



MEMORIA DE LABORES

PERÍODO JUNIO 2009 - MAYO 2010

LOTERIA NACIONAL DE BENEFICENCIA DE EL SALVADOR



INDICE

| <u>CONTENIDO</u> | <u>PAGINA</u> |
|---|---------------|
| RESUMEN EJECUTIVO | 1 |
| I. FILOSOFIA INSTITUCIONAL | 2 |
| II. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DEL PERIODO DE LABORES JUNIO 2009 – MAYO 2010 | 3 |
| Objetivos | 3 |
| Políticas | 4 |
| Estrategias | 4 |
| Cumplimiento de metas anuales 2009 | 5 |
| Objetivos y metas anuales 2010 | 9 |
| III. DETALLE DEL PRESUPUESTO ASIGNADO | 11 |
| IV. GESTION INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO FISCAL, PERIODO JUNIO 2009 – MAYO 2010 | 12 |
| 4.1 GESTIÓN COMERCIAL | 12 |
| 4.1.1 Apertura de Kioscos en Centros Comerciales | 12 |
| 4.1.2 Campaña Publicitaria | 12 |
| 4.1.3 Programa Joven Emprendedor | 13 |
| 4.1.4 Estudios de grupo focal realizados | 13 |
| 4.2 GESTIÓN FINANCIERA | 14 |
| 4.2.1 Resultados financieros de la comercialización de LOTRA | 14 |
| 4.2.2 Resultados financieros de la comercialización de LOTIN | 15 |
| 4.2.3 Consolidado de Resultados financieros de la comercialización de productos de Lotería Tradicional e Instantánea | 16 |
| 4.2.4 Comisiones otorgadas a los Agentes Vendedores de productos de Lotería Tradicional e Instantánea | 17 |
| 4.2.5 Retención de Renta a Ganadores de premios mayores de LOTRA | 18 |
| 4.2.6 Retención de Renta a Proveedores | 19 |
| 4.2.7 Ganadores de premios mayores de Lotería Tradicional e Instantánea | 20 |
| V. INFORME DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, PERIODO JUNIO 2009 – MAYO 2010 | 21 |

RESUMEN EJECUTIVO

La Lotería Nacional de Beneficencia, fundada el 5 de julio de 1870, con 140 años de existencia y desde su creación ha venido cumpliendo los sueños de muchos salvadoreños; lo que la compromete a seguir avanzado en sus procesos de modernización y la optimización de sus recursos para poder cumplir satisfactoriamente con su objetivo principal beneficiar a muchos por medio de sus programas y juegos.



La Lotería Nacional ha ido avanzando con paso firme en sus procesos de modernización, tecnificación y proyección social; lo cual ha fortalecido su posición institucional y comercial ante la sociedad salvadoreña, fruto de todas las estrategias impulsadas que han determinado las acciones realizadas por cada una de las unidades que conforman la LNB.

El marco de acción de la Lotería Nacional está rodeado por muchos actores que dan vida a este gran proyecto: Gobierno, Empleados y Fuerza de Ventas; lo que compromete a la institución a cumplir con sus valores principales en cada acción que emprende: Transparencia y Credibilidad.

Este documento informa el resultado de la gestión de la Lotería Nacional de Beneficencia correspondiente al período junio 2009 a mayo 2010; de acuerdo al contenido y la estructura que indica la guía básica proporcionada por el Ministerio de Hacienda a las instituciones que están bajo su dependencia.

El informe incluye lo siguiente: Descripción del plan de trabajo del período informado, detalle del presupuesto asignado, gestión institucional y su impacto fiscal, así también un informe de las actividades desarrolladas en el marco de la modernización del estado.

I. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

VISIÓN:

“Ser líderes en generar y cumplir los sueños de nuestros clientes”.

MISIÓN:

“Contribuir al bienestar social y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de la comercialización efectiva de productos de lotería innovadores y premios 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.

II. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DEL PERIODO DE LABORES JUNIO 2009 – MAYO 2010

OBJETIVOS

Según Perspectivas definidas en el Plan Estratégico 2009-2013:

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 contínuo de juegos de azar.
- Disponer de un sistema robusto e integrado propio de la información para procesos internos.
- Proyectar la imagen de la LNB.

Desarrollo Humano y Aprendizaje

- 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: DESARROLLO INSTITUCIONAL

- 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 (Austeridad).

- 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 2009

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

| PERSPECTIVA | OBJETIVOS E INDICADORES | | RESULTADO PROYECTADO | RESULTADO OBTENIDO | EFICIENCIA EN LA GESTIÓN | OBSERVACIONES |
|-----------------------------|---|---|----------------------|--------------------|--------------------------|---|
| | OBJETIVO | INDICADOR | | | | |
| IMPACTO FINANCIERO Y SOCIAL | Formular los proyectos de iniciativas Institucionales para su evaluación como instrumento para la toma de decisiones. | Proyectos documentados. | 50% | 25% | 50% | Este objetivo del Departamento está asociado al indicador de Primer Nivel Institucional denominado "Reserva disponible para inversiones estratégicas para mejorar la gestión comercial". El porcentaje de avance corresponde a la descripción del formato y procedimiento para que las diferentes unidades organizativas presenten sus proyectos para la evaluación técnica, los cuales están en proceso de revisión. |
| | Coordinar las acciones orientadas a consolidar la Promoción Beneficencia en Acción. | Opinión favorable sobre el alcance de la Promoción Beneficencia en Acción de la LNB. | 100% | 100% | 100% | El proyecto permitió dar a conocer los beneficios que recibe la población, resultado por la compra de lotería. |
| | | Instituciones atendidas en el marco del componente de visitas de la Promoción Beneficencia en Acción. | 100% | 100% | 100% | Se atendieron 44 instituciones de ayuda comunitaria y 45 comunidades vulnerables. |
| | Realizar procesos de compra de productos de lotería con oportunidad. | Eficacia en los tiempos de respuesta | 100% | 100% | 100% | Al mes de diciembre obtuvo un 100% de avance de este Indicador. El resultado corresponde a presentación a la Gerencia Comercial del Cronograma para licitaciones de productos de Lotería Tradicional para autorización. En el mes de noviembre se solicitó a Gerencia Comercial términos técnicos y de evaluación para la integración de bases de licitación de productos de Lotería Tradicional. |
| | Alcanzar rentabilidad en cada sistema de lotería, para fortalecer financieramente a la Institución y transferir recursos al Ministerio de Hacienda. | Rentabilidad sobre ventas en el sistema de Lotería Tradicional. | 100% | 0% | 0% | De acuerdo a los resultados financieros de la gestión Institucional a diciembre de 2009, en vista que no hubo utilidad de operación, fue imposible obtener rentabilidad en el sistema de lotería tradicional. |
| | | Rentabilidad sobre ventas en el sistema de Lotería Instantánea. | 100% | 3.8% | 3.8% | La rentabilidad del sistema de lotería instantánea durante el período que se informa fue 3.8%. |
| | Disponer de una Reserva para Inversiones Estratégicas, acorde a las necesidades Institucionales. | Propuesta para la creación o aumento de la Reserva Estratégica, aprobada por la Junta Directiva. | 100% | 0% | 0% | En función de los resultados de operación de 2009, lo que se obtuvo fue "pérdida", razón por lo que no fue factible la creación de la Reserva Estratégica para el año 2010. |

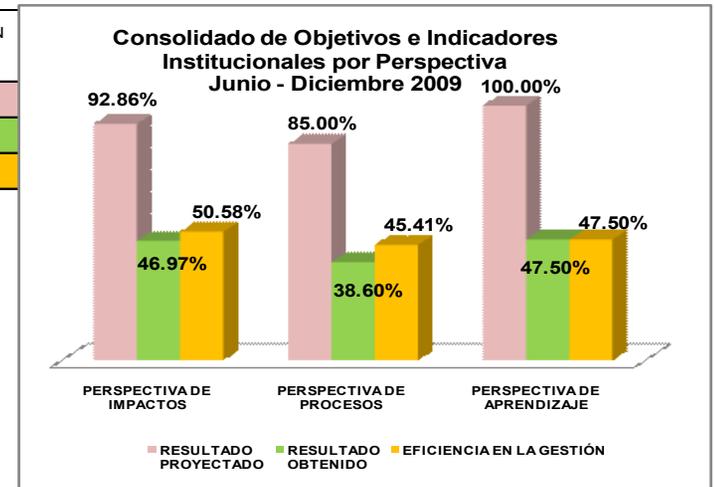
| PERSPECTIVA | OBJETIVOS E INDICADORES | | RESULTADO PROYECTADO | RESULTADO OBTENIDO | EFICIENCIA EN LA GESTIÓN | OBSERVACIONES |
|-------------------|--|--|----------------------|--------------------|--------------------------|--|
| | OBJETIVO | INDICADOR | | | | |
| PROCESOS INTERNOS | Elaborar documento del proyecto de cooperación (LAE-LNB), en el tiempo esperado. | Documento por Etapas | 100% | 100% | 100% | El documento del proyecto de cooperación LAE-LNB fue concluido en el tiempo programado; además al finalizar el año 2009, se ha hecho un análisis comparativo de posibilidades de introducción de otros juegos electrónicos. |
| | Presentar propuesta de mejora de procesos y estructura organizativa del área Comercial. | Documento de propuesta de mejora del área comercial. | 100% | 75.00% | 75% | el 75% de ejecución de este indicador comprende la elaboración del FODA a la Gerencia Comercial, así como la investigación de la organización comercial de instituciones homólogas; se está trabajando en el diagnóstico de la situación actual del área comercial. |
| | Apoyar la sistematización informática de procesos claves administrativos y financieros. | Nivel de avance en las etapas de sistematización de los procesos claves del área administrativa. | 40% | 5% | 13% | Resultado de la evaluación efectuada a los procesos claves del área administrativa y estudio de nueva metodología de desarrollo de sistemas, se ha avanzado un 5% en la ejecución de esta actividad, el porcentaje de avance corresponde al documento preliminar de la propuesta de sistematización de los procesos claves del área Administrativa. |
| | Resguardar y proteger la información de los Sistemas de la LNB de acuerdo a los estándares de Seguridad de la Información. | Nivel de avance de etapas en la implementación DataCenter Interno (2) | 40% | 5% | 13% | Con el propósito de evaluar la posibilidad de que la LNB tenga datacenter primario con un servicio de colocación externo, se coordinaron visitas y reuniones con Proveedores de DataCenter: GBM S.A. DE C.V.; Isertec de El Salvador S.A. DE C.V. y FASOR S.A. DE C.V. Se tiene documento preliminar de propuesta de DataCenter, preparado por Técnico Informático. También se entregó información a FASOR S.A. DE C.V. para que elabore propuesta preliminar del servicio. |
| | | Nivel de avance de etapas en la implementación de equipo de almacenamiento externo (SAN). | 60% | 40% | 67% | Se asistió a las instalaciones de TECNASA S.A. DE C.V., a la presentación referente a soluciones de almacenamiento SAN. Posteriormente en la LNB se tuvo reunión con representantes de Tecnasa, para aclarar dudas sobre algunas de las alternativas de almacenamiento SAN presentadas. |
| | Finalizar la implementación del sistema comercial en la zona oriental. | Nivel de avance en las etapas de implementación del sistema comercial en la zona oriental. | 100% | 100% | 100% | Se finalizó la última etapa de implementación del sistema comercial en la zona oriental, las actividades realizadas de: Configuración de equipo POS, capacitación a personal de agencias e implementación de la fase III en agencias de la zona oriental, están respaldadas con el calendario de soporte en sitio y hojas de marcación de entrada/salida del personal de Informática. |
| | Apoyar a las áreas en la documentación de procesos claves para su mecanización de acuerdo a requerimientos. | Procesos Claves Documentados. | 100% | 100% | 100% | Se tiene propuesta de procesos claves y mapa de procesos administrativos claves. |
| | Implementar un centro de servicio de TI a nivel institucional | Nivel de avance en las etapas proyectadas de implementación del centro de servicio de TI | 20% | 2% | 10% | Personal Técnico del área ha recopilado documentación de buenas prácticas sobre ITIL. |

| PERSPECTIVA | OBJETIVOS E INDICADORES | | RESULTADO PROYECTADO | RESULTADO OBTENIDO | EFICIENCIA EN LA GESTIÓN | OBSERVACIONES |
|--|--|---|----------------------|--------------------|--|---|
| | OBJETIVO | INDICADOR | | | | |
| PROCESOS INTERNOS | Mecanizar los procesos claves de la Gerencia Administrativa. | Gestiones realizadas para la mecanización de los procesos. | 100% | 100% | 100% | De septiembre a diciembre de 2009, se ejecutó el 100% de avance. Éste porcentaje de cumplimiento, corresponde al análisis de la propuestas para la mecanización de los procesos del área administrativa en coordinación con las Jefaturas de los Departamentos que conforman la Gerencia Administrativa (Recursos Humanos, DACI y Servicios Generales). |
| | Desarrollar y concretar alianzas comerciales con entidades gubernamentales y empresa privada. (7) | Número de alianzas realizadas | 100.0% | 33.33% | 33.33% | En el mes de noviembre se logró el 66.66% de cumplimiento de este objetivo, ya que se realizaron 2 alianzas comerciales de 3 esperadas. En el mes de diciembre no se reportaron alianzas comerciales concretadas por lo que en los 2 meses se logró un 33% de eficiencia. Alianzas realizadas en el mes de noviembre: Banco de America Central y con la señora Ana Elisa de Mazzini quien distribuirá los productos de lotería en los Supermercados Selectos. |
| | Ampliar la red de comercialización a través de alianzas con grandes cadenas, supermercados, farmacias y otros. | Cantidad de Puntos de venta aperturados | 100% | 9.91% | 9.91% | De 52 puntos programados a aperturar durante los meses de noviembre y diciembre (26 por mes), únicamente reportaron 5 nuevos puntos aperturados en el mes de noviembre, propiedad del señor Héctor Larios. |
| | | Nivel de ventas por sorteo de LOTRA por nuevos puntos aperturados. | 100% | 25% | 25.00% | Durante los meses de noviembre y diciembre la meta era vender 2,480 billetes (310 billetes semanales o por sorteo), de los cuales se reportó una cantidad de 620 billetes vendidos: 120 billetes en noviembre y 500 en diciembre. |
| | | Nivel de ventas por mes de LOTIN por nuevos puntos aperturados. | 100% | 17.00% | 17.00% | De una meta programada de venta de 592 libretas en los meses de noviembre y diciembre (296 libretas por mes), se lograron vender 102 libretas: 15 libretas en el mes de noviembre y 87 en diciembre. |
| | Fortalecer las capacidades de gestión del área comercial. | Número de acciones orientadas a fortalecer la gestión comercial | 100% | 0% | 0.00% | Según el Plan Operativo noviembre-diciembre 2009 de la Gerencia Comercial, la acción específica de este indicador está enfocada a obtener un Reglamento y Políticas de Crédito "ad hoc" para coadyuvar al área comercial en mejorar los niveles de venta. Durante los meses de noviembre y diciembre no se reportó ninguna estrategia o acciones de avance de este objetivo. |
| | Desarrollar nuevos canales de venta que potencien el incremento de venta del producto de lotería tradicional. | Incrementar los niveles de venta actuales a través de la reactivación y desarrollo de la venta corporativa. | 100% | 0% | 0.00% | En los meses de noviembre y diciembre no reportaron ninguna reactivación de clientes corporativos, tampoco nuevos clientes en la categoría de ventas corporativas. Por otra parte no se ejecutaron las estrategias de trabajo para la consecución de este objetivo, es decir, la actualización del Convenio con la Cruz Roja y la Formación de Vendedores(as) Corporativos(as). |
| Incrementar niveles de venta de LOTRA por ampliación de canales actuales | Nivel de venta por ampliación de canales actuales. | 100% | 5.38% | 5.38% | Las metas de venta se han establecido en 3.25% de la emisión por sorteo (1,300 billetes), de los cuales se lograron vender 560 billetes de 10,400 esperados en noviembre y diciembre (5.38% de la meta). Este indicador se refiere a las ventas por reclutamiento de nuevos vendedores. | |

| PERSPECTIVA | OBJETIVOS E INDICADORES | | RESULTADO PROYECTADO | RESULTADO OBTENIDO | EFICIENCIA EN LA GESTIÓN | OBSERVACIONES |
|---------------------------------|---|---|----------------------|--------------------|--------------------------|---|
| | OBJETIVO | INDICADOR | | | | |
| DESARROLLO HUMANO Y APRENDIZAJE | Promover el desarrollo y consolidación de valores claves. | Número de acciones para desarrollar valores. | 100% | 0.00 | 0% | Recursos Humanos no informó del avance de éste indicador, el cual está programado en el Plan Operativo, período de septiembre a diciembre de 2009, según Plan Estratégico 2009-2013. En la programación de Acciones Estratégicas (sept. a dic/2009), no se definió la ponderación de las actividades proyectadas. No obstante se elaboró borrador de Informe de Evaluación del Desempeño período 2008. |
| | Evaluar el impacto del Programa de Valores. | Cantidad de acciones para medir el impacto de los valores | 100% | 95% | 95% | De septiembre a diciembre de 2009, se obtuvo un 95% de avance. Los resultados corresponden a: a) Octubre: Diseño de instrumento de evaluación del programa de valores. b) Noviembre: Encuesta para medir el impacto de los valores durante el 2009, c) Diciembre: Elaboración de informe de Evaluación del Impacto de Valores 2009 y se paso cuestionario a empleados, según muestra para determinar valores a desarrollar en el 2010. |

PERSPECTIVA DE IMPACTOS
 PERSPECTIVA DE PROCESOS
 PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE

| RESULTADO PROYECTADO | RESULTADO OBTENIDO | EFICIENCIA EN LA GESTIÓN |
|----------------------|--------------------|--------------------------|
| 92.86% | 46.97% | 50.58% |
| 85.00% | 38.60% | 45.41% |
| 100.00% | 47.50% | 47.50% |



OBJETIVOS Y METAS ANUALES 2010

En los siguientes cuadros se muestran las metas programadas a ejecutar durante el año 2010 y los logros obtenidos a Abril de 2010; dichas metas han sido formuladas por Perspectivas, de acuerdo al Plan Estratégico LNB 2009-2013.

| OBJETIVOS Y METAS ANUALES LNB 2010, EJECUCIÓN DE ENERO - ABRIL | | | | | | | |
|--|---|---------|---|---------------|---------------|---------------|--|
| CÓD. | OBJETIVO | CÓD.. | INDICADOR | UNIDAD MEDIDA | PROGRAMADO | EJECUTADO | % LOGRO RESPECTO PERIODO DE LABORES |
| PR-01 | Garantizar la obtención de los resultados de operación | PR-0101 | Utilidades generadas por la comercialización de productos Lotra | US \$ | \$ 444,765.00 | \$ 444,765.00 | 100% |
| | | PR-0102 | Utilidades generadas por la comercialización de productos Lotin | US \$ | \$97,326.65 | \$97,326.35 | 100% |
| PR-02 | Ampliar el alcance del programa BENA para una mejor proyección de la Beneficencia ejercida por la LNB. | PR-0201 | Cantidad de Instituciones/organismos atendidos en el marco del Programa Beneficencia en Acción. | Dato | 42 | 42 | 100% |
| DM-01 | Gestionar y supervisar la elaboración de estudios de mercado orientados a descubrir expectativas y necesidades | DM-0101 | Cantidad de estudios de mercado elaborados. | Dato | 2 | 2 | 100% |
| AJ-01 | Gestionar la aprobación de anteproyecto de reforma de ley de la LNB. | AJ-0101 | Proyecto de Ley aprobado por JD. | Dato | - | - | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |
| AJ-02 | Gestionar la aprobación por JD de anteproyecto de nuevo Reglamento de Ley LNB. | AJ-0201 | Nuevo Reglamento de Ley aprobado por JD. | Dato | - | - | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |
| GD-01 | Coordinar el avance de la implementación de un SGC para la obtención de la certificación ISO 9001. | GD-0101 | Efectividad en la coordinación para la implementación de un SGC. | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |
| PD-01 | Elaborar el manual de calidad de la LNB de acuerdo a ISO 9001:2008 | PD-0101 | Grado de avance del manual de calidad | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de septiembre 2010. |
| DA-01 | Lograr reducir los costos a través de la mejora en el proceso de definición de los términos de referencia y criterios de evaluación. | DA-0101 | Porcentaje de reducción de costos asociados a los procesos de compras a través de licitación | Porcentaje | 3.33% | 3.33% | 100% |
| PD-02 | 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. | PD-0201 | Documento sobre políticas de gestión de Recursos Humanos. | Dato | - | - | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |
| DI-01 | Reducción de costos por la gestión de tecnologías de información. | DI-0101 | Ahorro generado por la gestión de tecnologías de información. | US \$ | \$ 18,121.50 | \$ 18,121.50 | 100% |
| GA-01 | Identificar y ejecutar alternativa económica de impresión de LOP | GA-0101 | Porcentaje de ahorro en el servicio de impresión de la Lista Oficial de Premios. | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de junio 2010. |
| SG-01 | Garantizar la aplicación de la política de austeridad emitida por el gobierno central | SG-0101 | Verificación y seguimiento del cumplimiento de la PAUI | Dato | - | - | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |
| | | SG-0102 | Grado de conocimiento de PAUI | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de junio 2010. |

| OBJETIVOS Y METAS ANUALES LNB 2010, EJECUCIÓN DE ENERO - ABRIL | | | | | | | |
|--|---|---------|---|---------------|------------|-----------|--|
| CÓD. | OBJETIVO | CÓD.. | INDICADOR | UNIDAD MEDIDA | PROGRAMADO | EJECUTADO | % LOGRO RESPECTO PERIODO DE LABORES |
| DM-02 | Aperturar nuevos canales de comercialización. | DM-0101 | Cantidad de nuevos canales aperturados | Dato | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de junio 2010. |
| DC-01 | Ampliar canales actuales de comercialización por medio del desarrollo del proyecto nuevos emprendedores | DC-0101 | Cantidad de agentes vendedores incorporados con nuevo perfil | Dato | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |
| DM-03 | Investigar modalidades de juegos que puedan adaptarse a las expectativas de jugadores potenciales de juegos de azar | DM-0201 | Avances de la investigación de juegos potenciales | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de junio 2010. |
| DM-04 | Incorporar mejoras a los juegos actuales para satisfacer los gustos y preferencias de nuestros potenciales y actuales consumidores. | DM-0301 | Propuestas de mejoras implementadas en productos actuales. | Dato | 100% | 100% | 100% |
| DI-02 | Implementación del Data Center. | DI-0102 | Grado de avance de la construcción e implementación del DC. | Porcentaje | 38% | 38% | 100% |
| DI-03 | Implementación de SAN. | DI-0301 | Grado de avance de la implementación de la SAN. | Porcentaje | 48% | 40% | 83.33% |
| DI-04 | Darle continuidad al desarrollo de procesos claves de gestión por unidad organizativa alineados a la normativa de GC. | DI-0401 | Cantidad de procesos claves sistematizados. | Porcentaje | 2.00% | 2.00% | 100% |
| SG-02 | Mejorar las condiciones de infraestructura de la institución. | SG-0201 | Grado de avance de la readeacuación de espacios de las oficinas centrales de la LNB. | Porcentaje | 50.00% | 50.00% | 100% |
| UC-01 | Mejorar la imagen del acto público de Sorteo. | UC-0101 | Grado de avance del proyecto de mejora de la imagen del sorteo para una mejor proyección externa. | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |
| RH-01 | Desarrollar competencias del recurso humano en los temas establecidos en el plan de capacitaciones | RH-0101 | Garantizar el cumplimiento del plan de capacitación con énfasis en juegos de azar | Porcentaje | 10.00% | 10.00% | 100% |
| GD-02 | Implementar la Escuela de Capacitación orientada en la especialización y educación sobre juegos de azar. | GD-0201 | Grado de avance del proyecto de desarrollo y puesta en marcha de la Escuela de Capacitación. | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | Programada su ejecución a partir de junio 2010. |
| RH-02 | Promover el desarrollo de una cultura de calidad por medio de acciones ejecutadas por el Comité de valores | RH-0201 | Acciones ejecutadas | Porcentaje | 0.00% | 0.00% | No tiene programada ejecución al mes que se informa. |
| UC-01 | Desarrollo de un programa para promover la identidad institucional. | UC-0101 | Acciones ejecutadas para medir el grado de pertenencia institucional | Dato | - | - | Programada su ejecución a partir de mayo 2010. |

III. DETALLE DEL PRESUPUESTO ASIGNADO

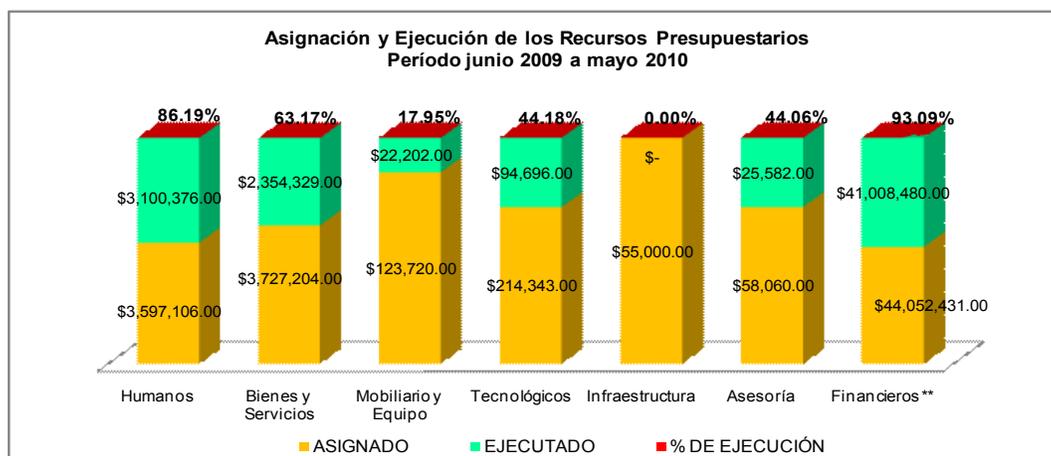
Asignación y ejecución de los Recursos Presupuestarios
período junio 2009 a mayo 2010

| CONCEPTO | JUNIO A DICIEMBRE 2009 | | ENERO A MAYO 2010 * | | TOTAL DEL PERIODO | | % DE EJEC |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------|
| | ASIGNADO | EJECUTADO | ASIGNADO | EJECUTADO | ASIGNADO | EJECUTADO | |
| Humanos | \$ 2,268,482.00 | \$ 1,963,876.00 | \$ 1,328,624.00 | \$ 1,136,500.00 | \$ 3,597,106.00 | \$ 3,100,376.00 | 86.19% |
| Bienes y Servicios | \$ 2,342,648.00 | \$ 1,779,329.00 | \$ 1,384,556.00 | \$ 575,000.00 | \$ 3,727,204.00 | \$ 2,354,329.00 | 63.17% |
| Mobiliario y Equipo | \$ 90,544.00 | \$ 7,202.00 | \$ 33,176.00 | \$ 15,000.00 | \$ 123,720.00 | \$ 22,202.00 | 17.95% |
| Tecnológicos | \$ 110,733.00 | \$ 59,696.00 | \$ 103,610.00 | \$ 35,000.00 | \$ 214,343.00 | \$ 94,696.00 | 44.18% |
| Infraestructura | | | \$ 55,000.00 | | \$ 55,000.00 | \$ - | 0.00% |
| Asesoría | | \$ 18,067.00 | \$ 58,060.00 | \$ 7,515.00 | \$ 58,060.00 | \$ 25,582.00 | 44.06% |
| Financieros ** | \$ 25,723,316.00 | \$ 25,528,061.00 | \$ 18,329,115.00 | \$ 15,480,419.00 | \$ 44,052,431.00 | \$ 41,008,480.00 | 93.09% |
| TOTAL | \$ 30,535,723.00 | \$ 29,356,231.00 | \$ 21,292,141.00 | \$ 17,249,434.00 | \$ 51,827,864.00 | \$ 46,605,665.00 | 89.92% |

FUENTE: Departamento de Presupuesto.

* Datos reales al mes de abril, proyectado mayo 2010.

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



Asignado

Ejecutado

% de Ejecución

En el cuadro y gráfico anterior se muestra la asignación y ejecución presupuestaria de los diferentes rubros en que invierte la institución.

Se puede observar que durante el período junio - diciembre 2009, el monto total asignado fue de US\$30,537,723.00 del cual la cifra ejecutada fue de US\$29,356,231.00.

En el período enero - mayo 2010, del monto asignado que asciende a US\$21,292,141.00 a la fecha se ha ejecutado US\$17,249.434.00.

Durante el período que se informa, se ha ejecutado el 89.92% del presupuesto asignado.

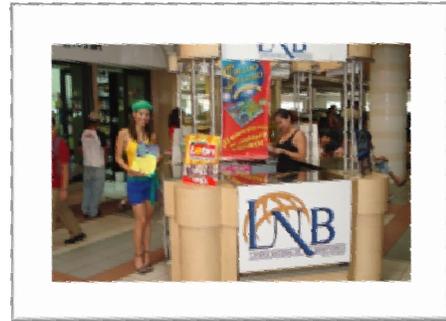
IV. GESTION INSTITUCIONAL Y SU IMPACTO FISCAL, PERIODO JUNIO 2009 – MAYO 2010

4.1 GESTIÓN COMERCIAL

4.1.1 Apertura de Kioscos en Centros Comerciales

Con la finalidad de incrementar la presencia de marca y facilitar la accesibilidad de los productos de lotería a los consumidores finales, la Gerencia Comercial inauguró entre junio 2009 a mayo 2010 ocho nuevos kioscos en centros comerciales de gran afluencia como:

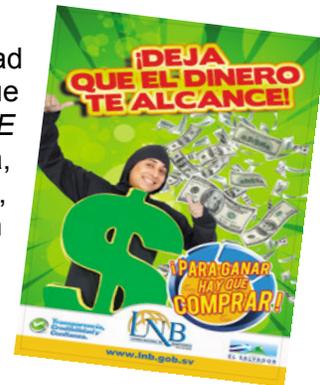
- Centro Comercial Estilo de Vida La Gran Vía.
- Centro Comercial Galerías.
- Centro Comercial Unicentro Lourdes.
- Centro Comercial Unicentro Soyapango.
- Metrocentro Santa Ana.
- Centro Comercial Metro Gangas.
- Centro Comercial las Palmas
- Centro Comercial la Joya.



A la fecha que se informa, se cuenta con un total de 35 kioscos activos, distribuidos en diferentes puntos del país.

4.1.2 Campaña Publicitaria

En el mes de octubre se lanzó una nueva campaña cuya finalidad es impulsar y motivar la compra de productos de lotería, y que tiene como mensaje principal: “PARA GANAR HAY QUE COMPRAR”. Se retomaron aspectos de la lotería como: alegría, expectación y fantasía, mostrando un mundo más renovado, más divertido, dándole literalmente vida a través de la creación de los personajes “números” que representan el dinero y la suerte.



4.1.3 Programa Joven Emprendedor



Este programa busca desarrollar un proyecto integral de desarrollo y seguimiento de una fuerza de venta joven capacitada en el negocio de Lotería, iniciando a través de un plan Piloto de 3 meses para el lanzamiento oficial del proyecto JÓVENES EMPRENDEDORES.



Actualmente se ejecuta el Plan Piloto del Programa, tomando como ejemplo de Joven Emprendedor a René, un joven audaz de 22 años, estudiante de segundo año de bachillerato y que se dedica a la comercialización de periódicos, quien ahora comercializa billetes de lotería tradicional.

4.1.4 Estudios de grupo focal realizados

Con la finalidad de conocer la opinión y aceptación sobre nuestros productos de los consumidores reales y potenciales de lotería, el lanzamiento de nuevos juegos de azar, publicidad, imagen corporativa, entre otras variables; se han efectuado dos estudios importantes de grupos focales, que muestran información de suma importancia para la toma de decisiones de la alta dirección.

4.2 GESTIÓN FINANCIERA

4.2.1 Resultados financieros de la comercialización de LOTRA

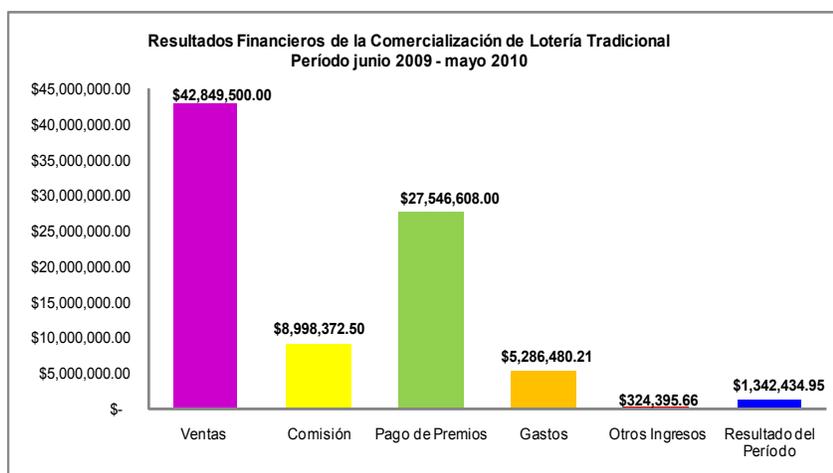
En el siguiente cuadro y su respectivo gráfico, se muestran los resultados financieros de la comercialización de lotería tradicional. Se puede observar que de junio a diciembre 2009 el resultado del período obtenido fue una pérdida de US\$(15,244.83). En cambio de enero a mayo de 2010, los resultados producto de la comercialización son satisfactorios, ya que se ascienden a US\$ 1,357,679.78; obteniendo como resultado del período que se informa el monto de US\$1,342,434.95.

Resultados Financieros de la Comercialización de Lotería Tradicional
Período junio 2009 - mayo 2010

| CONCEPTOS | LOTRA Junio - Diciembre 2009 | % | LOTRA Enero - Mayo 2010 | % | Consolidado LOTRA jun 09 -may 10 | % |
|-------------------------------|------------------------------|---------------|-------------------------|--------------|----------------------------------|--------------|
| Venta | \$ 24,880,100.00 | 100.0% | \$ 17,969,400.00 | 100.0% | \$ 42,849,500.00 | 100.0% |
| (-) Comisión | \$ 5,224,806.00 | 21.0% | \$ 3,773,566.50 | 21.0% | \$ 8,998,372.50 | 21.0% |
| (-) Pago de premios | \$ 16,428,316.50 | 66.0% | \$ 11,118,291.50 | 61.9% | \$ 27,546,608.00 | 64.3% |
| (-) Gastos | \$ 3,352,199.61 | 13.5% | \$ 1,934,280.60 | 10.8% | \$ 5,286,480.21 | 12.3% |
| Utilidad de operación | \$ (125,222.11) | -0.50% | \$ 1,143,261.40 | 6.36% | \$ 1,018,039.29 | 2.38% |
| Mas: Otros ingresos | \$ 109,977.28 | | \$ 214,418.38 | | \$ 324,395.66 | |
| Intereses | \$ 93,530.07 | | \$ 41,118.27 | | \$ 134,648.34 | |
| Varios | \$ 13,267.84 | | \$ 5,879.05 | | \$ 19,146.89 | |
| Ajuste | \$ 3,179.37 | | \$ 167,421.06 | | \$ 170,600.43 | |
| Resultados del período | \$ (15,244.83) | 100.0% | \$ 1,357,679.78 | 100.0% | \$ 1,342,434.95 | 100.0% |

FUENTE: Departamento de Contabilidad.

* Datos reales al mes de abril de 2010, proyectado mayo 2010.



4.2.2 Resultados financieros de la comercialización de LOTIN

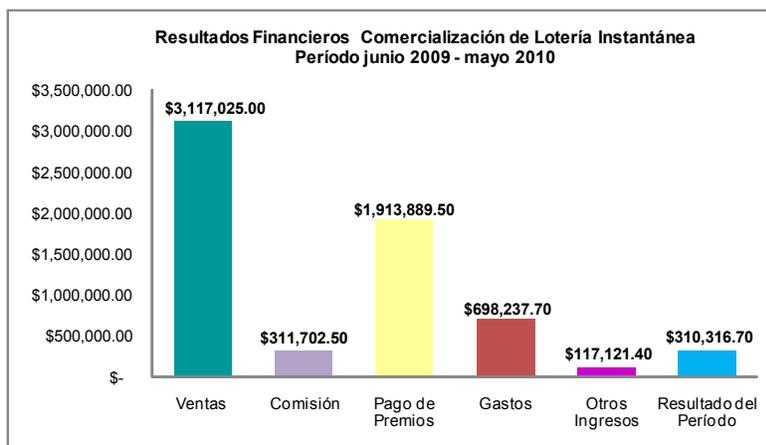
Los resultados financieros de la comercialización de lotería instantánea que reflejan el siguiente cuadro y su respectivo gráfico, muestran que los resultados obtenidos durante el período junio – diciembre 2009, fueron de US\$117,811.62 y los resultados de enero a mayo 2010 ascienden a US\$192,505.08; durante el período que se informa el total es de US\$310,316.70.

Resultados Financieros de la Comercialización de Lotería Instantánea
Período junio 2009 - mayo 2010

| CONCEPTOS | LOTIN Junio - Diciembre 2009 | % | LOTIN Enero - Mayo 2010 | % | Consolidado LOTIN jun 09 -may 10 | % |
|-------------------------------|------------------------------|---------------|-------------------------|---------------|----------------------------------|---------------|
| Venta | \$ 1,733,450.00 | 100.0% | \$ 1,383,575.00 | 100.0% | \$ 3,117,025.00 | 100.0% |
| (-) Comisión | \$ 173,345.00 | 10.0% | \$ 138,357.50 | 10.0% | \$ 311,702.50 | 10.0% |
| (-) Pago de premios | \$ 1,068,654.00 | 61.6% | \$ 845,235.50 | 61.1% | \$ 1,913,889.50 | 61.4% |
| (-) Gastos | \$ 456,559.29 | 26.3% | \$ 241,678.41 | 17.5% | \$ 698,237.70 | 22.4% |
| Utilidad de operación | \$ 34,891.71 | 2.01% | \$ 158,303.59 | 11.44% | \$ 193,195.30 | 6.20% |
| Mas: Otros ingresos | \$ 82,919.91 | | \$ 34,201.49 | | \$ 117,121.40 | |
| Intereses | \$ 81,887.30 | | \$ 34,197.49 | | \$ 116,084.79 | |
| Varios | \$ 970.81 | | \$ 4.00 | | \$ 974.81 | |
| Ajuste | \$ 61.80 | | \$ - | | \$ 61.80 | |
| Resultados del Período | \$ 117,811.62 | 100.0% | \$ 192,505.08 | 100.0% | \$ 310,316.70 | 100.0% |

FUENTE: Departamento de Contabilidad.

* Datos reales al mes de abril 2010, proyectado mayo 2010.



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

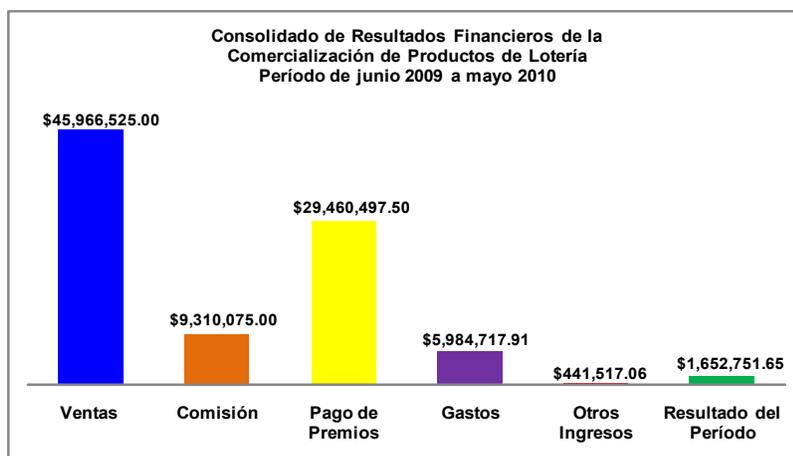
A continuación se muestra el consolidado de los resultados financieros de la comercialización de ambos productos de lotería, durante el período de junio diciembre 2009 y de enero a mayo 2010; se refleja en Lotería Tradicional un resultado del período de US\$1,342,434.95y en Lotería Instantánea un monto de US\$310,316.70; resultando un monto que asciende a US\$1,652,751.65.

