

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	CÓDIGO	CAR 440-156-12
	GESTIÓN DE COMUNICACIONES	VIGENCIA	19/12/2025

	OBJETIVO	ALCANCE
	Trasmitir y divulgar la información estratégica de la entidad y los resultados de su gestión pública de manera clara, veraz y oportuna a través del uso de los diferentes canales de comunicación formalmente definidos.	Proceso de nivel estratégico que inicia con la identificación y caracterización de las partes interesadas de la Lotería y finaliza con un seguimiento en el uso e implementación de las diferentes estrategias y actividades de comunicación interna y externa. Es aplicable para toda la comunicación estratégica definida en su matriz de comunicaciones y todos los procesos definidos dentro del sistema integrado de gestión.

	TIPO DE PROCESO	LÍDER RESPONSABLE
	Estratégico	Subgerente Comercial y de Operaciones

	CARGOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO
	- Gerente General - Subgerente Comercial y de Operaciones - Secretario General - Director de Operación de Productos y Comercialización - Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos - Jefe Unidad de Talento humano - Jefe Unidad de Recursos Físicos - Jefe Unidad Financiera - Jefe Gestión Tecnológica e Innovación - Jefe Oficina de Control Interno - Profesional Oficina de Atención al Cliente - Jefe Oficina Asesora de Planeación - Profesionales área de Comunicaciones y Mercadeo. - Jefe Oficial de cumplimiento

	ENTRADAS			
	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
	Marco Estratégico	Concreta y define de manera específica el direccionamiento estratégico	Documento	Oficina Asesora de Planeación
	Portafolio de Productos	Incluye información fundamental sobre nuestra empresa. Se habla con claridad de los productos o servicios ofrecidos.	Documento	Explotación de JSA
	Plan Estratégico	Aspectos mínimos que debe contener el plan estratégico son: Marco estratégico, eje estratégico, objetivos, metas e indicadores.	Diagnostico	Oficina Asesora de Planeación
	Informes de Gestión	Análisis y seguimiento al desempeño por procesos y al cumplimiento del plan estratégico.	Seguimiento a Indicadores	Oficina Asesora de Planeación
	Políticas Anticorrupción y Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS)	Guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.	Norma ISO 37001:2016	Jefe Oficial de Cumplimiento principal y/o suplente.

	CICLO PHVA	
	PLANEAR	- Planificar, de acuerdo al plan de mercadeo y las estrategias de comunicación para la vigencia. - Identificar el estado actual de la Lotería, competencias y sector. - Definir los objetivos y acciones a ejecutar para el cumplimiento de las estrategias de comunicación.
	HACER	- Adelantar procesos de contratación que cumplan con las estrategias de comunicación y comercialización para cada vigencia - Diseñar acciones y/o campañas para ejecutar las estrategias de comunicación y comercialización para cada vigencia.
	VERIFICAR	- Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los contratos relacionados con la estrategia de comunicación. - Verificar que las áreas actualicen la información de sus procesos en la matriz de comunicaciones. - Verificar que las áreas actualicen la información del acceso público de atención en el inventario de canales. - Verificar y brindar apoyo en la difusión y socialización de publicidad de las Políticas Anticorrupción y Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) según lo dispuesto en el Numeral 7.4 Comunicación de la Norma ISO37001:2016.
	ACTUAR	Tomar acciones de contingencia y correctivas inmediatas cuando se presenten crisis de comunicaciones.

	LISTA DE PROCEDIMIENTOS	
	PRO104-208	MATRIZ DE COMUNICACIONES
	PRO332-341	RENDICIÓN DE CUENTAS
	PRO440-590	GESTIÓN DE CONTENIDOS WEB
	PRO440-591	GESTIÓN DE REDES SOCIALES

	SISTEMA DE MEDICIÓN	GESTIÓN DE RIESGOS
	Entre los instrumentos de medición se encuentran los Indicadores reportados en el aplicativo "Tablero Integrado de Gestión" y las encuesta de satisfacción, realizadas a las partes interesadas de la entidad y se encuentran publicadas en la página web de la entidad.	La identificación, medición y evaluación de los riesgos asociados a la ejecución de este proceso, así como los controles a que haya lugar se realizan en el marco de las políticas, procedimientos y normatividad aplicable. La matriz y el mapa de riesgos de este proceso se encuentran publicados en la página web de la entidad.

	SALIDAS				
	NOMBRE	FRECUENCIA	DESCRIPCIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE
	Matriz de Comunicaciones Estratégicas	Anual	La matriz de comunicaciones como mínimo debe tener: 1. Qué y a quién se le comunica de cada parte interesada 2. cómo y quién debe comunicar	Documento	Subgerencia Comercial y de Operaciones
	Caracterización de partes interesadas	Anual	Identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades	Documento	Oficina Asesora de Planeación
	Estrategia de Comunicación	Anual	Las estrategias de comunicación como mínimo deben contener: 1. Contexto. 2. Objetivos 3. Estrategias o acciones.	Documento	Subgerencia Comercial y de Operaciones
	Informes de Rendición de Cuentas	Anual	El informe de rendición de cuentas como mínimo debe contener: 1. Planeación del ejercicio 2. Ejecución del ejercicio 3. Conclusiones sobre la eficacia y efectividad de las estrategias implementadas 4. Conclusiones sobre qué aspectos se deben mejorar y como.	Video, Publicación en YouTube y Listas de asistencia, si los hay.	Oficina Asesora de Planeación
	Inventario de Canales	Anual	El documento que define los canales oficiales en la Lotería como mínimo debe tener: 1. Nombre del canal y su descripción. 2. Punto de atención y horarios. 3. Servicios ofrecidos.	Inventario de canales	Subgerencia Comercial y de Operaciones

	USUARIOS	
	NOMBRE	NECESIDAD
	Todos los funcionarios	Conocer las comunicaciones emitidas por la Subgerencia General o el Área de Comunicaciones y Mercadeo.
	Ciudadanía	Conocer el estado de la Lotería mediante la rendición de cuentas

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	VERSIÓN
12/07/2018	Se cambia el alcance y objetivo del proceso, con el propósito de dar un nivel estratégico y no de apoyo al proceso. Se fortalece el enfoque por procesos por consiguiente se reubican actividades en los procesos afines de acuerdo a su naturaleza, las actividades reubicadas son: Atención de PQRD, Gestión de back up, control de documentos, gestión de archivo, plan de mercadeo y valoración de propuestas comerciales.	8
30/08/2021	Se actualiza el formato "Caracterización de Procesos" donde se añade ESTRADAS, CICLO PHVA y USUARIOS, Se eliminan las versiones de los procedimientos y se ajusta el proceso en general.	9
17/11/2023	Se actualiza los responsables de acuerdo a la nueva estructura organizacional de la entidad y se ajusta en el marco de la certificación en ISO37001	10
14/11/2024	Se actualiza la caracterización teniendo en cuenta la oportunidad de mejora registrada en el informe de auditoria externa del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS)	11
19/12/2025	Se corrige el objeto y se añade entrada	12

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Jhoan Andrés Rodríguez Huérfano Profesional IV (a)	Jesús Eduardo Méndez Garzón Jefe Oficina Asesora de Planeación Yurani Ramos López Jefe Oficial de Cumplimiento	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO