

06/05/2005



Banco de la República
Bogotá D. C., Colombia

Subgerencia de Informática
Unidad de Protección y Continuidad Informática

ADMINISTRACIÓN SERVICIOS SEBRA
ENTIDADES EXTERNAS

SGINF-PN-1

Abril de 2005

1	INTRODUCCIÓN	3
2	ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS.....	4
3	DILIGENCIAMIENTO FORMATO “NOVEDADES Y ESTACIONES SISTEMA SEBRA”	6
3.1.1	Información básica del intermediario solicitante	7
3.1.2	Solicitudes de ESTACIONES SEBRA.....	7
3.1.3	Novedades de USUARIOS	8
3.1.4	Novedades de TARJETAS	9
3.1.5	Información Delegado Solicitante	10
3.1.6	Observaciones	10
3.1.7	Recomendaciones	10
3.1.8	Espacio Reservado para el Centro de Soporte Informático	11
4	CONSIDERACIONES ADICIONALES DEL SERVICIO.....	12
4.1	RESPUESTA A LA SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS INTELIGENTES	12
4.1.1	Validación de condiciones de solicitud y firma digital.....	12
4.1.2	Novedades de Usuarios.....	12
4.1.3	Novedades de Tarjetas:	13
4.1.4	Pruebas de Ingreso	13
4.1.5	Entrega de Tarjetas Inteligentes:.....	13
4.1.6	Vencimiento y Pérdida de Tarjetas Inteligentes:	14
4.1.7	Cobro de Tarjetas Inteligentes	14

06/05/2005

1 INTRODUCCIÓN

Con el propósito de brindar un servicio ágil, eficiente y seguro en cuanto a la administración de los servicios electrónicos del Banco, en el presente documento se describen los requisitos que deben cumplir las solicitudes que realizan los clientes para las diferentes novedades que tienen a su disposición, como por ejemplo, la asignación, reasignación y blanqueo de PIN de tarjetas inteligentes, entre otros.

Los servicios electrónicos ofrecidos por el Banco como el DCV, CEDEC, CENIT, SEN, CUD, HTRANS, y SUBASTAS tienen diferentes niveles de seguridad, unos dados por software y otros por hardware. Para ello se requiere el uso de las tarjetas inteligentes, elemento administrado por el Centro de Soporte Informático. Adicionalmente, el control a nivel de perfiles de usuarios a las aplicaciones está establecido en los manuales operativos de los diferentes servicios ofrecidos por el Banco de la República.

2 ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS

Para atender cualquier solicitud de novedades usuarios, el cliente debe enviar la solicitud diligenciada en el formato electrónico publicado en la página web www.banrep.gov.co/sebra/formatos4.htm, firmado, no encriptado, con el certificado PKI del delegado con responsabilidad administrativa nombrado para la entidad. El formato debe enviarse adjunto en un correo electrónico a la cuenta de novedadsebra@banrep.gov.co.

Las diferentes novedades a las cuales puede acceder una entidad para el manejo de sus usuarios son:

- Estaciones
 - Solicitud de nuevas estaciones SEBRA para los diferentes servicios ofrecidos
- Novedades De Usuarios:
 - Incluir Usuario
 - Retiro Definitivo de Usuario
 - Modificar Servicio
 - Retirar Servicio / IP
 - Adicionar Servicio / IP
- Novedades de Tarjetas:
 - Blanqueo de Pin

06/05/2005

- Revisión de Tarjeta
- Reasignación

Es importante aclarar que a una misma tarjeta inteligente se pueden asociar uno o varios de los servicios mencionados, con excepción del servicio SEN que requiere tarjetas, estación e infraestructura de comunicaciones independiente.

Igualmente, se debe tener en cuenta que los permisos, servicios, perfiles y estaciones habilitadas, NO están ligados a la tarjeta inteligente sino al login del usuario. Por lo tanto, cualquier modificación o adición en este sentido no implica cambio de tarjeta.

3 DILIGENCIAMIENTO FORMATO “NOVEDADES Y ESTACIONES SISTEMA SEBRA”

El formato de NOVEDADES SISTEMA SEBRA ha sido diseñado para permitir al cliente solicitar toda la gama posible de novedades mencionadas en el punto anterior en un SOLO documento.

