



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERIA DE BOGOTÁ**

VERSION: PRO440-156-5

1 DE 2

AREA: Comunicaciones y Mercadeo

RESPONSABLE: Profesional Comunicaciones y Mercadeo

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
TIPOLOGÍA		APOYO					
OBJETIVO DEL PROCESO:		Divulgar la información interna y externa de la entidad.					
LIDER(ES) DEL PROCESO:		Subgerente General, Profesional Comunicaciones, Asesores Externos, Auxiliar Administrativo					
PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	CLIENTES		
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS	
Todos los procesos	Usuarios (Clientes y Comunidad en General)	Recepción de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos	Atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos	Respuesta y/o solución a peticiones, quejas y reclamos	Todos los Procesos	Usuarios (Clientes y Comunidad en General)	
	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).			Entes de Control
	Agencias de publicidad	Recibir y calificar documentos de origen interno y externo	Desarrollo y divulgación de documentos de origen interno y externo	Información a funcionarios sobre el documento			
	Firmas de mercadeo	Recibir correspondencia externa	Administración de comunicaciones recibidas y oficiales	Entregar información sobre comunicaciones recibidas			
	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 de 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	Elaboración del plan de mercadeo	Plan comercial y de mercadeo			
		Solicitud de propuesta comercial	Valoración de propuestas comerciales	Respuesta al proponente sobre la propuesta comercial presentada			
		Identificar los reportes que deben ser enviados a las autoridades competentes y establecer cronograma de envío.	Gestión de Reportes Internos y Externos SIPLAFT	Realizar un informe semestral de los reportes de control del SIPALFT y presentarlas a la Junta Directiva			



**FORMATO
CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
LOTERIA DE BOGOTA**

AREA: Comunicaciones y Mercadeo VERSION: PRO440-156-5 1 DE 2
RESPONSABLE: Profesional Comunicaciones y Mercadeo

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:		GESTIÓN DE COMUNICACIONES					
TIPOLOGÍA		APOYO					
OBJETIVO DEL PROCESO:		Divulgar la información interna y externa de la entidad.					
LIDER(ES) DEL PROCESO:		Subgerente General, Profesional Comunicaciones, Asesores Externos, Auxiliar Administrativo					
PROVEEDORES		ENTRADA	TRANSFORMACIÓN (PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS)	SALIDA	CLIENTES		
INTERNOS	EXTERNOS				INTERNOS	EXTERNOS	
RECURSOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	INDICADORES		
TALENTO HUMANO:		INTERNOS:	EXTERNOS:	NORMA NTCGP1000:2009 ISO 9001:2008	MARCO LEGAL	NOMBRE:	FÓRMULA
Gerente General		Manual de Procesos y Procedimientos	Manual de Atención al Ciudadano . Alcaldía Mayor de Bogotá	4.1. Requisitos Generales	*Constitución Política *Ley 190 de 1995 *Decreto 2233 de 1995 *Ley 643 de 2001 *Ley 962 de 2005	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
Profesinales		Plan comercial y de mercadeo		4.2. Gestión Documental	*Manual de Atención al Ciudadano, Alcaldía Mayor de Bogotá *Resolución 113 de 2008 *Circular No. 018 de 2009 *Circular unica Superintendencia Nacional de Salud		
Asesores Externos en Comunicaciones y Mercadeo		Plan de Comunicaciones		8.5. Mejora	*Resolución 109 de 2007 *Resolución No.305 DE 2008 *Ley 594 DE 2000 *Acuerdo 039 DE 2002 *Decreto 514 DE 2006 *Constitución Política Política de Colombia Art. 2.74,209. *Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud , capitulo dos		
INFRAESTRUCTURA		Mapa de Riesgos			*Ley 1474 de 2011 *Ley 1712 de 2014 *Decreto distrital 052 del 2012 *Resolución 5453 del 2009 Ley 526 de 1999 Ley 599 de 2000 Ley 747 de 2002 Ley 1121 de 2006		
Aplicativos							
Equipos técnicos requeridos							
Oficinas con su respectivo equipo							

Elaboró:	Revisó:	Aprobó: