



*Banco de la República*  
*Bogotá D. C., Colombia*

**Subgerencia de Informática**

**CONTINGENCIA PARA EXTERNOS**  
**USCI-GI-3**

06 de marzo de 2009





## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>3</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2 SERVICIO DE CONTINGENCIA.....</b>	<b>5</b>
2.1 CONTINGENCIA CON ENTIDAD VECINA .....	5
2.2 CONTINGENCIA EN LAS INSTALACIONES DEL BANCO REPÚBLICA.....	5
2.3 ACTIVACIÓN DE CANAL EXTERNO ALTERNO .....	7
<b>3 OTROS MECANISMOS ALTERNOS .....</b>	<b>8</b>
3.1 CANALES Y ESTACIONES DE CONTINGENCIA.....	8
3.2 TOKEN-OTP DE CONTINGENCIA.....	8
3.3 OPERACIONES DESDE OTRAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD.....	8



# 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el procedimiento a seguir por parte de las Entidades Financieras para tener acceso al esquema de contingencia establecida para los Servicios Electrónicos que ofrece el Banco de la República:

- Sistema Electrónico de Negociación – SEN
- Depósito Central de Valores – DCV
- Compensación Electrónica Nacional Interbancaria – CENIT
- Compensación Electrónica de Cheques – CEDEC
- Cuentas de Depósito – CUD
- SUBASTAS
- ANTARES



## **2 SERVICIO DE CONTINGENCIA**

El Banco de la República colabora a sus clientes, tanto en Bogotá como en Sucursales, prestándole un servicio de contingencia ante un incidente al cual la entidad financiera no pueda responder.

La Entidad Financiera podrá hacer uso del esquema de contingencia en caso de presentar fallas técnicas en los equipos que conforman la infraestructura tecnológica que permite el ingreso a los servicios electrónicos del Banco.

A continuación se relacionan las diferentes estrategias de contingencia a las que cualquier entidad puede acceder para tener continuidad en sus operaciones en el evento en que ocurra una falla técnica en sus instalaciones o en caso de estar impedidos para ingresar a las mismas.

### **2.1 CONTINGENCIA CON ENTIDAD VECINA**

Es decir, en las instalaciones de otro Entidad Financiera vinculada al sistema. En primera instancia se debe identificar otra Entidad afiliada al servicio o servicios del Banco que se requiere, que le permita acceder a su infraestructura tecnológica y que por su cercanía se facilite el traslado de sus usuarios a sus instalaciones. La contingencia de entidad vecina no aplica para el servicio de SEN.

### **2.2 CONTINGENCIA EN LAS INSTALACIONES DEL BANCO REPÚBLICA**

En esta contingencia, la Entidad tiene la posibilidad de desplazarse hasta alguna de las instalaciones del Banco de la República, a nivel nacional donde se cuente con sucursal del Banco. En Bogotá, el sitio será indicado a la entidad en el momento en que le sea autorizada la contingencia, así mismo, se informará el número de computadores que pueden ser utilizados por la Entidad (máximo 2 por Entidad).

Para solicitar el servicio de contingencia, la entidad que presenta el problema deberá informarlo mediante llamada telefónica al Centro de Soporte Informático del Banco de la República al teléfono 3431000 y luego enviar un mensaje a la dirección de correo electrónico [soporteinformatico@banrep.gov.co](mailto:soporteinformatico@banrep.gov.co), anexando el formato denominado "SOLICITUD DE CONTINGENCIA", debidamente firmado con PKI por el funcionario autorizado de la Entidad, con todos los campos diligenciados. Este formato se encuentra publicado en la página web <http://www.banrep.gov.co/sebra/formatos4.htm>.



En el mensaje electrónico que se envía, se debe indicar el motivo por el cual solicita el servicio, especificando el número de llamada asignado a su reporte.

Esta solicitud debe hacerse con por lo menos media hora de anticipación a la hora de cierre de cada servicio y contemplando, adicionalmente, que el tiempo de desplazamiento de sus funcionarios sea suficiente para operar antes del cierre de cada servicio. Cabe aclarar que la contingencia se autorizará solamente posterior al reporte del inconveniente en el Centro de Soporte Informático del Banco.

Específicamente para la contingencia de SEN es importante tener en cuenta que se dará ingreso a la Entidad a los puestos de trabajo 30 minutos después de autorizada la contingencia por parte del Centro de Soporte, este tiempo es requerido para hacer la personalización de las máquinas. Adicionalmente, cabe aclarar que el Banco está en capacidad de prestarle contingencia según la disponibilidad de sus centros alternos y se designarían los computadores por orden de llegada de la solicitud (máximo 2 máquinas por Entidad).

En caso de que se presente algún inconveniente para enviar la solicitud firmada con PKI a través de correo, la Entidad puede hacerlo enviando el formato de contingencia mencionado anteriormente **con código de autorización**, vía fax al número 3430777.

Finalmente, para cualquier otra activación de contingencia, donde no se requiera el desplazamiento al Banco de la República, se deben seguir los procedimientos propios definidos en las Circulares Reglamentarias Internas de cada Servicio, las cuales son publicadas por el Banco en:

CUD, DCV y SEN: [http://www.banrep.gov.co/reglamentacion/rg\\_index.htm](http://www.banrep.gov.co/reglamentacion/rg_index.htm)

CEDEC: El anexo N°3 Manual de contingencia usuarios externos se encuentra publicado en la Cartelera SEBRA

CENIT: El anexo N°3 Manual de contingencia usuarios externos se encuentra publicado en la Cartelera SEBRA

ANTARES: [http://www.banrep.gov.co/reglamentacion/rg\\_tesore.html](http://www.banrep.gov.co/reglamentacion/rg_tesore.html)

SUBASTAS: <http://www.banrep.gov.co/> elegir en el combo izquierdo “Reglamentación”.



### 2.3 ACTIVACIÓN DE CANAL EXTERNO ALTERNO

Algunas entidades han contratado con sus proveedores externos de comunicaciones autorizados, canales alternos para conectarse con el Banco, en este caso la entidad puede solicitar al Banco de la República el cambio de un canal a otro siguiendo el siguiente procedimiento:

La entidad solicitante debe informar mediante llamada telefónica al Centro de Soporte Informático del Banco de la República al teléfono 3431000 y enviar un mensaje a la dirección de correo electrónico [sopORTEinformatico@banrep.gov.co](mailto:sopORTEinformatico@banrep.gov.co), anexando el formato denominado “SOLICITUD DE CONTINGENCIA” (que se encuentra en la página Web del Banco), debidamente firmado con PKI por el funcionario previamente autorizado por la entidad, con todos los campos diligenciados (para este caso deberá indicar de manera específica la red que desea utilizar (ej. 172.31.x.x.) y el nombre del proveedor del canal que desea inactivar y cual activar (proveedores autorizados por el Banco)).

En caso que se presente algún inconveniente para enviar la solicitud firmada con PKI a través de correo electrónico, la entidad puede hacerlo enviando el formato de contingencia mencionado anteriormente con código de autorización, vía fax al número 3430777. El Banco de la República puede tomar hasta una (1) hora para atender esta solicitud. Este formato se encuentra publicado en la página web <http://www.banrep.gov.co/sebra/formatos4.htm>.



### **3 OTROS MECANISMOS ALTERNOS**

#### **3.1 CANALES Y ESTACIONES DE CONTINGENCIA**

Las entidades podrán contratar canales de comunicación adicionales con los proveedores de comunicaciones que estimen conveniente para acceder a los servicios SEBRA, lo cual debe ser informado al Banco de la República. La gestión de estos canales es responsabilidad de la entidad y/o proveedor de comunicaciones quienes deben garantizar el correcto funcionamiento del mismo.

Es importante tener en cuenta que todo canal de comunicaciones habilitado entre la entidad y el Banco, será considerado como un medio activo independiente del esquema o nivel de uso que haya definido la entidad, por tanto, serán facturados como parte de la tarifa SEBRA de acuerdo al valor vigente a la fecha.

#### **3.2 TOKEN-OTP DE CONTINGENCIA**

Por políticas de seguridad, en ningún caso se podrá acceder al portal SEBRA y/o servicios del Banco de la República si no se tiene el token-OTP para la autenticación de usuario, es importante que las Entidades consideren contar con esquemas de contingencia alternativos para estos casos.

En el caso en que la Entidad decida, como esquema de contingencia, solicitar un segundo Token-OTP para uno o más usuarios, lo podrá hacer siguiendo los trámites normales con el Banco de la República, dicho dispositivo será asignado y permanecerá activo en las mismas condiciones que el primer Token-OTP y será responsabilidad total de la Entidad, su debido cuidado, verificación y sincronización.

#### **3.3 OPERACIONES DESDE OTRAS SUCURSALES DE LA ENTIDAD**

En caso de presentarse problemas de la Entidad en la sucursal de Bogotá, se pueden realizar operaciones desde cualquier ciudad del país.

El usuario o los usuarios asignados en la sucursal que vaya a realizar la operación, deberán contar con el perfil requerido para realizar las operaciones en las diferentes aplicaciones del Banco de la República.