

Objetivo general: Obtener y aplicar diferentes planes en caso de que se presenten eventualidades en la realización del sorteo de la Lotería de del Tolima, con el fin de disminuir al máximo cualquier riesgo, además en caso de una eventualidad tener actividades definidas sin que exista improvisación en la toma de decisiones.

Se han definido las posibles eventualidades que se puedan presentar, de igual manera las hemos catalogado como de impacto Menor y Mayor, entendiéndose la contingencia Menor hasta donde la entidad tiene control de la situación para corregir y continuar con la operación normal del sorteo, y contingencia Mayor son los casos en que la entidad no puede tener control de la eventualidad y debe tomar la decisión de la no realización del sorteo.

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
1. El No tener Luz el día del Sorteo	Menor	<p>El edificio cuenta con una planta eléctrica de transferencia automática en caso de algún corte de energía, la entidad tiene una UPS POWEST 10K 120216 que respalda la continuidad de la energía mientras entra en funcionamiento la planta eléctrica del edificio, dicha UPS alimenta todos los equipos de la entidad, especialmente el servidor local y la planta soporta tanto el piso donde están las oficinas, como el set donde se encuentra el sistema de baloteras.</p> <p>Por parte de la entidad se deben realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos a la UPS, mínimo una vez (1) por año, teniendo en cuenta el desgaste normal de las baterías que la componen.</p>	Técnico en sistemas

<p>2. Daños en el Servidor Principal</p>	<p style="text-align: center;">Menor</p>	<p>La Entidad cuenta con 1 servidor físico Linux, y otro virtualizado (ubicado en una nube de datos, de igual forma el PC portátil de Sistemas tiene acceso al servidor. El Servidor Linux realiza una copia permanente al servidor en la nube, es decir, que estos dos servidores contienen la misma información. El Servidor Linux realiza automáticamente Backup todos los días.</p> <p>Si el servidor Linux falla, se activa el Servidor en la nube, el cual contiene la información completa.</p> <p>El día de Sorteo a las 3:30 p.m. el soporte contratado del sistema de información que monitorea de igual forma la nube, está a disposición completa con el fin de mitigar cualquier error técnico o de datos que se pueda presentar. También existe copia en discos externos instalados en el servidor físico.</p>	<p style="text-align: center;">Técnico en sistemas</p>
<p>4. La No Comunicación Vía Internet con la plataforma de la SUPERSALUD</p>	<p style="text-align: center;">Menor</p>	<p>En caso que la Lotería del Tolima tenga fallas de comunicación con la plataforma de la Supersalud, se debe proceder así:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Se cuenta con un modem inalámbrico con un operador diferente al del internet de las oficinas, el cual se pondría en funcionamiento. b. Se cuenta con servicio de internet dedicado, para asegurar velocidad de la comunicación y manejo de la 	<p style="text-align: center;">Técnico Sistemas</p>

		<p>información, el proveedor debe tener un backup de respaldo.</p> <p>c. En caso que la alternativa anterior no funcione, se baja la información a memoria USB, Disco Duro Externo, CD o DVD y se remite por desde el pc portátil de la entidad que tiene la misma configuración del pc de sistemas, o cualquier otro PC externo, teniendo los datos de acceso a la plataforma. La numeración vendida debe ser enviada a la Supersalud, como mínimo 1/2 hora antes de la realización del sorteo, en nuestro caso a las 10:00 p.m. Esta Información debe ser enviada por la Pagina Web http://www.supersalud.gov.co/newcircular/public/login/login.aspx.</p>	
	Mayor	<p>Si no se cumple con la hora exacta de envío de información a SUPERSALUD, o se presenta algún retardo, se debe dar a conocer la falla a la SUPERSALUD y al CNJSA, al profesional especializado de la unidad operativa y comercial y a la Gerencia de la Lotería, informe con las explicaciones y los soportes del caso si los hubiere. No obstante se envía una copia del archivo de ventas a la cuenta de correo de la oficina de sistemas de la supersalud, al CNJSA y a la Gerencia de la Lotería del Tolima, con copia al jefe de Control Interno, antes de la realización del sorteo.</p>	Técnico Sistemas
5. Que la información de la Venta no pueda ser enviada por fallas técnicas en la	Mayor	<p>El técnico de sistemas debe comunicarse con las loterías que juegan los lunes para corroborar si la página de la Supersalud se encuentra por con fallas técnicas, se envía correo a la Superintendencia nacional informando los inconvenientes</p>	Profesional Universitario Operativo y comercial y Técnico sistemas

