



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

VERSION: PRO440-156-6

1 DE 2

AREA: Comunicaciones y Mercadeo

RESPONSABLE: Jefe Comunicaciones y Mercadeo

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	COMUNICACIONES
TIPOLOGÍA	APOYO
OBJETIVO DEL PROCESO:	Divulgar la información interna y externa de la entidad.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la planeación de la gestión de comunicaciones de la entidad y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio
LIDER (ES) DEL PROCESO:	Subgerente General, Profesional Comunicaciones, Profesional de Atención al Cliente
POLITICAS DE OPERACIÓN:	Política de Comunicaciones Externas, Política de Administración del Riesgo, Política Anticorrupción, Racionalización de Tramites, Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano y demas que puedan aplicar al proceso
PARTICIPANTES EN EL PROCESOS:	Subgerente General, Funcionarios y contratistas de comunicaciones y mercadeo y profesionales y contratistas de atención al cliente, proveedores, clientes y usuarios del proceso
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestion
TRAMITES ASOCIADOS	Los aprobados por el Departamento Administrativo de la Funcion Pública - DAFP en los casos que apliquen.

PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	USUARIOS Y/O CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS
Todos los procesos	Usuarios (Clientes y Comunidad en General)	Recepción de solicitudes, peticiones, quejas y reclámos	Atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclámos	Respuesta y/o solución a peticiones, quejas y reclamos	Todos los Procesos	Usuarios (Clientes y Comunidad en General), Entes de Control
	Entes de Control	Plan de comunicaciones y mercadeo	Desarrollo y divulgación de piezas de comunicación	Divulgación de la información solicitada (A nivel Interno y Externo según el requerimiento recibido).		
	Agencias de publicidad	Recibir correspondencia	Administración de comunicaciones recibidas y oficiales	Revisar entrega en el aplicativo		
	Medios de comunicación	Realizar clasificación de información para ser almacenada en medio magnético	Gestión de back up	Copia de seguridad		
	Empresas productoras de material publicitario (POP)	Procedimiento de control de documentos	Control de documentos	Documento controlado - Listado Maestro de Documentos		
	Empresas de mensajería	Tablas de retención documental	Gestión de Archivo	Información archivada, administrada y controlada		
	Firmas se administración de gestión documental	Plan comercial y de mercadeo	Comunicación externa	Contratos con medios de comunicación y publicidad		
	Compañías de mantenimiento de equipos de micrifilmación, discos ópticos y almacenamiento magnético de información	Diagnóstico del mercado, competencia y comportamiento de los productos en el sector Solicitud de propuesta comercial	Elaboración del plan de mercadeo Valoración de propuestas comerciales	Plan comercial y de mercadeo Respuesta al proponente sobre la propuesta comercial presentada		

RECURSOS	ACTIVOS DE INFORMACION		ELEMENTOS DE HARDWARE Y DE SOFTWARE DE PROCESAMIENTO, ALMACENAMIENTO, Y COMUNICACIONES, BASE DE DATOS Y PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y RECURSOS HUMANOS ASOCIADOS CON EL MANEJO DE LOS DATOS Y LA INFORMACIÓN DEL PROCESO			
	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS ASOCIADOS		NORMOGRAMA Y/O REQUISITOS APLICABLES		INDICADORES	
	INTERNOS:	EXTERNOS:	NORMA TECNICA	MARCO LEGAL	NOMBRE:	FÓRMULA
TALENTO HUMANO:	Manual de Procesos y Procedimientos		NTCGP1000:2009 ISO 9001:2008			
Gerente General, Profesionales, Asesores Externos en Comunicaciones y Mercadeo	Plan comercial y de mercadeo Plan de Comunicaciones		4.1. Requisitos Generales 4.2. Gestión Documental	*Constitución Política *Ley 190 de 1995 *Decreto 2233 de 1995 *Ley 643 de 2001 *Ley 962 de 2005 *Manual de Atención al Ciudadano, Alcaldía Mayor de Bogotá		
INFRAESTRUCTURA	Mapa de Riesgos		8.5. Mejora	*Resolución 113 de 2008 *Circular No. 018 de 2009		



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERÍA DE BOGOTÁ**

AREA: Comunicaciones y Mercadeo

VERSION: PRO440-156-6

1 DE 2

RESPONSABLE: Jefe Comunicaciones y Mercadeo

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	COMUNICACIONES
TIPOLOGÍA	APOYO
OBJETIVO DEL PROCESO:	Divulgar la información interna y externa de la entidad.
ALCANCE DEL PROCESO:	Inicia con la planeación de la gestión de comunicaciones de la entidad y finaliza con la formulación e implementación de acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, acciones de mejora y de innovación para la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio
LIDER (ES) DEL PROCESO:	Subgerente General, Profesional Comunicaciones, Profesional de Atención al Cliente
POLITICAS DE OPERACIÓN:	Política de Comunicaciones Externas, Política de Administración del Riesgo, Política Anticorrupción, Racionalización de Tramites, Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano y demas que puedan aplicar al proceso
PARTICIPANTES EN EL PROCESOS:	Subgerente General, Funcionarios y contratistas de comunicaciones y mercadeo y profesionales y contratistas de atención al cliente, proveedores, clientes y usuarios del proceso
ACTIVIDADES DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO	Actividades de autocontrol, auditorías, acciones correctivas, preventivas, planes de mejoramiento, indicadores e informes de gestion
TRAMITES ASOCIADOS	Los aprobados por el Departamento Administrativo de la Funcion Pública - DAFP en los casos que apliquen.

PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	USUARIOS Y/O CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS
Aplicativos, Equipos técnicos requeridos, Oficinas con su respectivo equipo		Manual de Atención al Ciudadano . Alcaldía Mayor de Bogotá		Efectividad en la gestión de comunicaciones de la entidad	(Promedio del resultado de los indicadores que aportan al cumplimiento del proceso/ Promedio de las metas establecidas en los indicadores que aportan al cumplimiento del proceso)*100	
FINANCIEROS						
Presupuesto aprobado de la entidad		Nota: Los documentos y registros asociados al proceso se encuentran en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión				

Nota 1: La matriz de Activos de Información del Proceso es un anexo del presente documento
 Nota 2: Los documentos y registros asociados al proceso se encuentran en el Listado Maestro de Documentos del Sistema Integrado de Gestión
 Nota 3: El mapa de riesgos incluye los controles y riesgos operacionales
 Nota 4. Las interacciones de trabajo requeridas se encuentran desarrolladas en las diferentes actividades de los procesos y procedimientos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: