

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

RESPONSABLE:	Pu Mercadeo y Distribución
PROCESO	Distribución y sorteo
OBJETIVO:	Obtener y aplicar diferentes planes en caso de que se presenten eventualidades en la realización del sorteo de la Lotería de Manizales, 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. Nota: 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. Ausencia de fluido eléctrico el día del Sorteo	Menor	La entidad cuenta con dos UPS, una (1) para el Sistema de baloteras y otra para los equipos de cómputo, esta UPS opera en caso de ausencia parcial o total del fluido eléctrico para que las baloteras y equipos de cómputo continúen funcionando mientras inicia la operación de la planta eléctrica con la que cuenta el Edificio; esta es de transferencia Automática electrónica	Profesional Universitario (Sistemas) y Técnico Operativo II
2. Daños en el Servidor Principal	Menor	La Entidad cuenta con 2 servidores Virtualizados, (Windows Server - Linux). El Servidor de producción realiza una copia permanente al servidor de respaldo, es decir, que estos dos servidores contienen la misma información con una diferencia de 5 minutos, a su vez, se realiza copia de seguridad en la nube con una periodicidad de 30 minutos, además de ello, todas las noches a las 8:00 p.m. se tiene programada una tarea de copia de seguridad del servidor completo en la NAS. Si el servidor de producción falla, se activa el Servidor donde se tiene el Backup. El día de Sorteo a las 3:00 p.m, se empieza a recibir los archivos de devolución por el equipo de devolución y por correo que son descargados al directorio /tmp/devol20. Así mismo se reciben por la Página Web de la entidad devoluciones que quedan cargadas automáticamente en el Servidor Linux. En el caso de que el servidor Linux (principal) llegue a presentar cualquier falla, se pone en operación el Servidor del backup.	Profesional Universitario (Sistemas) y Técnico Operativo II

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLE HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
3. La No Comunicación Vía Internet con SUPERSALUD	Menor	En caso de que EMSA tenga fallas de comunicación con Supersalud, se debe proceder así: a. Se cuenta con un celular que se utilizara como contingencia para conectarnos a internet. b. En caso de que la alternativa anterior no funcione, se baja la información a memoria USB o Disco Duro Externo y se envía desde la residencia de uno de los funcionarios vinculados al proceso mediante conexión remota. 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 https://nrvc.supersalud.gov.co/ en caso de que la pagina esté caída se envía por e-mail, a: soportevigilados@supersalud.gov.co radicación juegos territoriales radicacionjuegosterritoriales@coljuegos.gov.co contactenos@coljuegos.gov.co	Profesional Universitario (Sistemas) y Técnico Operativo II
	Mayor	Si no se cumple con la hora exacta de envío de información a SUPERSALUD, y se presenta algún retraso, se debe dar a conocer la falla a la SUPERSALUD con las explicaciones y los soportes del caso si los hubiere. No obstante, se envía una copia del archivo de ventas a la secretaria de Gobierno del Municipio de Manizales, con copia a Control Interno de EMSA antes de la realización del sorteo.	Técnico operativo II
4. Que la información de la Venta a Supersalud no se pueda pegar en la página por problemas en el servidor de ellos.	Mayor	Se comunica con las loterías que juegan los miércoles para corroborar si la página de la Superintendencia se encuentra por fuera, se envía correo a la Superintendencia informando los inconvenientes presentados con su página al Correo electrónico: soportevigilados@supersalud.gov.co radicacion juegos territoriales radicacionjuegosterritoriales@coljuegos.gov.co Contactenos Coljuegos contactenos@coljuegos.gov.co Anexando el archivo texto y el firmado digitalmente.	Profesional Universitario (Mercadeo y Distribución) Técnico operativo II
5. Imposibilidad de la transmisión de la	Menor	Existen varias alternativas para el envío de la información en medios magnéticos:	Profesional Universitario (Distribución y sorteo) y

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
devolución por parte de un distribuidor		1- Pagina Web o por e-mail Los distribuidores deben enviar la devolución a más tardar a las 8:50 p.m. el día de la realización del sorteo. Si la alternativa anterior no funcionan, y la contingencia se presenta en horas tempranas, el distribuidor podrá enviar la información en otro tipo de archivo Excel o Texto previa autorización escrita del Profesional Universitario Mercadeo-Distribución o la persona autorizada para tal fin. Para que esta se pueda convertir en archivo plano, el cual es el tipo de archivo que el sistema válido para el cargue de devoluciones y subir al sistema o digitar en el mismo. Lo anterior se podrá enviar máximo hasta las 7:00 p.m., información que se digitará hasta donde se alcance en EMSA hasta las 9:00 p.m. 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 total.	Técnico Operativo II
6. La imposibilidad de comunicación con el distribuidor para informarle sobre la no recepción de la devolución de la Lotería de Manizales 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 (Mercadeo y distribución) y Técnico Operativo II
7. Problemas telefónicos en la entidad	Menor	Si el daño sufrido se presenta desde horas tempranas: Se solicita a la Empresa de teléfonos la solución a dicho daño. Se tienen alternas tres líneas telefónicas celulares para recibir las llamadas.	Profesional universitario Sistemas
8. Posibles fallas en el proceso de realización de sorteo en el Sistema		Se tiene una Lista de chequeo para la verificación de las diferentes actividades, procesos y/o procedimientos que se deben desarrollar durante la ejecución del sorteo, en esta lista se va registrando cada actividad.	Técnico Operativo II

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
9. Daños en Baloteras.	Menor	El día de la realización del sorteo se realizan pruebas al sistema electroneumático de baloteras principal y alternativo, dejando registro en acta. Si en el proceso de pruebas o en la realización del sorteo se detecta alguna falla en el sistema principal, se cambia de inmediato al sistema alternativo para el sorteo. Para los Sorteos de la Lotería de Manizales se tiene a disposición 1 (un) ingeniero avalado por el fabricante de las baloteras que estará de apoyo en caso de que se presente cualquier eventualidad, persona que revisa en cada sorteo el funcionamiento óptimo de los equipos, mediante la lista de chequeo (formato DIS-FO-04). Dicho ingeniero deberá hacer presencia el día del sorteo a las 9:00 p.m. En caso de que por cualquier razón el ingeniero principal no asista o no se comuniquen se deberá localizar al ingeniero alternativo dispuesto por el contratista. Toda sin certificadas por el Icontec, a estas se le realizarán como mínimo tres mantenimientos al año.	Prof. Universitario . (Mercadeo Distribución)
10. La No Asistencia de Un Delegado Poseedor de la llave de la bóveda	Menor	Las personas responsables de las llaves son las siguientes: Una llave se encuentra en custodia en la Secretaría de Gerencia, el día del sorteo es entregada al delegado por la Gerencia y el otro juego de llaves es entregado a la Profesional Universitaria –Gestión Financiera, para su custodia en la caja fuerte, el día del sorteo hace entrega de la misma al Profesional Universitario de control Interno, el cual debe regresarla a primera hora del día siguiente al área respectiva para su custodia hasta el próximo sorteo.	Cada responsable de llave
		A las 9:00 p.m. se confirma que estén los responsables de las llaves (principales), en caso contrario se procederá a llamar a sus delegados por parte del Profesional Universitario (Mercadeo y Distribución) o su delegado.	Profesional Universitario Mercadeo y Distribución
11. La No Asistencia del Presentador de los	Menor	El presentador(a) oficial de los sorteos de la Lotería de Manizales por el Canal Regional deberá hacer presencia el día del sorteo a las 9:00	Contratista Telecafe- Profesional Universitario Mercadeo y

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
Sorteos de la Lotería de Manizales.		p.m.; en caso de que por cualquier razón el presentador oficial no asista o no se comunique se deberá localizar al presentador alterno dispuesto por el contratista.	Distribución
12. La No Transmisión en directo de los Sorteos de la Lotería de Manizales	Menor	Los sorteos de la Lotería de Manizales se deben iniciar su realización a las 10:30 p.m., iniciándose con el Último premio seco del Plan de Premios Vigente.	Profesional Universitario Mercadeo y Distribución
		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) que por causas de fuerza mayor dicho sorteo no se transmitió en directo. La notificación enviada a COLJUEGOS debe incluir los certificados entregados por el Canal de televisión.	Profesional Universitario (Mercadeo y Distribución) – técnico Operativo II
13. Daño en chapas de la puerta sitio donde son custodiadas las balotas	Mayor	En caso de daño de la cerradura de la puerta donde están ubicadas las balotas se tiene disponibilidad de un cerrajero especialmente el día del sorteo, cuyo nro. de contacto deberá permanecer en un lugar exequible para el equipo de funcionarios que asisten a la realización del sorteo	Profesional Universitario Gestión Administrativa
15. En caso de incendio en las Oficinas de la Lotería de Manizales.	Mayor	Este caso se podría presentar horas antes de la realización del sorteo o minutos antes y durante la realización de este, la entidad le informará a COLJUEGOS para recibir las instrucciones o el procedimiento a seguir	EMSA COLJUEGOS
16. En caso de temblor o terremoto	Mayor	Este caso se podría presentar horas antes de la realización del sorteo o minutos antes y durante la realización de este, la entidad le informará a la COLJUEGOS para recibir las instrucciones o el procedimiento a seguir.	EMSA COLJUEGOS
17. Seguimiento a la distribución		En caso de presentarse novedades con la distribución de la lotería reportada por un distribuidor, la casa de impresión, la empresa de transporte o habiéndose identificado directamente por parte del profesional universitario de mercadeo y distribución, se debe proceder de acuerdo con los lineamientos a continuación descritos, iniciando por la identificación clara de la parte afectada y la parte responsable del proceso: Nota: Todas las novedades de los sorteos son informadas al área comercial, control interno, y	Contratista - Profesional universitario mercadeo y distribución – Técnico Operativo II – Control Interno

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
		quedan registradas en los registros o soportes del sorteo.	
	Menor	<u>17.1 En caso de robo, hurto, o extravió:</u> Empresa impresora deberá poner en conocimiento el hecho ante la autoridad judicial y/o administrativa competente, y avisará a la Gerencia de la Empresa Municipal para la Salud, dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la ocurrencia de este. En caso de que el contratista no reporte ante Emsa la ocurrencia de la pérdida de la billetería, responderá por el pago de los premios resultantes del sorteo realizado en la numeración objeto de la pérdida; igualmente el contratista deberá continuar las acciones judiciales correspondientes al esclarecimiento de los hechos. La responsabilidad del contratista de responder en caso de robo, hurto o extravío no podrá ser endilgada al contratista cuando en dichos sucesos éste no tenga participación y/o porque no exista nexo causal entre el hecho y la responsabilidad que se le pudiese endilgar al contratista; siempre que se dé el respectivo aviso o informe a EMSA a través del Supervisor del contrato o al gerente, sobre la ocurrencia del hecho y de manera inmediata y siempre que, en tratándose de la comisión de un delito, se interponga la respectiva denuncia penal por parte del contratista, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del hecho o al conocimiento del mismo. Nota: del proceso realizado deberá quedar trazabilidad en correos electrónicos además de la respectiva denuncia que se haga. Según criterio de Emsa, se podrá hacer plantear al distribuidor opciones de solución para que no se pierda la venta de la lotería y quedarán registradas en correo electrónico	Contratista Supervisor del contrato - – director técnico - Técnico Operativo II – Control Interno
	Menor	<u>17.2 Entrega de numeración errónea o en mala condición al distribuidor.</u> Si el contratista conociendo la información clara y completa para la entrega a cada distribuidor, envía de cupos (numeración) diferentes a los	Contratista Supervisor del contrato - Técnico Operativo II – Control Interno

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
		asignados, billetes mal impresos, despachos realizados de manera extemporánea o no realizados, entregas incorrectas de cupos a los distribuidores. Esta situación se puede identificar por información del distribuidor, ya que ellos verifican cantidades y numeración de sus billetes (Rotulos en los paquetes de Loteria) El contratista deberá asumir el costo de los daños ocasionados a Emsa cuantificados por el Vigilante del Contrato, si este no los cancelare en la oportunidad señalada, se descontará su valor de las cuentas pendientes de pago, en su defecto se cobrará de la garantía respectiva, y en lo que excediere se cobrará por vía judicial. Nota. Todas las novedades de sorteo quedan en el formato de novedades de Sorteo, igualmente son informadas a Control Interno mediante correo electrónico.	
	Menor	17.3 Entrega incompleta de la Lotería de Manizales. Al momento de que el distribuidor recibe la billetería de la lotería de Manizales, esta debe estar empacada y rotulada con cantidad de billetes y numeración, su al momento de validar que esté el cupo completo identifica faltantes o diferencias, debe comunicarse con PU de distribución y sorteo para informar sobre la situación, este se pondrá en contacto con la casa impresora para validar la trazabilidad de la entrega e identificar los posibles errores. En caso de identificar que distribuidor puede tener dicha billetería, se valida la opción de complementar la entrega y con ello poder entregar el cupo completo al distribuidor por parte de la empresa impresora Nota. Todas las novedades de sorteo quedan en el formato de novedades de Sorteo, igualmente son informadas a Control Interno mediante correo electrónico.	Contratista - Supervisor del contrato – técnico Operativo II – Control Interno

 LOTería DE MANIZALES PARA GANARLA HAY QUE COMPRARLA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: DIS-IN-05
	INSTRUCTIVO	Versión: 2
	SEGURIDAD DE SORTEO Y DISTRIBUCIÓN	Fecha de Vigencia: 14/03/2024

POSIBLE CONTINGENCIA	TIPO CONTINGENCIA	ACTIVIDAD A REALIZAR	RESPONSABLE
	Menor	17.4 Devolución por parte del distribuidor o No recepción por parte de distribuidor. Tal situación se identifica por información de casa impresora o por información directa del distribuidor Se contacta al distribuidor telefónicamente para saber las razones del por qué no recibe la Lotería, y con este acercamiento de manera comercial mirar como la podrían comercializar o de lo contrario queda registrada la novedad en los soportes de cierre de despachos que envía empresa impresora.	Contratista PU distribución y sorteo – Técnico Operativo II – Control Interno
18. Pruebas plan de contingencia.		Se deben hacer pruebas de las contingencias descritas en el presente instructivo teniendo en cuenta que durante la anualidad se evacuen la totalidad de estas, garantizando así la operatividad del plan de contingencia en su totalidad. Cada que se le realizan mantenimiento a las baloteras se deben ejecutar las pruebas descritas. Es conveniente que COLJUEGOS defina en qué casos y eventualidades se permite a las Loterías posponer la realización de un sorteo	Profesional Universitario (sistemas), Profesional Universitario (mercadeo y distribución), Técnico Operativo II, Profesional Universitario Gestión Administrativa

CONTROL DE CAMBIOS (Referencia)

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

- Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta las condiciones del nuevo sistema de realización sorteo con software de baloteras electroneumáticas
- Se reclasifica de procedimiento a instructivo dada la naturaleza de su estructura
- Se actualizan las contingencias relacionadas con el sistema de baloteras teniendo el cambio al sistema electroneumático.
- Se actualiza la contingencia relacionada con la planta eléctrica.
- Se actualizan las contingencias relacionadas con frecuencia de copias de seguridad.
- Se incluyen los manejos de contingencia con posibles situaciones que pudieran afectar el con el proceso de distribución.
- Se modifica el nombre del instructivo incluyendo el proceso de distribución