Consolidado de Resultados Financieros de la Comercialización de Productos de Lotería
Período de junio 2009 a mayo 2010

| CONCEPTOS | LOTERIA TRADICIONAL | % | LOTERIA INSTANTANEA | % | CONSOLIDADO | % |
|-------------------------------|---------------------|--------|---------------------|--------|------------------|--------|
| Venta | \$ 42,849,500.00 | 100.0% | \$ 3,117,025.00 | 100.0% | \$ 45,966,525.00 | 100.0% |
| (-) Comisión | \$ 8,998,372.50 | 21.0% | \$ 311,702.50 | 10.0% | \$ 9,310,075.00 | 20.3% |
| (-) Pago de premios | \$ 27,546,608.00 | 64.3% | \$ 1,913,889.50 | 61.4% | \$ 29,460,497.50 | 64.1% |
| (-) Gastos | \$ 5,286,480.21 | 12.3% | \$ 698,237.70 | 22.4% | \$ 5,984,717.91 | 13.0% |
| Utilidad de operación | \$ 1,018,039.29 | 2.38% | \$ 193,195.30 | 6.20% | \$ 1,211,234.59 | 2.64% |
| Mas: Otros ingresos | \$ 324,395.66 | | \$ 117,121.40 | | \$ 441,517.06 | |
| Intereses | \$ 134,648.34 | | \$ 116,084.79 | | \$ 250,733.13 | |
| Varios | \$ 19,146.89 | | \$ 974.81 | | \$ 20,121.70 | |
| Ajuste | \$ 170,600.43 | | \$ 61.80 | | \$ 170,662.23 | |
| Resultados del Período | \$ 1,342,434.95 | 100.0% | \$ 310,316.70 | 100.0% | \$ 1,652,751.65 | 100.0% |

FUENTE: Departamento de Contabilidad.

* Datos reales al mes de abril 2010, proyectado mayo 2010.

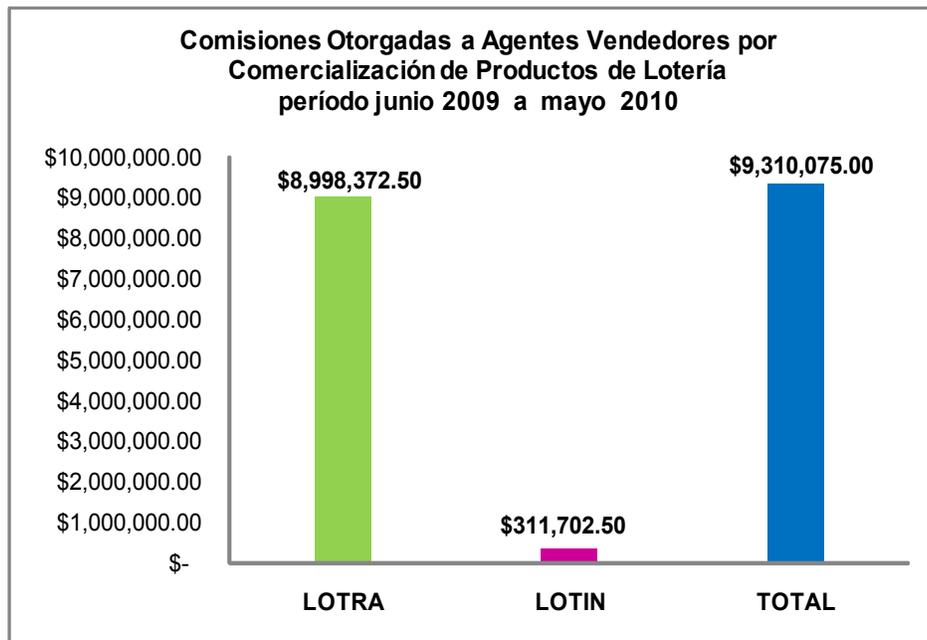


4.2.4 Comisiones otorgadas a los Agentes Vendedores de Productos de Lotería Tradicional e Instantánea

El monto que la LNB ha otorgado en comisiones por ventas de productos de lotería, durante el período informado ascienden a: US\$8,998,372.50 en Lotería Tradicional - comisión del 21% - y en Lotería Instantánea - comisión del 10% - fue de US\$311,702.50 sobre ventas; entre ambos sistemas de lotería el monto otorgado en comisiones ha sido de US\$9,310,075.00.

Comisiones Otorgadas a Agentes Vendedores por Comercialización de Productos de Lotería, período junio 2009 a mayo 2010

| COMISIONES | MONTO |
|--------------|------------------------|
| LOTRA | \$ 8,998,372.50 |
| LOTIN | \$ 311,702.50 |
| TOTAL | \$ 9,310,075.00 |



FUENTE: Departamento de Contabilidad.

* Datos reales al mes de abril 2010, proyectado mayo 2010.

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\$742,787.94

| Mes | Retención de renta a ganadores de premios mayores LOTRA |
|--------------|---|
| Jun 09 | \$ 14,988.29 |
| Julio 09 | \$ 45,382.16 |
| Agost 09 | \$ 31,502.31 |
| Sept 09 | \$ 34,063.43 |
| Oct 09 | \$ 24,290.75 |
| Nov 09 | \$ 23,812.50 |
| Dic 09 | \$ 35,312.50 |
| Ene 10 | \$ 102,187.50 |
| Feb 10 | \$ 124,316.25 |
| Mzo 10 | \$ 99,566.25 |
| Abr 10 | \$ 47,366.00 |
| May 10 * | \$ 160,000.00 |
| TOTAL | \$ 742,787.94 |

Fuente: Departamento de Tesorería , * Datos proyectados



4.2.6 Retención de IVA a Proveedores

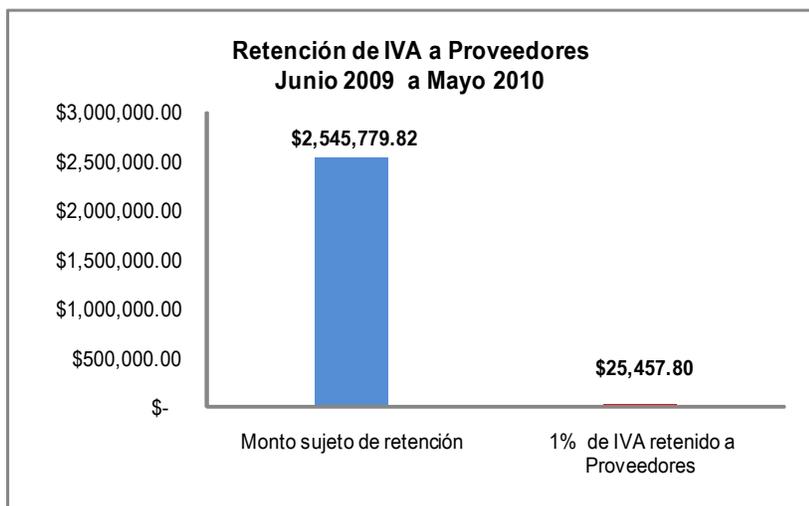
Durante el período que se informa, la Lotería Nacional de Beneficencia, como Agente de Retención de IVA, refleja un monto sujeto a retención de renta a Proveedores por un total de US\$2,545,779.82, del cual el 1% retenido y transferido al Ministerio de Hacienda asciende a US\$25,457.80.

**Retención de IVA a Proveedores
Período junio 2009 a mayo 2010**

| Mes | Monto sujeto de retención | Retención del 1% de IVA a Proveedores |
|--------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Jun 09 | \$ 192,378.41 | \$ 1,923.78 |
| Julio 09 | \$ 155,470.39 | \$ 1,554.70 |
| Agost 09 | \$ 678,437.80 | \$ 6,784.38 |
| Sept 09 | \$ 112,947.50 | \$ 1,129.48 |
| Oct 09 | \$ 153,164.79 | \$ 1,531.65 |
| Nov 09 | \$ 169,186.80 | \$ 1,691.87 |
| Dic 09 | \$ 169,204.66 | \$ 1,692.05 |
| Ene 10 | \$ 104,516.68 | \$ 1,045.17 |
| Feb 10 | \$ 370,595.35 | \$ 3,705.95 |
| Mzo 10 | \$ 126,015.56 | \$ 1,260.16 |
| Abr 10 | \$ 173,861.88 | \$ 1,738.62 |
| May 10 * | \$ 140,000.00 | \$ 1,400.00 |
| TOTAL | \$ 2,545,779.82 | \$ 25,457.80 |

Fuente: Departamento de Tesorería, * Datos proyectados

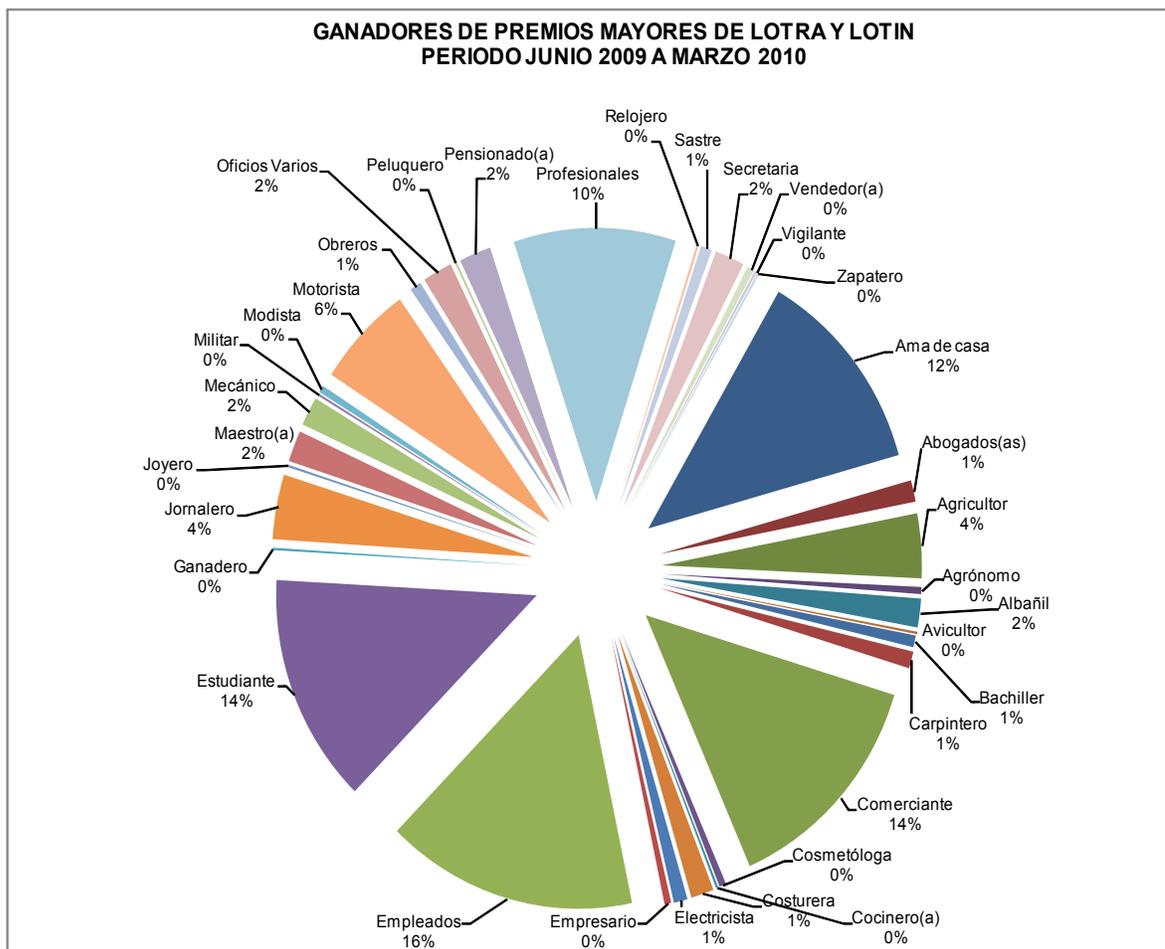
| Monto sujeto de retención | 1% de IVA retenido a Proveedores |
|---------------------------|----------------------------------|
| \$ 2,545,779.82 | \$ 25,457.80 |



4.2.7 Ganadores de premios mayores de Lotería Tradicional e Instantánea

El siguiente gráfico muestra según profesión u oficio, quienes han sido ganadores de premios mayores de los sistemas de Lotería Tradicional e Instantánea durante el período junio 2009 – marzo 2010.

Queda evidenciado como las personas de diferentes estratos sociales y actividades económicas son consumidores de los productos de lotería, lo cual es satisfactorio porque comprueba la confianza y credibilidad de nuestros sorteos y juegos de lotería.



V. INFORME DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO, PERIODO JUNIO 2009 – MAYO 2010

5.1 Firma del Convenio con la Defensoría del Consumidor:

A partir del mes de septiembre de 2009, la Lotería Nacional de Beneficencia firmó un convenio de cooperación con la Defensoría del Consumidor, de tal forma que en los sorteos semanales hay presencia de un delegado de la Defensoría que verifica el proceso previo y durante el sorteo, así mismo permite la verificación del pago de los premios.

5.2 Transparencia Internacional

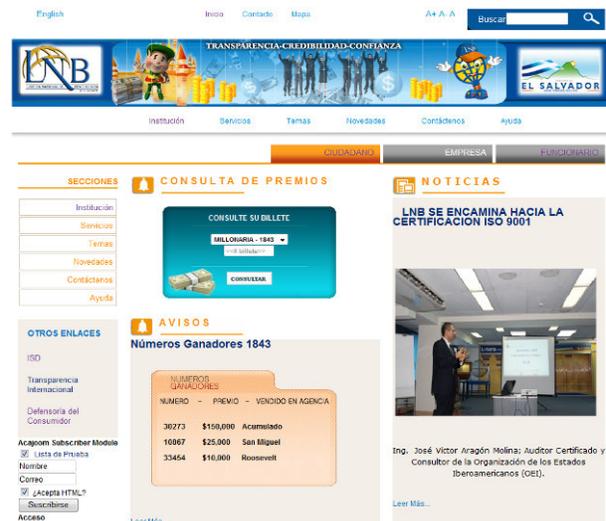
En el mes de septiembre la administración de LNB giró solicitud a FUNDE, capítulo El Salvador de Transparencia Internacional para gestionar el apoyo y la observación para mejorar la transparencia de la institución.

A raíz de esta gestión, a partir del mes de octubre se inició la elaboración del Plan de Transparencia institucional, con el apoyo de FUNDE Transparencia Internacional, Capítulo El Salvador e Iniciativa Social para la Democracia, surgiendo el proyecto denominado **“Fortalecimiento de la Transparencia en la Gestión de la Lotería Nacional Beneficencia”**, el que fue aprobado por acuerdo de Junta Directiva de fecha 27 de noviembre de 2009.

5.3 Actualización de Página Web Institucional

Se tomó la decisión de renovar el sitio Web Institucional, esto coincidió con un proyecto de Casa Presidencial, que tenía por objetivo estandarizar todos los sitios Web de Gobierno, por lo que se hicieron las gestiones pertinentes con ITGES (Dirección de Innovación Tecnológica de El Salvador), para incluir a la LNB en el segundo grupo de instituciones que renovarían sus sitios Web de acuerdo a los estándares creados por expertos internacionales.

Fue así como se inició el proceso de renovación para montar la nueva plataforma que cumple con los estándares solicitados y al mismo tiempo satisface las expectativas de los visitantes.



The screenshot shows the LNB website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Contacto', and 'Mapa'. A search bar is located on the right. Below the navigation is a banner with the text 'TRANSPARENCIA-CREDIBILIDAD-CONFIANZA' and the LNB logo. The main content area is divided into three columns: 'SECCIONES' with a list of links, 'CONSULTA DE PREMIOS' with a form to check prizes, and 'NOTICIAS' with a news article titled 'LNB SE ENCAMINA HACIA LA CERTIFICACION ISO 9001'. There is also a 'NÚMEROS GANADORES' section showing a table of winning numbers and prizes.

| NUMERO | PREMIO | VENDIDO EN AGENCIA |
|--------|-----------|--------------------|
| 30273 | \$150,000 | Acumulado |
| 10867 | \$25,000 | San Miguel |
| 33454 | \$10,000 | Roosevelt |

Al finalizar la implementación nuestro sitio Web fue evaluado, el cual alcanzó una de las mejores notas entre las instituciones evaluadas: siendo la calificación de 9.14

5.4 Transmisión en Vivo de Sorteo de Lotería Tradicional

La Gerencia de Desarrollo Institucional desde hace algún tiempo tenía contemplado entre sus proyectos el de difusión del sorteo en el sitio web de la LNB, se cargan los fragmentos de video de los tres primeros premios de cada sorteo.

Con la llegada de las nuevas autoridades a la institución y su visión de promocionar nuestros productos, transparentar y mejorar la credibilidad de la institución, se lanza el proyecto de Sorteo Online o Sorteo en Vivo a través de Internet, el cual consiste en transmitir la señal

(video y audio) en vivo a través de Internet de todo el acto del sorteo, desde la fases previas al inicio del sorteo hasta su conclusión.

Con esta transmisión se ha logrado:

- Transparentar uno de los procesos más importantes de la institución.
- Proveer a nuestros clientes y público en general con acceso a Internet una manera donde se pueda ver y escuchar en vivo cada sorteo de la Lotería Nacional.
- Publicación en la web de spots publicitarios.

Sorteo en Vivo - LNB



5.5 Nueva estructura de premios de sorteos de lotería tradicional

A partir del 3 de marzo de 2010, con el desarrollo del sorteo La Millonaria N° 1837, se lanzó una nueva estructura de premios con una emisión de 50,000 billetes y el primer premio mayor acumulable de US\$150,000.00.

Además, como estrategia de marketing interno, se divulgó a través de una serie de charlas, dicha estructura de premios, tanto al personal de la LNB como a los Agentes Vendedores.



5.6 Innovación de productos de Lotería Instantánea

Considerando que la innovación de los productos actuales es clave para el incremento de las ventas, y tomando como base la información generada a través de los estudios realizados, se han mejorado los productos de lotería tradicional e instantánea que actualmente se comercializa, en cuanto a imagen, calidad, canasta de premios, la que incluye premios en especies.

Se han realizado dos tipos de mejoras sustantivas:

- **Mejora visual:** Incremento de tamaño, con boletos de 3x4 y 6x4, atractivo, fresco y diseños dinámicos.
- **Mejora en calidad:** Mas premios, se tiene la oportunidad de ganar hasta tres premios en el mismo juego, con el mismo precio.



5.7 Gestión de Capacitación

Se diseñó el Manual para evaluar el impacto de las capacitaciones, el cual constituye una guía de orientación para desarrollar un proceso de evaluación que permite conocer los resultados que las capacitaciones ejecutadas generan en el desempeño de cada uno de los empleados y al rendimiento global de la institución.

En el periodo informado se ejecutaron 19 seminarios de los programados en el Plan de Capacitaciones, además se ejecutaron 13 seminarios que no estaban programados, pero que se consideraron importantes de acuerdo con las necesidades surgidas en la institución.

Adicionalmente, se desarrollaron 4 conferencias sobre diferente temáticas, como parte del Programa Formación Integral del Trabajador, que ejecuta la LNB en coordinación y apoyo del Centro de Capacitación Profesional del ISSS.

Se capacitó a 151 empleados, quienes participaron en más de un seminario, y se invirtieron 5,708 horas en capacitación.

El monto ejecutado en capacitación fue de \$30,771.56 con fondos propios; adicionalmente, se contó con el financiamiento de INSAFORP por un monto total anual de \$13,058.76. Además, como producto de gestiones realizadas con las empresas proveedoras, se obtuvo un descuento global de \$7,970.76, lo que implicó un ahorro para la institución.

Las temáticas en las cuales se capacitó al personal fueron de tipo técnico, desarrollo de liderazgo, motivacional y valores. Entre estos temas se mencionan:

- Manejo operativo de la aplicación SIRH
- Instalación y configuración de Windows Vista. Sistema Operativo
- Diagnóstico Logístico
- Gestión por procesos
- Mantenimiento de Infraestructura (4 módulos)
- Curso de Inglés (3 niveles)
- Errores comunes en el trabajo secretarial, ¿cómo corregirlos?
- Técnicas de Recursos Humanos (4 cursos relacionados)
- Gestión por procesos: Modelo de Evaluación
- Curso de dreamweaver
- Windows Vista y office 2007 básico
- Técnicas de venta y mercadeo (4 cursos relacionados)
- Actualización de Técnicas secretariales
- Técnicas de compra
- Sistema de control interno bajo la administración de riesgos
- Sistema SAFI
- Disciplina Laboral
- Análisis e Interpretación Financiera de la Información Contable
- Tu Imagen: Una llave hacia el éxito
- Componentes Motivacional y de valores y Desarrollo de Liderazgo
- Comunicación Efectiva
- Los Valores Institucionales: una brújula para lograr la misión y la visión institucional
- Cambiando paradigmas: Una ruta hacia la competitividad
- Motivación en el Trabajo
- Relaciones Humanas en el Trabajo
- Habilidades gerenciales
- Liderazgo y Potencial Humano
- Ética Gubernamental

5.8 Gestión del Desempeño

En el periodo informado se realizó el proceso de evaluación del desempeño de los empleados de la LNB; para ello se aplicó la técnica 360°, la cual consiste en la evaluación por parte de pares, clientes internos y colaboradores; teniendo una escala de calificación entre 0% y 100%. En este proceso fueron evaluados 129 empleados.

Es importante señalar que dentro de los factores mejor evaluados en los diferentes tipos de puesto, se encuentra la **Responsabilidad y Supervisión Requerida**, es decir que el personal ha mostrado en su rendimiento, que cuenta con un alto grado de responsabilidad en la realización de su trabajo.

5.9 Trabajando con una Cultura de Valores

Durante el período informado, se ha continuado trabajando a nivel organizacional con una Cultura de Valores, la cual está sustentada en el Plan Estratégico 2009-2013, acción relevante que ha contribuido a implementar actividades enfocadas a este tema y que se han incorporado en el Plan de Capacitación Sistemática ejecutado, fomentando un ambiente de armonía y colaboración y calidad humana; razón por la cual se realizan continuamente Seminarios, Talleres, Charlas y Convivios; obteniéndose la participación de todo el personal. De esta manera se ha sensibilizado al recurso humano de la LNB, al quehacer de las Buenas Causas Sociales que es la génesis de las Loterías a nivel mundial.



5.9 Programa Beneficencia en Acción - BENA

La LNB, comprometida con las buenas causas y en especial con los sectores más vulnerables de la sociedad salvadoreña, en el período informado continuó con el programa de Responsabilidad Social denominado “**Beneficencia en Acción**”, atendiéndose las necesidades de 45 instituciones en todo el territorio nacional entre hogares de niños abandonados, asilos de adultos mayores e instituciones de ayuda humanitaria; además el programa logró cubrir a sectores vulnerables de comunidades en extrema pobreza de 12 Departamentos de San Salvador, San Vicente, La Paz, Santa Ana, Ahuachapán, Sonsonate, Chalatenango, Usulután, San Miguel, Cuscatlán, La Libertad y Cabañas.

En las visitas realizadas de octubre a diciembre de 2009, se hizo entrega de artículos de primera necesidad, alimentación y artículos de limpieza, beneficiándose un total de 3,000 personas en hogares y 4,500 personas de comunidades vulnerables con el programa de Beneficencia en Acción por un monto invertido de **US\$64,005.69** contribuyendo en parte a mejorar la calidad de vida de nuestro grupo objetivo

