

LOTERIA DE LA CRUZ ROJA COLOMBIANA
PLAN DE CONTINGENCIAS ENVIO DE LA INFORMACION DE LOS BILLETES NO VENDIDOS (DEVOLUCIÓN)

La Lotería de la Cruz Roja aceptará la devolución de los números (venta virtual), billetes y fracciones no vendidos por el distribuidor, bajo las condiciones que se detallan en la Circular Unica y Circulares Externas que la modifiquen, expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud
 La Lotería ha dispuesto su sistema para que los distribuidores puedan enviar por internet la información de los billetes no vendidos (devolución), teniendo como ventaja el recibo en línea y tiempo real y el distribuidor puede obtener inmediatamente confirmación de la recepción del archivo.
 El envío de la información deberá realizarse el día del sorteo antes de las 9:15 pm. El distribuidor debe guardar todas las seguridades que garanticen su transmisión efectiva.

RESPONSABLE	CAUSA DE LA FALLA	DESCRIPCION	PROCESO O ACTIVIDADES ALTERNAS
LOTERIA CRUZ ROJA	Fallas en el servidor de devolución	El servidor presenta fallas en la recepción de los archivos	Paralelamente se activa el servidor en plataforma linux 40 para la recepción de la información de billetes no vendidos Comunicarse con el proveedor de sistemas que asesora a la Lotería para recibir soporte
	Corte de luz	Corte del fluido eléctrico por parte del proveedor de energía externo	Automaticamente entra a operar la planta de la Cruz Roja Colombiana La Lotería cuenta con una UPS que permite salvar la información que se esté generando. Deberán apagarse los equipos que no se requieran para una mejor autonomía de la UPS.
	Corte o bloqueo en teléfonos habilitados para recepción de la información	No hay líneas telefónicas para confirmación de información	Utilizar celular para llamar a distribuidores quienes tienen la opción de enviar la información a través de la página de la Lotería o por correo electrónico a la dirección lotecruz@lotecruz.org.co, cartera@lotecruz.org.co; gilberto@lotecruz.org.co; ignacio.angulo@cruzrojacolombiana.org; gilberto.cardenas@cruzrojacolombiana.org
	Fallas en la internet para recibo de información	No hay conexión a internet	Recepcionar toda la información vía correo electrónico y subirla por la intranet
	Fallas en la internet (envío de información a la Superintendencia)	No hay conexión a internet al momento de enviar la información a la Supersalud	Grabar información en una memoria y conectarse a Internet por el canal de la Cruz Roja Colombiana u otro particular
	Página web de la Lotería de la Cruz Roja no funciona	Los distribuidores no pueden conectarse a esta página para hacer la devolución electrónica	Se habilitó un link en la página de la Cruz Roja Colombiana que permite a los distribuidores acceder al portal y enviar el archivo con la información de la devolución: www.cruzrojacolombiana.org
DISTRIBUIDORES	Distribuidor no tiene internet	El distribuidor requiere utilizar otro medio para realizar el envío de la información de la devolución	La Lotería recibirá la información por correo electrónico: lotecruz@lotecruz.org.co; cartera@lotecruz.org.co; gilberto@lotecruz.org.co; ignacio.angulo@cruzrojacolombiana.org Como contingencia tener otro operador de internet o intranet móvil
	El software utilizado por el distribuidor no funciona para hacer la lectura de los billetes	Se desconfigura programa para la lectura de la devolución por parte del distribuidor	Existen otras posibilidades de software para la lectura de la devolución a través del código de barras: Programa Fedelco, Lottery o el propio del distribuidor

<p>SITUACIONES DE FUERZA MAYOR Y CASOS FORTUITOS</p>	<p>* Fenómenos naturales: ola invernal, inundación, terremotos, tempestades, etc. * Hechos producidos por acción humana: guerras, robos, asonadas, conmoción interna, accidentes ocasionados por terceros (corte cable internet -fibra óptica)</p>	<p>Por razones de orden público, fuerza mayor o caso fortuito el distribuidor no puede enviar por ningún medio la información, el distribuidor debe realizar las siguientes instrucciones para poder validar la información:</p>	<p>Tratar de comunicarse por cualquier medio con la Lotería de la Cruz Roja con el fin de notificar la novedad e informar la cantidad de fracciones devueltas. En todo caso el hecho debe ser demostrable con los respectivos <u>soportes</u> Si definitivamente no es posible transmitir la información, el distribuidor deberá levantar un acta relacionando cada uno de los billetes y fracciones no vendidas, en donde conste que la devolución física fue entregada a la transportadora de valores, designada por la Lotería de la Cruz Roja, dentro del horario establecido para tal fin. El acta deberá ser suscrita por el distribuidor y la autoridad competente que de fe de tal circunstancia. Si el impedimento ocurre por falla en las comunicaciones, deberá acreditarse con la certificación expedida por la empresa local de comunicaciones, indicando el período en que estuvo la localidad fuera del servicio. Enviar a más tardar al día siguiente a la Lotería de la Cruz Roja explicación de los hechos que imposibilitaron la transmisión del archivo con la devolución, anexando los originales del acta firmada conjuntamente con la autoridad competente donde consten los números devueltos, original de la certificación expedida por la empresa de telecomunicaciones, copia del original de la guía del transportador en donde conste la hora y la fecha en que le fue entregada la devolución física. La Lotería de la Cruz Roja se reserva el derecho de verificar los documentos enviados, para atender el reconocimiento de la devolución de billetes o fracciones no vendidas correspondiente, teniendo en cuenta que será la Superintendencia Nacional de Salud quien autoriza incluir la información</p>
<p>LOTERIA DE LA CRUZ ROJA Y DISTRIBUIDORES</p>	<p>VARIOS</p>	<p>RECOMENDACIONES</p>	<p>Por seguridad y con el fin de anticiparse a una eventualidad el distribuidor podrá enviar predevolución a partir de las 2:00 p.m. del día del sorteo Los distribuidores deben asegurarse que los empleados designados para realizar la devolución electrónica están capacitados y entrenados con el fin de evitar contratiempos y posibles pérdidas económicas para el distribuidor. Es importante socializar con los empleados el Manual del Distribuidor. Es necesario hacer alianzas con otros distribuidores para que ante una eventualidad puedan prestar su apoyo; es muy importante la interacción y preparación del grupo de trabajo que atenderá una contingencia.</p>
	<p>LÍNEAS TELEFÓNICAS</p>		<p>PBX 3115432 CELULARES PARA ASESORIA: IGNACIO ANGULO 3138707411 / 3102222402. Los distribuidores recibirán información y asesoría permanentes de parte de los funcionarios designados por la Lotería de la Cruz Roja.</p>