

	PLAN DE CONTINGENCIA DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES	CÓDIGO M-03-P-CO-01
		VERSIÓN 01

OBJETIVO:

Definir acciones preventivas y correctivas que se deben llevar a cabo en caso de presentarse alguna eventualidad que afecte parcial o totalmente el funcionamiento de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar impactos potenciales que amenazan una organización.
- Construir respuestas efectivas con la elasticidad y capacidad necesaria para salvaguardar los intereses de los grupos de interés, mantener la reputación, la imagen y las actividades de creación de valor.

CAUSA	ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS
Publicar información errada y sin verificar.	Publicar información verificada por el líder del área encargada o el líder del proyecto establecido, con el fin de brindar información veraz, oportuna y de utilidad para los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Retirar la publicación de manera inmediata. • Publicar una nota aclaratoria con la información correcta.
Publicación tardía de los resultados.	Publicar oportunamente los resultados de la Lotería de Medellín a través del sitio web y en las redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, con el fin de generar credibilidad	Implementar controles donde se establezcan cronogramas y horarios para la publicación de los resultados.



**PLAN DE CONTINGENCIA DE LA
OFICINA DE COMUNICACIONES**

CÓDIGO
M-03-P-CO-01

VERSIÓN 01

CAUSA	ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS
	y transparencia en los medios digitales.	
Error en la publicación de los resultados del sorteo de la Lotería de Medellín.	Es deber de las autoridades encargadas vigilar el sorteo y los números ganadores antes de publicarlos.	<ul style="list-style-type: none"> • Retirar inmediatamente la pieza de los resultados. • Realizar un comunicado de prensa informando la situación. • El Gerente o el vocero encargado, deberá aclarar el incidente en los medios de comunicación.
Fallo en el funcionamiento de los equipos al momento del sorteo.	Mantenimiento preventivo de las baloteras y demás equipos necesarios para la realización del sorteo.	Debe estar presente un equipo técnico que solucione el incidente de manera inmediata.
Fallas técnicas en la transmisión en vivo del sorteo.	Realización de pruebas técnicas antes de la realización del sorteo.	Debe estar presente un equipo técnico que solucione el incidente de manera inmediata.
Carencia de información exigida por la Ley en nuestro sitio web.	La estrategia Gobierno en Línea es de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas y por este motivo, la Lotería de	Dar estricta aplicabilidad a la ley 1712 de 2014.



**PLAN DE CONTINGENCIA DE LA
OFICINA DE COMUNICACIONES**

CÓDIGO
M-03-P-CO-01

VERSIÓN 01

CAUSA	ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES CORRECTIVAS
	Medellín debe cumplir con la publicación y manejo de información en el sitio web.	
No dar respuesta oportuna a los usuarios que manifiestan inquietudes a través de nuestros medios de comunicación digitales.	Brindar respuesta eficaz, veraz y oportuna a los usuarios que escriben a través de las redes sociales de la marca: Facebook, Twitter e Instagram.	Generar controles que permitan establecer la contestación oportuna a los requerimientos de los usuarios y hacer la debida trazabilidad.
Riesgos en la plataforma transaccional de Lottired. Pérdida de información, congestión, colapso de la plataforma o la intrusión de usuarios no autorizados que podrían perturbar el correcto funcionamiento de la plataforma transaccional para la venta de lotería.	Estar a la vanguardia de todos los procesos relacionados con las transacciones en línea y contar siempre la disponibilidad del equipo de la Mesa de Ayuda, para resolver cualquier situación en el momento en que se presente.	La plataforma transaccional de Lottired debe contar el equipo técnico de Mesa de Ayuda con disponibilidad permanente para resolver de manera inmediata cualquier falla que se pueda presentar.



**PLAN DE CONTINGENCIA DE LA
OFICINA DE COMUNICACIONES**

CÓDIGO
M-03-P-CO-01

VERSIÓN 01

Elaboró: Comunicadora	Revisó: Oficina de Planeación	Aprobó: Comunicadora Organizacional
Fecha: 21/04/2022	Fecha: 25/04/2022	Fecha: 10/05/2022