



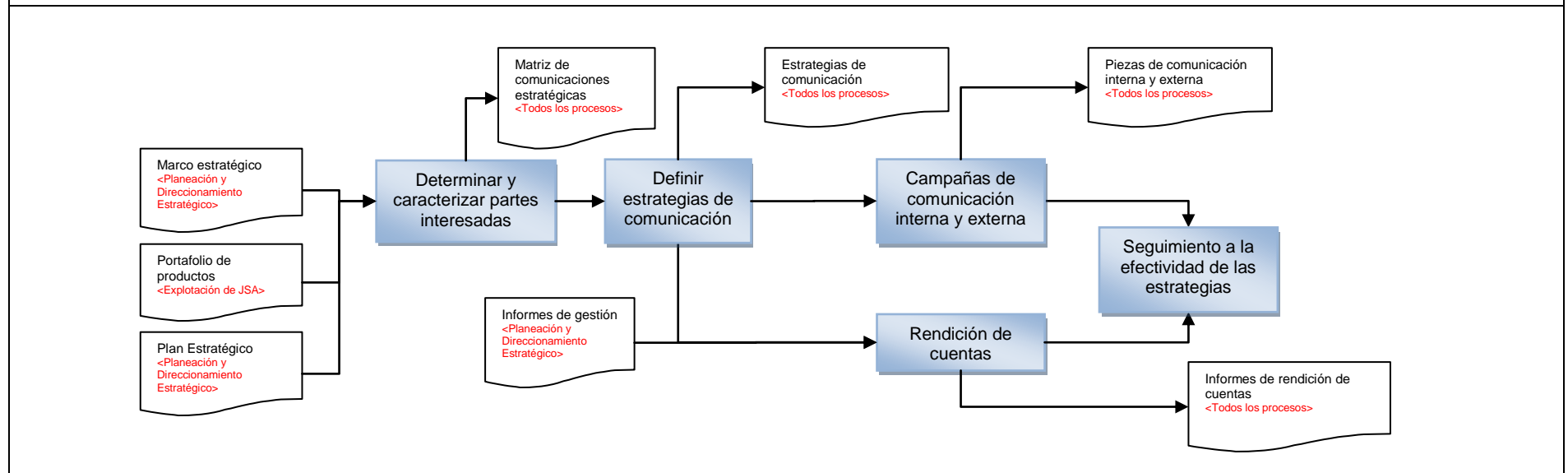
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO <GESTIÓN DE COMUNICACIONES>

Código: PRO440-156-7

Vigente desde: 12-07-2018

| | | | |
|---|--|------------------------|-------------|
| OBJETIVO | Trasmitir y divulgar la información estratégica de la Lotería 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. | TIPO DE PROCESO | Estratégico |
| ALCANCE | 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. | | |
| LÍDER RESPONSABLE | Subgerente General | | |
| CARGOS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO | Gerente General, Subgerente General, Secretario General, Jefe Unidad de Loterías, Jefe Unidad de Apuestas y Control de Juegos, Jefe Unidad de Talento humano, Jefe Unidad de Recursos Físicos, Jefe Unidad Financiera, Jefe Oficina de Sistemas, Jefe Oficina de Control Interno, Profesional Oficina de Atención al Cliente, Profesional Oficina de Planeación, Profesional área de Comunicación y Mercadeo. | | |
| POLÍTICAS OPERATIVAS | Se debe dar estricto cumplimiento al manual de marca y el protocolo de comunicación. | | |

REPRESENTACIÓN GRÁFICA E INTERACCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO



PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DEL PROCESO (REQUISITOS DE CALIDAD)

| Nombre | Característica | Especificación | Nombre | Característica | Especificación |
|--------|----------------|----------------|--------|----------------|----------------|
|--------|----------------|----------------|--------|----------------|----------------|

"Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa de la Oficina Asesora de Planeación, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada"



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
<GESTIÓN DE COMUNICACIONES>**

Código: PRO440-156-7

Vigente desde: 12-07-2018

PRODUCTOS Y/O RESULTADOS DEL PROCESO (REQUISITOS DE CALIDAD)

| Nombre | Característica | Especificación | Nombre | Característica | Especificación |
|--|-----------------|---|---------------------------------|-----------------|---|
| Matriz de comunicaciones estratégicas | Oportunidad | Primer trimestre anual | Informe de rendición de cuentas | Oportunidad | El informe debe ser entregado y publicado dentro del mes siguiente de haber realizado el o los ejercicios de rendición de cuentas. |
| | Contenido | La matriz de comunicaciones como mínimo debe tener: 1. Partes interesadas 2. Caracterización de cada parte interesada 3. Qué y a quién se le comunica de cada parte interesada 4. Cuándo, cómo y quién debe comunicar | | Contenido | 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. |
| | Soportes | Apoyos a la construcción del documento si los hay. | | Soportes | Video, Publicación en Youtube y Listas de asistencia. |
| | Disponibilidad | Accesible en la Intranet | | Disponibilidad | Accesible en la Intranet |
| | Medio | Físico y digital | | Medio | Físico y digital |
| | Responsabilidad | Subgerencia General | | Responsabilidad | Oficina de Planeación |
| Estrategias y política de comunicación | Oportunidad | Cada primer trimestre de cada vigencia se debe actualizar las estrategias de comunicación. | Inventario de Canales | Oportunidad | Cada primer trimestre de cada vigencia se debe actualizar y publicar dicho inventario. |
| | Contenido | Las estrategias de comunicación como mínimo deben contener: 1. Estrategia 2. Alcance y aplicación de cada estrategia 3. Responsable de su implementación | | Contenido | El documento que define los canales oficiales en la Lotería como mínimo debe tener: 1. Nombre del canal y su descripción 2. Alcance y uso específico 3. Responsable de su administración. |
| | Soportes | Apoyos a la construcción del documento si los hay. | | Soportes | Links de cada canal |
| | Disponibilidad | Área de Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General | | Disponibilidad | Accesible en la Intranet |
| | Medio | Físico y digital | | Medio | Digital |
| | Responsabilidad | Subgerencia General | | Responsabilidad | Subgerencia General |

LISTA DE PROCEDIMIENTOS Y OTROS DOCUMENTOS RELACIONADOS

"Este documento es de uso interno, no debe ser distribuido sin autorización previa de la Oficina Asesora de Planeación, queda prohibida su modificación, reproducción parcial y/o total. Si este documento está impreso se considera copia no controlada"



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO
<GESTIÓN DE COMUNICACIONES>**

Código: PRO440-156-7

Vigente desde: 12-07-2018

| Código | Nombre |
|---------------|--|
| PRO104-208-7 | PROCEDIMIENTO DESARROLLO Y DIVULGACIÓN DE PIEZAS DE COMUNICACIÓN |
| PRO332-341-1 | PROCEDIMIENTO RENDICIÓN DE CUENTAS |
| | |

| SISTEMA DE MEDICIÓN | |
|---------------------------------|---|
| Código (Hoja de vida) | Nombre del Indicador |
| ID-11 | Nivel de participación de los grupos de interés en la rendición de cuentas. |
| IE-12 | Nivel de seguidores redes sociales. (Estrategia) |
| IE-13 | Nivel de tráfico página web. (Estrategia) |

| GESTIÓN DE RIESGOS | |
|------------------------------------|--|
| Código (Mapa de riesgos) | Riesgo |
| RGC-20 | Uso incorrecto de la marca corporativa. |
| RGC-21 | Gestión inadecuada del mensaje (vocero, mensaje, mecanismo, receptor). |
| RGC-22 | Bajo cubrimiento en la rendición de cuentas |

| FECHA | CONTROL DE CAMBIOS (Descripción y justificación de los cambios) | VERSIÓN |
|--------------|--|----------------|
| 16-09-2016 | Versión anterior | 6 |
| 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. | 7 |

ELABORÓ

Jhoan Andrés Rodríguez Huérfano
(Profesional I área de comunicaciones y Mercadeo)

REVISÓ

Liliana Lara
(Profesional II Planeación)

Lácides Robles Espinosa
(Subgerente General)
Victoria Castillo
(Gerente General)

APROBÓ

Jairo Revelo Molina
Presidente
Comité Institucional de Gestión y Desempeño