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO
UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
4 DE 8

CÓDIGO: MA-005

<p>plataforma de la Supersalud</p>		<p>presentados con su página al correo electrónico soportevigilados@supersalud.gov.co; lpazas@supersalud.gov.co; y al CNJSA, anexando el correspondiente archivo, con las evidencias del caso. Toda novedad será reportada a la profesional de la unidad operativa y comercial y a la Gerencia de la entidad.</p>	
<p>6. Imposibilidad de la transmisión de la devolución por parte de un distribuidor</p>	<p style="text-align: center;">Menor</p>	<p>De acuerdo al instructivo enviado a los distribuidores, en la que se les explica claramente cómo deben hacer el envío del archivo de la devolución: Existen dos alternativas para el envío de la información en medios magnéticos:</p> <p>1- Pagina Web; 2- Por e-mail (sistemas@lotriadeltolima.com) ;</p> <p>Los distribuidores deben enviar la devolución a más tardar a las 9:00 p.m. el día de la realización del sorteo.</p> <p>Sí de las alternativas anteriores no funciona, y la contingencia se presenta en horas tempranas, el distribuidor podrá enviar la información vía correo electrónico previa autorización escrita del Profesional esp. de la unidad Operativa y comercial para que esta se pueda digitar en el sistema. Lo anterior se podrá enviar máximo hasta las 7:00 p.m., información que se digitará hasta donde se alcance el auxiliar de devoluciones hasta las 9:00 p.m.</p>	<p style="text-align: center;">Profesional Esp. Operativo y Comercial</p> <p style="text-align: center;">Aux. devoluciones</p> <p style="text-align: center;">Técnico sistemas</p>

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO
UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
5 DE 8

CÓDIGO: MA-005

	Menor	En caso de que un distribuidor por inconvenientes a última hora no envíe la devolución o haga un envío parcial, en este caso se considera venta las fracciones no transmitidas (venta total).	Profesional Esp. Operativo y Comercial Técnico sistemas
7. La imposibilidad de comunicación con el distribuidor para informarle sobre la no recepción de la devolución de la Lotería del Tolima o la recepción de la información incompleta.	Menor	En el área comercial se mantiene actualizada la base de datos de los distribuidores y administradores de las agencias de lotería (celulares, teléfonos, correos electrónicos). En caso de que por cualquier motivo un distribuidor no llame a verificar y confirmar la recepción de la devolución del sorteo, y esta llegue interrumpida o no sea recibida, se procederá a llamarlo vía telefónica, si no existe comunicación alguna se considerará venta total, o solo se le abonará la información que se halla recibido.	Profesional Universitario operativo y comercial
8. Problemas telefónicos en la entidad	Menor	Que el daño sufrido sea desde horas tempranas: Se solicita a la empresa de teléfonos la solución a dicho daño, de igual forma se cuenta con líneas celulares institucionales y personales de los funcionarios para dicho fin.	Técnico Sistemas
9. Que no exista comunicación entre los dos equipos (Linux - Windows)	Menor	En el caso de que no exista comunicación entre los equipos (Linux - Windows), el archivo de Billetería Vendida se copia a memoria USB y subirlos a un PC que tenga Windows y se procede al envío a la Supersalud, o se puede hacer	Técnico Sistemas

		directamente desde el servidor el cual tiene servicio de internet.	
10. Posibles fallas en el proceso de realización de sorteo en el Sistema		Se tiene un instructivo de realización del sorteo, el cual muestra el paso a paso de la actividad y el soporte continuo de la empresa contratada para dicho fin.	Técnico Sistemas
11. Daños en sistema neumático de baloteras.	Mayor	El día de la realización del sorteo se le realizan pruebas en el sistema neumático de baloteras, si se detecta fallas en una de las baloteras se llama a un técnico para que apoye y revise el buen funcionamiento del sistema neumático, y se dejará constancia en el Acta de Sorteo.	Profesional especializada unidad operativa y comercial Auxiliar administrativo devoluciones
	Menor	Actualmente la Lotería del Tolima cuenta con un set auxiliar con sistemas neumático de baloteras, con las mismas características del set principal, lo cual mitiga el riesgo de la no realización del sorteo por fallas técnicas en dicho sistema.	Profesional especializada unidad operativa y comercial
13. La no asistencia del Presentador del	Menor	El presentador oficial de los sorteos de la Lotería del Tolima por el Canal Regional deberá hacer presencia el día del sorteo en el set principal de juego a las 9:30 p.m, en caso que	

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO
UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
7 DE 8

CÓDIGO: MA-005

Sorteo de la Lotería del Tolima.		el presentador oficial no pueda hacer presencia, es la empresa contratista de televisión la que debe solucionar, teniendo su propio plan de contingencia, tal cual como lo describe el contrato.	Supervisor contrato transmisión del sorteo
14. La No Transmisión en directo de los Sorteos de la Lotería del Tolima	Menor	Los sorteos de la Lotería del Tolima se deben transmitir en directo a las 10:30 p.m. iniciándose con el Último premio seco del Plan de Premios Vigente.	Supervisor contrato transmisión del sorteo
		Si por causas de fuerza mayor el sorteo no es transmitido en directo, se deberá realizar la transmisión en diferido, dando las explicaciones a la opinión pública y a COLJUEGOS (por medio escrito) las causas de fuerza mayor por las que dicho sorteo no se transmitió en directo. En caso de que esto suceda se deberán enviar las explicaciones a COLJUEGOS con los certificados entregados por el Canal de televisión.	Profesional especializada unidad operativa y comercial Supervisor contrato transmisión del sorteo
15. Daño en chapas de la puerta sitio donde son custodiadas las balotas	Mayor	En caso de daño en una de las chapas de la puerta donde están ubicadas las balotas se tiene disponibilidad de un cerrajero especialmente el día del sorteo. En este caso el Profesional Esp. Unidad operativa y comercial, debe tener contacto a un cerrajero, o el sorteo puede realizarse en el set auxiliar.	Profesional especializada unidad operativa y comercial Administrativa

VERSIÓN: 00

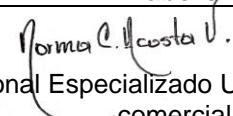
RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO
UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
8 DE 8

CÓDIGO: MA-005

16. Fallas en Gramera	Menor	La entidad posee dos (2) grameras certificadas por laboratorio de metrología, y otra adicional en caso de contingencia. La certificación de las grameras se hará de manera anual con ICONTEC.	Profesional especializada unidad operativa y comercial
17. En caso de Incendio en las Oficinas de la Lotería de Tolima	Mayor	Este caso se podría presentar horas antes de la realización del sorteo o minutos antes u durante la realización del mismo, la entidad le informara a CNJSA para recibir las instrucciones o el procedimiento a seguir	Profesional especializada unidad operativa y comercial Gerencia
18. En caso de temblor o terremoto	Mayor	Este caso se podría presentar horas antes de la realización del sorteo o minutos antes u durante la realización del mismo, la entidad le informara a la CNJSA para recibir las instrucciones o el procedimiento a seguir.	Profesional especializada unidad operativa y comercial Gerencia

Elaboró:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
 Norma C. Costa V. Profesional Especializado Unidad operativa y comercial	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC