

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MER-CP-02
	CARACTERIZACION DE PROCESO	Versión: 2
	MERCADEO	Fecha de Vigencia: 12/02/2024

RESPONSABLE DEL PROCESO:	Director Técnico
TIPO DE PROCESO:	Misional
OBJETIVO:	Asegurar la rentabilidad del negocio, dando cumplimiento a las actividades comerciales del plan de acción
ALCANCE:	Inicia con la definición de actividades comerciales del plan de acción y finaliza con sus respectivos seguimientos y la implementación de las estrategias de mercadeo aprobadas.

PARTES INTERESADSAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO PHVA	SALIDAS	PARTES INTERESADAS
Proceso gestión estratégica	Plan estratégico, políticas, presupuesto institucional.	Elaborar plan de acción de mercadeo	P	Información de seguimiento del plan de acción y ventas de la entidad	Proceso mercadeo y gestión estratégica.
Proceso mercadeo Fedelco Cnjsa (consejo nacional de juegos de suerte y azar)	Necesidades y satisfacción del cliente externo Información distribuidores Normatividad que regula el sector	Ejecutar el plan de acción de mercadeo	H	Presupuesto. Estrategias y Actividades Acuerdos Plan de premios nuevo o rebalanceado	Proceso distribución y sorteo Proceso gestión estratégica CNJSA (consejo nacional de juegos de suerte y azar) Clientes externos
Proceso mercadeo Proceso gestión estratégica	Plan estratégico	Seguimiento y medición al cumplimiento de los objetivos y actividades del plan acción de mercadeo	V	Seguimientos al Plan Estratégico y de acción	Proceso gestión estratégica Proceso gestión de control y mejora continua
Proceso mercadeo	Resultados obtenidos del proceso	Ajustes necesarios para alcanzar los objetivos del plan de acción de mercadeo	V	Acciones de mejora documentadas	Proceso mercadeo Proceso gestión estratégica Gestión de control y mejora continua
Proceso mercadeo	Acciones de mejora documentadas	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas	A	Acciones de mejora con seguimiento y/o cierre	Proceso gestión estratégica

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MER-CP-02
	CARACTERIZACION DE PROCESO	Versión: 2
	MERCADEO	Fecha de Vigencia: 12/02/2024

PARTES INTERESADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO PHVA	SALIDAS	PARTES INTERESADAS
Red de procesos	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. Encuestas de satisfacción	Seguimiento y evaluación a planes de mejora. Respuesta a PQRS	A	Acciones de mejora con seguimiento y/o cierre	Proceso gestión estratégica Proceso distribución y sorteo Red de procesos.

REQUISITOS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

ISO 9001:2015	MIPG - V4	Normatividad Legal
4.1 Comprensión de la Organización y de su Contexto	Dimensión DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN Dimensión GESTIÓN CON VALOR PARA LOS RESULTADOS Dimensión INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Dimensión CONTROL INTERNO	Decreto 3034 de 2013
4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas		
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades		Acuerdo CNSJA No. 349 de 2017
6. Planificación		Acuerdo EMSA-LOTería DE MANIZALES No. 03 de 2017
7.1 Recursos		Resolución EMSA-LOTería DE MANIZALES No. 043 de 2013
8. Operación		
9. Evaluación del Desempeño		
10. Mejora		

CONTROL DE CAMBIOS (Referencia)

Se modifica, la versión del documento con el fin de modificar las siguientes actividades:

- Se actualizan las partes interesadas en la salida de proceso para las actividades: Ejecutar el plan de acción de mercadeo, Seguimiento y medición,
- Se incluye la actividad de Evaluar la eficacia de las acciones tomadas con relación al seguimiento al cumplimiento del plan de acción.
- Se hace ajuste en la redacción de actividades para dar claridad y precisión a las mismas.
- Se cambia el nombre de parte interesada "control interno" a proceso "gestión de control y mejora continua".