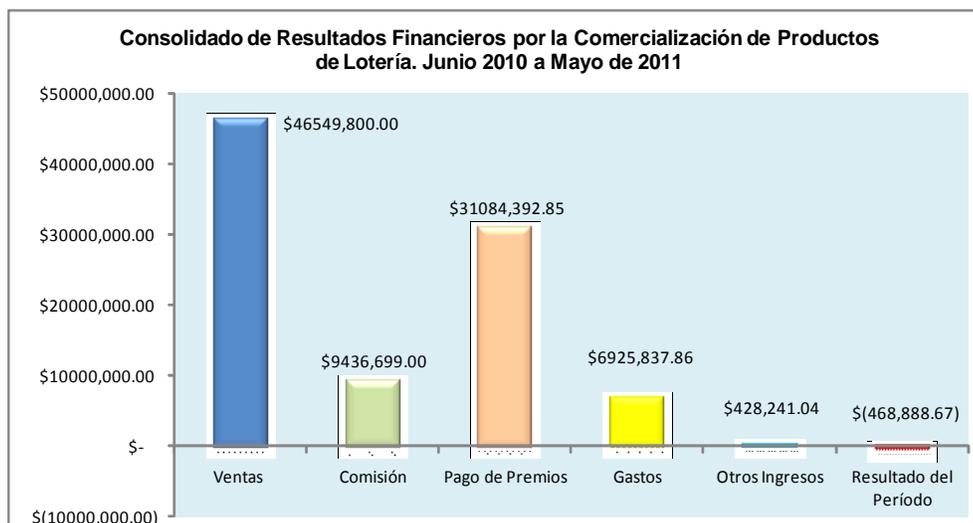
A continuación se muestra el consolidado de los resultados financieros de la comercialización de los productos de lotería durante el período de junio a diciembre de 2010 y de enero a mayo 2011; en ambos productos se reflejan resultados negativos; en Lotería Tradicional se observa un resultado de US\$ (205,901.55) y en Lotería Instantánea la cifra es de US\$ (262,987.12); resultando un monto consolidado de US\$ (468,888.67).

Consolidado de Resultados Financieros de la Comercialización de Productos de Lotería  
Período de junio 2010 a mayo 2011

| CONCEPTOS                     | LOTERIA TRADICIONAL | %      | LOTERIA INSTANTANEA | %       | CONSOLIDADO     | %      |
|-------------------------------|---------------------|--------|---------------------|---------|-----------------|--------|
| <b>Venta</b>                  | \$ 43470,400.00     | 100.0% | \$ 3079,400.00      | 100.0%  | \$ 46549,800.00 | 100.0% |
| (-) Comisión                  | \$ 9128,759.00      | 21.0%  | \$ 307,940.00       | 10.0%   | \$ 9436,699.00  | 20.3%  |
| (-) Pago de premios           | \$ 29106,920.35     | 67.0%  | \$ 1977,472.50      | 64.2%   | \$ 31084,392.85 | 66.8%  |
| (-) Gastos                    | \$ 5780,864.24      | 13.3%  | \$ 1144,973.62      | 37.2%   | \$ 6925,837.86  | 14.9%  |
| <b>Utilidad de operación</b>  | \$ (546,143.59)     | -1.26% | \$ (350,986.12)     | -11.40% | \$ (897,129.71) | -1.93% |
| <b>Mas: Otros ingresos</b>    | \$ 340,242.04       |        | \$ 87,999.00        |         | \$ 428,241.04   |        |
| <b>Resultados del Período</b> | \$ (205,901.55)     | 100.0% | \$ (262,987.12)     | 100.0%  | \$ (468,888.67) | 100.0% |

FUENTE: Departamento de Contabilidad.

\* Datos reales al mes de abril 2010, proyectado mayo 2011

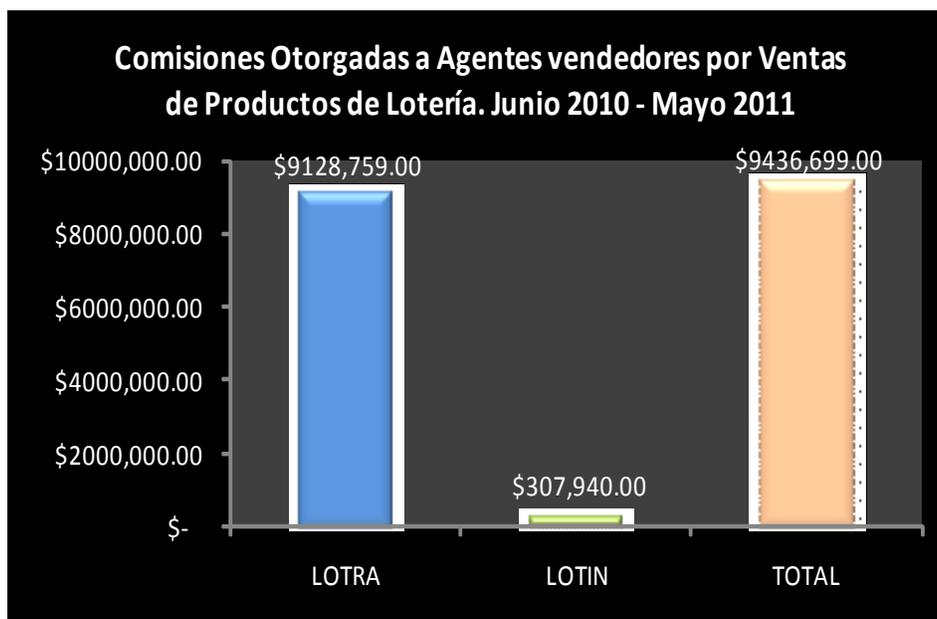


#### 4.2.4 Comisiones otorgadas a los Agentes Vendedores de Productos de Lotería Tradicional e Instantánea

El monto que la LNB ha otorgado en comisiones por ventas de productos de lotería durante el período informado son los siguientes: US\$9, 128,759.00, en Lotería Tradicional (comisión del 21%) y US\$307,940.00 en Lotería Instantánea (comisión del 10%); entre ambos sistemas de lotería, el monto otorgado en comisiones ha sido de US\$9, 436,699.00.

#### Comisiones Otorgadas a Agentes Vendedores por Comercialización de Productos de Lotería, período junio 2010 a mayo 2011

| COMISIONES   | MONTO                 |
|--------------|-----------------------|
| LOTRA        | \$ 9128,759.00        |
| LOTIN        | \$ 307,940.00         |
| <b>TOTAL</b> | <b>\$ 9436,699.00</b> |



FUENTE: Departamento de Contabilidad.

\* Datos reales al mes de abril 2011, proyectado mayo 2011.

#### 4.2.5 Retención de Renta a Ganadores de premios mayores de LOTRA

La retención de renta a ganadores de premios de lotería, se realiza con base a lo que establece el Artículo N° 160 reformado del Código Tributario; se retendrá por concepto de impuesto sobre la Renta, así:

- A personas domiciliadas en El Salvador\*: el 15% del premio (si el premio es mayor a US\$ 6,228.00).
- A personas no domiciliadas en El Salvador: el 25% del premio, cualquiera que sea el monto del premio.

En ambos casos la retención constituirá el pago definitivo del Impuesto.

\*Antes del 01 enero 2010 el impuesto retenido era del 5%, para un premio mayor a US\$5,714, pero no constituía el pago definitivo del impuesto.

La LNB durante el período que se informa, ha transferido en concepto de retención de renta por pago de premios mayores un total de: US\$1, 637,831.95

**Retención de Renta a Ganadores de Premios Mayores**  
Período junio 2009 a mayo 2010

| Mes          | Retención de renta a ganadores de premios mayores LOTRA |
|--------------|---|
| Jun 10       | \$ 105,600.00   |
| Julio 10     | \$ 160,095.00   |
| Agost 10     | \$ 90,562.50  |
| Sept 10      | \$ 137,850.00   |
| Oct 10       | \$ 88,650.00  |
| Nov 10       | \$ 175,660.42   |
| Dic 10       | \$ 108,018.00   |
| Ene 11       | \$ 253,361.25   |
| Feb 11       | \$ 155,212.50   |
| Mzo 11       | \$ 144,943.50   |
| Abr 11       | \$ 86,628.78  |
| May 11 *     | \$ 131,250.00   |
| <b>TOTAL</b> | <b>\$ 1637,831.95</b>                                   |

Fuente: Departamento de Tesorería , \* Datos proyectados



#### 4.2.6 Retención de IVA a Proveedores

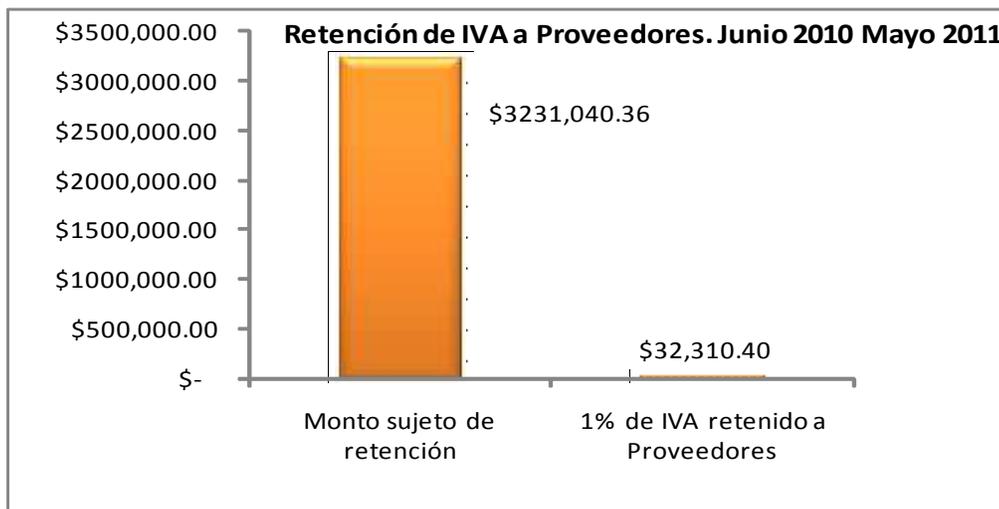
Durante el período que se informa, la Lotería Nacional de Beneficencia, como Agente de Retención de IVA, refleja un monto sujeto a retención de renta a Proveedores por un total de US\$3, 117,066.27, del cual el 1% retenido y transferido al Ministerio de Hacienda asciende a US\$31,170.66.

#### Retención de IVA a Proveedores Período junio 2010 a mayo 2011

| Mes          | Monto sujeto de retención | Retención del 1% de IVA a Proveedores |
|--------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Jun 10       | \$ 447,672.42             | \$ 4,476.72                           |
| Julio 10     | \$ 427,683.13             | \$ 4,276.83                           |
| Agost 10     | \$ 79,780.59              | \$ 797.81                             |
| Sept 10      | \$ 138,619.35             | \$ 1,386.19                           |
| Oct 10       | \$ 274,916.65             | \$ 2,749.17                           |
| Nov 10       | \$ 214,302.91             | \$ 2,143.03                           |
| Dic 10       | \$ 734,314.50             | \$ 7,343.15                           |
| Ene 11       | \$ 152,881.78             | \$ 1,528.82                           |
| Feb 11       | \$ 247,078.04             | \$ 2,470.78                           |
| Mzo 11       | \$ 107,016.90             | \$ 1,070.17                           |
| Abr 11       | \$ 256,774.09             | \$ 2,567.74                           |
| May 11 *     | \$ 150,000.00             | \$ 1,500.00                           |
| <b>TOTAL</b> | <b>\$ 3231,040.36</b>     | <b>\$ 32,310.40</b>                   |

Fuente: Departamento de Tesorería, \* Datos proyectados

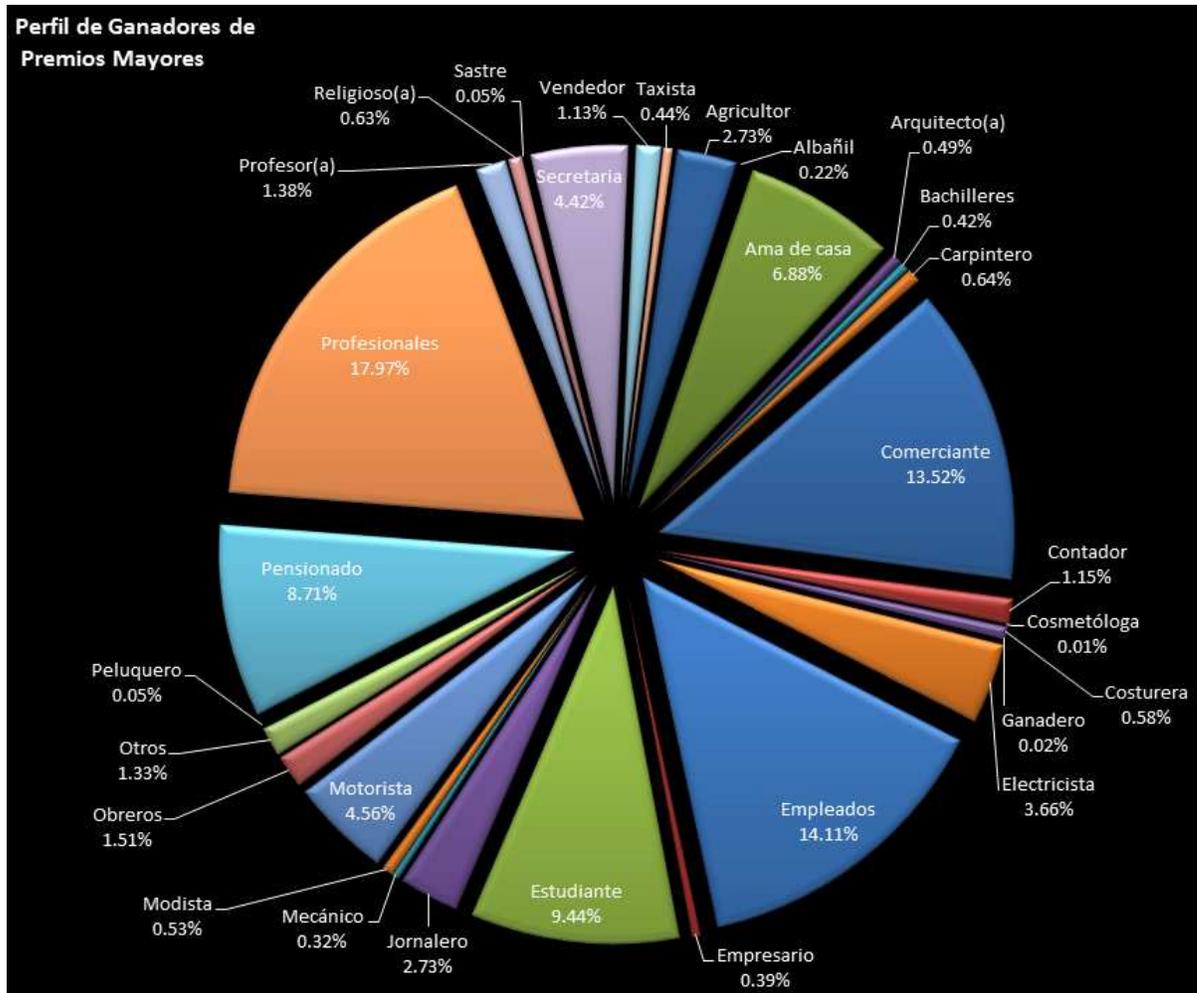
| Monto sujeto de retención | 1% de IVA retenido a Proveedores |
|---------------------------|----------------------------------|
| \$ 3231,040.36            | \$ 32,310.40                     |



#### 4.2.7 Perfil de los Ganadores de premios mayores

El perfil de los ganadores de premios mayores de productos de Lotería, está representado por todos los sectores sociales del país, como: Empresarios, Profesionales, Técnicas, Estudiantes, Amas de casa, Comerciantes, agricultores, Obreros, etc.

El gráfico muestra el perfil de los ganadores, el cual está asociado con la profesión u oficio y el porcentaje de participación por cada profesión.



## V. INFORME DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, PERIODO JUNIO 2010 – MAYO 2011

### 5.1 Nueva Imagen de la LNB

La Lotería Nacional de Beneficencia, con el objetivo de renovar la imagen institucional creó un nuevo logo, el cual pretende posicionar la marca **Lotería** de una forma dinámica, jovial y que conquiste a los públicos objetivos a quienes ambiciona llegar.

Con la nueva imagen se busca representar los nuevos cambios de los juegos de la lotería con productos renovados, con mayor atracción para persuadir a los consumidores actuales y potenciales.



La Presidencia de la LNB, desde que inició los esfuerzos de modernizar la institución no ha dejado de construir bases fuertes para este gran proyecto; la que se encamina a la construcción de una institución sostenible, ágil y eficiente; basado principalmente en la formación de su personal porque **“el conocimiento es la mejor apuesta para la modernización”**.

### 5.2 Convenio de cooperación y asistencia técnica, entre Lotería Nacional de Beneficencia y Lotería Nacional Sociedad de Estado, de la República Argentina (LNSE)

A partir del mes de enero de 2011 da inicio la ejecución de un modelo de Escuela de Formación, en función del desarrollo profesional de los empleados de la LNB.

La Escuela de Formación de la LNB, es un proyecto estratégico de gran importancia, que contribuirá a la modernización, basada en el desarrollo constante del capital humano de la Lotería, especializándolo en sus puestos de trabajo, desarrollando sus competencias y habilidades, que les permitan acceder a mejores oportunidades de crecimiento profesional y laboral dentro de la LNB, lo que a su vez permitirá la satisfacción de las expectativas personales.

Para dar inicio a este proyecto, se contó con el apoyo del personal encargado de la Escuela de Formación de la Lotería Nacional Sociedad de Estado de la República de Argentina (LNSE), quienes han brindado su experiencia y conocimientos relacionados al tema; lo que facilitará la implementación de este proyecto en la LNB.



En esa perspectiva La Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador, firmó Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica para el período 2010-2012 con la Lotería Nacional Sociedad de Estado de Argentina.

### 5.3 La LNB hacia la Certificación ISO 9001:2008

Con la visión de optimizar los procesos y procedimientos y brindar productos y servicios de mejor calidad, la LNB se encamina hacia el proceso de **Certificación de Calidad ISO 9001:2008**.

El proceso de certificación de calidad, inició con la capacitación impartida por la OEI, denominada "TRABAJO EN EQUIPO", fue la primera acción en el proceso para certificación.

Como parte de las Estrategias Institucionales de Modernización, la certificación de calidad se convierte en un proyecto de gran envergadura para la Lotería Nacional de Beneficencia; por lo que en el mes de abril se dan los primeros pasos con la capacitación del personal en el tema de "**INDUCCION A LA NORMA ISO 9001:2008**", el cual fue impartido por Especialista en Sistemas de Gestión ISO-OEI.

