

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. Falta de Fluido eléctrico el día del Sorteo	Menor	El edificio cuenta con una planta eléctrica de transferencia automática en caso de algún corte de energía y 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 los equipos de comunicaciones. La planta eléctrica soporta tanto el piso donde están las oficinas, como el set donde se encuentra el sistema de baloteras. Adicional a la planta eléctrica del edificio la lotería cuenta con su propia planta eléctrica (a gasolina) la cual se tiene como plan adicional de contingencia	Técnico en sistemas

1. Falta de Fluido eléctrico el día del Sorteo	Menor	Por parte de la entidad se deben realizar mantenimientos preventivos a la UPS, mínimo una vez (1) por año y el cambio de las baterías cada dos años, teniendo en cuenta el desgaste normal de las baterías.	
2. Daños en el Servidor en la Nube	Menor	Se cuenta con un contrato para el servicio de servidor en la nube con la empresa Lapoint. La empresa cuenta con su propio manual de contingencia la cual garantiza la disponibilidad y funcionalidad del servicio. El día de Sorteo a las 3:30 p.m. el soporte contratado del sistema de información monitorea el servicio en la nube y está a disposición completa con el fin de mitigar cualquier error técnico o de datos que se pueda presentar.	Técnico en sistemas
3. La No Comunicación Vía Internet con la plataforma de la SUPERSALUD	Menor	En caso que la Lotería del Tolima tenga fallas de comunicación con la plataforma de la Supersalud, se debe proceder así: a. La lotería hará uso de uno de los tres (3) celulares institucionales con plan de datos ilimitados, los cuales se pondría en funcionamiento, en el momento que el operador de internet presente falla.	Técnico Sistemas

3. La No Comunicación Vía Internet con la plataforma de la SUPERSALUD	Menor	b. En caso que la alternativa anterior no funcione, se copia el archivo de la numeración vendida firmado por el aplicativo de certicámara a un medio de almacenamiento externo (USB – Disco Duro Externo – CD – DVR) y se remite desde el pc portátil de la entidad o cualquier otro PC externo, al sitio web: http://www.supersalud.gov.co/newcircular/public/login/login.aspx . 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.	
	Mayor	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.	Técnico Sistemas

4. Que la información de la Venta no pueda ser enviada por fallas técnicas en la plataforma de la Supersalud	Mayor	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 presentados con su página al correo electrónico soportevigilados@supersalud.gov.co ; lpazas@supersalud.gov.co ; correointernosns@supersalud.gov.co ; dhurtado@supersalud.gov.co y radicacionjuegosterritoriales@coljuegos.gov.co 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.	Profesional Universitario Operativo y comercial y Técnico sistemas
5. Imposibilidad de la transmisión de la devolución por parte de un distribuidor	Menor	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: 1- Pagina Web; 2- Por e-mail (sistemas@lotriadeltolima.com) Los distribuidores deben enviar la devolución a más tardar a las 9:00 p.m. el día de la realización del sorteo.	Profesional Esp. Operativo y Comercial Aux. devoluciones Técnico sistemas

5. Imposibilidad de la transmisión de la devolución por parte de un distribuidor	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
6. 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 haya recibido.	Profesional Universitario operativo y comercial
7. 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
8. Posibles fallas en el proceso de realización de sorteo en el Sistema	Mayor	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

9. Daños en sistema neumático de baloteras.	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
10. La no asistencia del Presentador del Sorteo de la Lotería del Tolima.	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 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
11. 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, 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

12. Fallas en Gramera	Menor	La entidad posee dos (2) grameras certificadas por laboratorio de metrología. La certificación de las grameras se hará de manera anual con ICONTEC.	Profesional especializada unidad operativa y comercial
13. 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
14. 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

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	14-07-2022	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Creación del documento



MANUAL DE CONTINGENCIA REALIZACIÓN DEL SORTEO

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO
UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 5-03-2023

PÁGINA:
8 DE 8

CÓDIGO:
OJ-MA-003