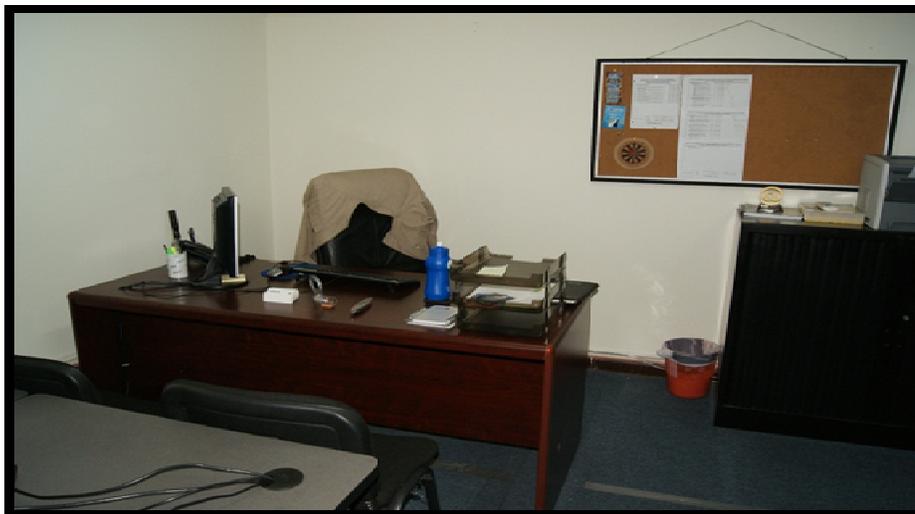


Dicha capacitación fue un preámbulo al proceso de certificación como parte de la sensibilización para la adopción de la norma **ISO 9001:2008** que tiene como fin la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Procurar llevar a la institución hacia la modernización mediante procesos que permitan implementar un sistema de gestión de la calidad, es un tema de vital importancia en la administración moderna, que se traduce en la satisfacción de las necesidades de los clientes. La certificación para Lotería Nacional de Beneficencia significa, generar credibilidad ante la población al transparentar todos los procesos de la institución y estandarizarlos, tal como se hace a nivel internacional.

### 5.3.1 Implementación de las 5'S, método preparatorio para el inicio del proceso de certificación

En el mes de octubre, se continuó con la preparación de todo el personal con la capacitación de las 5'S, para dar inicio al proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Implementándose en el mes de noviembre de 2010 el método de las 5'S en la institución; con la finalidad de lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados y limpios, de forma permanente para conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral. Véase la siguiente fotografía.



### 5.3.2 Talleres sobre la conceptualización del conocimiento y modernización

#### TALLERES DE CONSULTA CON EMPLEADOS

La Presidencia de la Lotería Nacional, organizó una serie de talleres denominados con el siguiente lema: **“EL CONOCIMIENTO ES LA MEJOR APUESTA PARA LA MODERNIZACIÓN”**, en los que participaron empleados de diferentes áreas; con el objetivo de conocer el sentir de los mismos en relación al aspecto laboral de la LNB y obtener parámetros que contribuyeran a implementar estrategias para la inclusión, desarrollo y crecimiento del talento humano.



Estos talleres se desarrollaron en un ambiente de compañerismo y cordialidad, en donde los empleados participaron en grupos de trabajo de todas las unidades organizativas, compartiendo experiencias enriquecedoras e impactantes, expresando sus expectativas y percepciones de la institución.

Asimismo, en cada uno de los talleres el Presidente de la LNB, planteó que como parte del objetivo de modernización de la institución, se formuló la política orientada al recurso humano para potenciar su desarrollo continuo; en la cual se consideran tres puntos importantes: la implementación de la carrera administrativa, el aprovechamiento de las habilidades del personal (lo que

incluye promociones y movimientos) y ampliar el conocimiento del personal a través de capacitaciones especializadas por medio de la Escuela de Formación. En total se realizaron 6 talleres, con diferentes temáticas.

### 5.3.3 Autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP)

En el mes de octubre de 2010, personal de la LNB recibieron capacitación sobre La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública; la cual fue gestionada por la Subsecretaria de Gobernabilidad y Modernización del Estado, en coordinación con la Presidencia Institucional de la LNB.

La implementación de la Carta CICGP para la Lotería Nacional de Beneficencia, busca como objetivo el reorientar la gestión pública en el servicio al ciudadano y a los resultados.

Se explicó por parte del Subsecretario de Gobernabilidad y Modernización del Estado, la mecánica para responder cada una de las preguntas de autoevaluación del CICGP.

En el proceso de Autoevaluación de CICGP se conformaron los equipos multidisciplinarios con personal de las diferentes áreas organizativas, con la finalidad de que ésta etapa de Autoevaluación fuera objetiva y apegada a la realidad de la LNB.

Posteriormente, se realizó presentación de los resultados del procesos de Autoevaluación de CICGP, a todo los empleados de la institución; obteniendo la LNB una evaluación global del 48%, por encima de algunas instituciones de gobierno, antes evaluadas. Dentro de las recomendaciones a los planes de mejora, deben considerarse lo siguientes:

- Involucramiento sindical,
- Identificación e Inventario de procesos,
- Indicadores de servicios y productos actuales,
- Impacto en presupuesto y utilidades,
- Identificar en que somos competitivos,
- Medición de satisfacción al cliente,
- Control de desperdicios,
- Carta como evaluación e instrumento revelador,
- Encontrar los puntos en común con la carta y la ISO, ya que hay puntos que puede no considerar la ISO, como el servicio, bienestar y la participación a la ciudadana; así como también, la transparencia en la gestión pública.



## 5.4 Transparencia Institucional

La Lotería Nacional de Beneficencia, rindió cuentas en junio de 2010 a la ciudadanía, en el primer año de gestión “Junio 2009 –Mayo 2010”, en coordinación con la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción de la República.

En el marco de una cultura de ética, transparencia y anticorrupción, promovida por el Gobierno de la República, a través de la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia, La Lotería Nacional de Beneficencia, se suma a este esfuerzo de cumplir con el compromiso programático del Plan de Gobierno y los compromisos específicos institucionales y mostrar cómo se ha avanzado en la reforma del Estado, en la cual la transparencia constituye un eje y una filosofía de gestión. Es de esta forma que la LNB, le rindió cuentas a la ciudadanía de todo lo realizado durante la gestión de 2009.



### 5.4.1 Creación de la Oficina de Información y Respuesta (OIR)

Con la aprobación del Plan de Transparencia Institucional por Junta directiva en noviembre 2009, se crea la **Oficina de Información y Respuesta (OIR)**, como una política para fortalecer la Transparencia en la LNB, poniendo a disposición de los ciudadanos la información de la gestión, para dar cumplimiento a los derechos de los mismos de solicitar información, realizar consultas, hacer reclamos y quejas.

Esta iniciativa esta alienada a la política de Casa Presidencial en relación a generar mecanismos institucionales y un marco adecuado para que la trasparencia en las instituciones se fortalezca, de esta forma la administración de la Lotería asume el compromiso con dicha iniciativa.

En el mes junio de 2010, se elaboró la Política de Transparencia, mediante un proceso de consultas y deliberaciones que involucró a personal de las diferentes dependencias de la institución; así como, la participación de representantes de Iniciativa Social para la Democracia ISD.

La OIR tiene por objeto promover la transparencia de la Lotería, fiscalizar el cumplimiento de la política interna sobre transparencia y garantizar el derecho de acceso a la información.

Para el funcionamiento de la OIR en la Lotería, el Departamento de Informática de la misma instaló y configuró el Sistema denominado OTRS, a través del cual se registrarán las respuestas a las solicitudes de información por parte de los ciudadanos.

Esta iniciativa de la Administración de la lotería, se verá fortalecida cuando entre en vigencia la Ley de Transparencia y Acceso a la Información de la Administración del Estado. Dicha Ley constituye el marco regulatorio del principio de transparencia de la función pública, del derecho de acceso a la información de los órganos del Estado, de los procedimientos para su ejercicio y las excepciones a la publicidad de la información.

Durante los últimos días del mes de noviembre y principios de diciembre de 2010 se capacitó al personal de la Oficina de Información y Respuesta sobre el Sistema OTRS, el cual utilizaran para registrar y dar seguimiento a las solicitudes de información en dicha oficina.

## 5.5 Trabajando con una Cultura de Valores

En el mes de Febrero de 2010, se nombró el Comité de Valores para la gestión del mismo año. El mecanismo para elegir a los integrantes del Comité de Valores, se basó en solicitar a cada Gerencia el nombramiento de una persona para integrar el mismo, cuyas características personales expresaran una actitud positiva, de colaboración, carismática, dinámica y sobre todo personas con una buena imagen en la institución, como producto de la práctica de valores.



En esa perspectiva en el 2010, se continuó fortaleciendo en la organización una Cultura basada en Valores Morales, para ello se realizaron actividades y eventos como, charlas, seminarios, convivios con todo el personal de LNB, encaminadas a cultivar un ambiente de armonía y trabajo en equipo; desarrollando mejores relaciones interpersonales y la promoción del compañerismo, mediante la práctica de valores con la finalidad de mejorar la productividad y la eficiencia administrativa.



## 5.6 Aprendizaje y Desarrollo del Recurso Humano

Del contenido programático del el plan de capacitación 2010 con énfasis en juegos de azar, se ejecutaron 24 eventos de capacitación de los 27 programadas y adicionalmente, se impartieron 32 temas no programados, con base a necesidades de las diferentes unidades organizativas.

Se capacito al **98%** del personal, en algunos casos con empleados que fueron a más de una capacitación.

Se invirtieron en total **US\$68,877.49** en capacitación; el **82%** con fondos propios, equivalente a **US\$56,986.25** y el **18%** con financiamiento del INSAFORP por un monto de **US\$11,892.24**. Se desarrollaron un total de 5,750 horas de formación en horario compartido de la institución y tiempo del empleado.



Como logro adicional se definieron en una matriz los perfiles de los diferentes empleados que forman parte de la institución y en función de ello la Dirección Superior desarrollo movimientos de personal en función

de maximizar el desempeño de acuerdo a habilidades y competencias de los empleados y al interés de estos de estar ubicados en áreas afines a su Formación y experiencia.

## 5.7 Convenios Suscritos

- **LNB -CAMETRO**

La Lotería Nacional de Beneficencia y la Caja de Crédito Metropolitana (CCAMETRO) firmaron Convenio de Alianza estratégica y lanzan línea de crédito especial para la Fuerza de Venta de la LNB.

CCAMETRO, entidad socia del SISTEMA FEDECRÉDITO y la Lotería Nacional de Beneficencia, realizaron el mes de junio de 2010 la firma de un Convenio, mediante el cual los vendedores independientes de la Lotería que forman su fuerza de venta, podrán disponer de una línea especial de crédito, para que puedan aumentar su capacidad de venta y por consiguiente obtener más ingresos provenientes de su trabajo.

Durante la firma del convenio, las autoridades de ambas instituciones manifestaron su complacencia en apoyar a este sector de la microempresa, que con su fuerza de trabajo dinamizan la economía de nuestro país y sostienen económicamente a sus familias.

Gracias al esfuerzo de la LNB, por facilitar líneas de crédito y a la cooperación de CCAMETRO los vendedores independientes de la Lotería Nacional, pueden obtener con la firma de este convenio la oportunidad de obtener préstamos exclusivos para la venta de productos de la Lotería; dispondrán de beneficios como: liquidez para aumentar su capacidad de venta, un seguro de vida y deuda incorporados al crédito y otros beneficios más.



- **LNB celebra 140 años de fundación y suscribe convenio con Imprenta Nacional**

En el marco del 140 aniversario de fundación de la Lotería Nacional de Beneficencia, el Director de la Imprenta Nacional y el Presidente de la LNB, firmaron el 7 de julio de 2010, un convenio de permuta de bienes por servicios, consistente en el intercambio de equipo industrial de impresión valorado en **US\$30,659.42**, propiedad de la Lotería; el cual concedió a la Imprenta a cambio de servicios de impresión correspondientes a la Lista Oficial de Premios y otros servicios que la LNB solicite. En esta actividad participó el Ministro de Gobernación, Sr. Humberto Centeno Najarro; el Viceministro de Gobernación, Ernesto Zelayandia; entre otros funcionarios.



El Ministro de Gobernación, Humberto Centeno Najarro, expresó que “con el equipo que recibieron de la Lotería, la Imprenta Nacional se fortaleció tecnológicamente aumentando su capacidad instalada, productividad y permitiendo mayor competencia al mejorar los tiempos de entrega y teniendo mayor presencia en el mercado”.

El Director de la Imprenta Nacional, Luis Ernesto Flores, consideró que la suscripción de este convenio es una opción viable y legal que beneficia la actividad económica de ambas instituciones.

Aclaró, que una vez cubierto el monto del precio del equipo de impresión, la Lotería realizará el proceso de escrituración de la maquinaria a favor de la Imprenta Nacional, mientras, que la duración del presente convenio estará sujeta a cubrir el monto total de los **US\$30,659.42**.

- **Convenio BFA-LNB.**

En el mes de agosto del año recién finalizado, se suscribió Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Banco de Fomento Agropecuario (BFA) y la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB), el cual permitirá que más de mil agentes vendedores de billetes de lotería en todo el país, legalmente inscritos puedan no sólo hacer uso de los servicios de ventanilla del BFA, para efectuar sus operaciones comerciales; sino también, ser sujetos de créditos para incrementar sus inversiones en esa actividad de microempresa.



La Presidenta del BFA, informó que dicho beneficio lo desarrollará el Banco a través de su Programa de Microcréditos, con el cual se facilitará el financiamiento necesario a todos aquellos agentes vendedores de lotería que quieran invertir y ser elegibles como sujetos de crédito, conforme lo estipula la normativa del BFA.

Por su parte el presidente de la LNB, Licenciado José Ernesto Mancía, manifestó que la LNB se mantiene firme con el propósito de cumplir con el compromiso adquirido de fortalecer el trabajo de los agentes vendedores que comercializan los productos de lotería.

Con esta acción los funcionarios de ambas instituciones están dando cumplimiento a las políticas de gobierno, la cual está orientada en apoyar el desarrollo de la micro y pequeña empresa, lo que se convierte en una nueva oportunidad para esta fuerza de ventas que contribuyen a su sostenimiento y a generar fondos para el estado que sirven específicamente para llevar beneficios a los sectores más vulnerables de la sociedad salvadoreña.

- **LNB Y TELESERVICIOS S.A DE C.V firmaron, convenio de promoción de venta corporativa de productos de lotería**

La Lotería Nacional de Beneficencia y la empresa Teleservicios, firmaron el 30 de septiembre de 2010, un convenio de Promoción de Venta Corporativa de Productos de Lotería.

Con el objetivo de promover la venta desarrollando un plan de negocios estratégico, tendiente a proporcionar por parte de la empresa Teleservicios, el servicio de entrega a domicilio de series de Lotería Tradicional, mejorando así el nivel de accesibilidad y de servicio en la venta y entrega de sus productos de lotería.



Entre las atenciones que Teleservicios ofrecerá a sus clientes se encuentran los siguientes:

- Otorgará al consumidor final un descuento mínimo de un diez por ciento sobre ventas.
- Cambiará los premios a los clientes.
- Hará uso de su infraestructura física, instalaciones, call center y flotilla de motociclistas para brindar su servicio.
- Aceptará como forma de pago de los clientes: cheque, tarjetas de débito o tarjetas de crédito.

La LNB brindó capacitación al personal de Teleservicios, en la comercialización del productos de lotería para poder brindar un mejor servicio.

- **LNB Suscribe convenio con instituciones benéficas:**

En el marco del Bicentenario de las Américas, la Lotería Nacional de Beneficencia, firmó un convenio de cooperación con el objetivo de estrechar lazos de cooperación entre instituciones sin fines de lucro como: La Fundación Un Techo para Mí País, Fundación Aldeas Infantiles SOS, Cruz Roja Salvadoreña y la Fundación Dona tu Cora.



El convenio tiene como finalidad primordial el potenciar el desarrollo integral de los sectores más vulnerables de la población, mejorando los niveles de vida de las personas adultas mayores, niños y personas en estado de abandono a través de actividades de beneficencia.

La LNB, en esta nueva etapa de modernización, está de la mano con las fundaciones que día a día trabajan arduamente por el bienestar de El Salvador y que en verdad hacen obra.

### 5.8 Responsabilidad Social Institucional

Dentro de esta gestión, la Lotería Nacional de Beneficencia ha seguido ejecutando el Programa “Beneficencia en Acción”, cuyo objetivo está enfocado a apoyar de manera directa a un sector de la población más vulnerable, como lo son los Hogares de Niños y los Asilos de Ancianos.

En el mes de junio de 2010 se presentó a Junta Directiva de la Institución la liquidación correspondiente a la Primera Etapa, en la que se lograron satisfactoriamente las metas programadas.

La Segunda Etapa estuvo comprendida de septiembre a diciembre 2010, beneficiando a **2,768** personas albergadas en **49** instituciones que atienden personas de la tercera edad y niñez, resguardadas en Asilos y Hogares, comedores parroquiales y de monjas.

Para esta etapa se destinaron \$100,000.00 dólares, de los cuales se ejecutaron \$96,241.90 distribuidos de la siguiente manera:

| No. | LINEA DE GASTO                           | MONTO DE LA PROMOCION |                  |                 |
|-----|--|-----------------------|------------------|-----------------|
|     |  | ASIGNADO              | EJECUTADO        | SALDO           |
| 1   | ALIMENTOS                                | 62,000.00             | 60,920.15        | 1,079.85        |
| 2   | ARTICULOS DE LIMPIEZA Y CUIDADO PERSONAL | 10,500.00             | \$10,137         | 362.74          |
| 3   | ALIMENTOS PARA VOLUNTARIOS               | 1,500.00              | \$959            | 540.72          |
| 4   | ENTRETENIMIENTO                          | 5,000.00              | \$4,950          | 50.00           |
| 5   | APOYO A SECTORES VULNERABLES             | 10,000.00             | \$9,106          | 893.82          |
| 6   | MEDICAMENTOS                             | 4,500.00              | \$3,962          | 538.37          |
| 7   | OTROS                                    | 6,500.00              | \$6,207          | 292.60          |
|     | <b>MONTOS</b>                            | <b>100,000.00</b>     | <b>96,241.90</b> | <b>3,758.10</b> |

Fuente: Oficina de Responsabilidad Social



### **FERIA ADULTO MAYOR**

Durante los días 28 y 29 de enero de 2011 la Secretaria de Inclusión Social realizó la Feria del Adulto Mayor en la que la Lotería Nacional de Beneficencia patrocinó 50 stands, en donde personas de la tercera edad tuvieron la oportunidad de vender sus productos y servicios; a su vez la LNB participó con un stand en el que dio a conocer el Programa “Beneficencia en Acción”. En el evento participaron empleados de la institución y se contó con la colaboración gratuita del grupo de entretenimiento (Payasos), quienes estuvieron animando y haciendo pinta de caritas para todas las personas que se acercaban.