Como tal, tiene carácter de documento oficial para cualquier requerimiento y por lo mismo, para que sea válido además de cumplir con los requisitos de seguridad y validación, el cliente DEBE hacer sus solicitudes exclusivamente a través de éste.

Este formato es permanentemente actualizado de acuerdo con las necesidades del sistema y sus clientes. Se publica para conocimiento de los intermediarios financieros en la página web del Sistema SEBRA (<http://www.banrep.gov.co/sebra/formatos4.htm>). A partir de su publicación se anula de forma inmediata cualquier versión anterior del documento.

Así mismo, este documento NO DEBE SER MODIFICADO NI ALTERADO en ninguna de sus secciones ya que esto acarrearía que la solicitud fuese invalidada inmediatamente.

A continuación encontrará una breve descripción de cada campo (todos los campos son **obligatorios** a excepción de aquellos marcados como Espacio Reservado para el Centro de Soporte Informático), el formulario debe ser completamente diligenciado y cumplir con todos los requisitos establecidos; de todo esto, depende la oportuna atención de la solicitud.

06/05/2005

El formato está dividido en varias partes a saber:

- Información Básica del Intermediario
- Solicitud de ESTACIONES SEBRA
- Novedades de USUARIOS
- Novedades de TARJETAS
- Información del delegado solicitante
- Observaciones
- Recomendaciones
- Espacio Reservado para el Centro de Soporte Informático

3.1.1 *Información básica del intermediario solicitante*

- **Nombre:** Escribir el nombre completo del intermediario.
- **NIT:** Escribir el NIT de la entidad, incluyendo el dígito de verificación.
- **Teléfono y fax:** Escribir un número de teléfono y un fax en el cual se pueda contactar al solicitante.
- **Fecha Solicitud:** Escribir la fecha del día en que está diligenciando la solicitud.

3.1.2 *Solicitudes de ESTACIONES SEBRA*

Cuando el cliente solicita se le habilite una nueva estación para tener acceso a cualquiera de los servicios electrónicos del Banco, se le asigna una dirección IP. Es importante tener en cuenta que este punto debe ser diligenciado **ÚNICAMENTE** cuando requieran nuevas estaciones.

- **Número estaciones:** Informar sobre el número de nuevas estaciones que requieren.
- **Servicios para la estación:** Relacionar la(s) aplicación(es) DCV, CEDEC, CENIT, SEN, CUD, HTRANS, y SUBASTAS para las cuales requieren una nueva estación o dirección ip.
- **Canal (rango IP):** Se debe relacionar en este campo el rango de direcciones ips asignado cuando la entidad posea más de un canal de comunicaciones. Si solo se posee un canal no es necesario escribirlo.

3.1.3 *Novedades de USUARIOS*

Marque una sola “X” en el tipo de novedad que requiera por usuario según se describe a continuación:

- **Incluir Usuario:** Marcar este campo cuando se desee incluir a un nuevo usuario, teniendo en cuenta que para operar en el Sistema SEBRA todo usuario requiere de una Tarjeta Inteligente y que su inclusión implica, tal como se especifica en el formato, la asignación de uno de estos elementos y cuyo valor debe ser asumido por la entidad solicitante.
- **Retiro Definitivo de Usuario:** Esta opción al ser utilizada implica eliminación total del usuario relacionado en el formato. Para revertirla se requerirá una nueva solicitud de Inclusión de Usuario. Con esta solicitud no deberá marcarse ninguna aplicación ni servicio, ya que el usuario se retira absolutamente de TODO el sistema y demás servicios; adicionalmente, se libera la tarjeta inteligente que tenga asociada el usuario.
- **Modificar Servicio:** Optar por esta opción cuando se requiera cambiar los permisos existentes sobre uno o más servicios autorizados para un usuario. Esta novedad mantiene en idénticas condiciones los demás servicios y estaciones habilitadas para el usuario.
- **Retirar Servicio / IP:** Optar por esta opción cuando se requiera inhabilitar uno o más servicios pre-existentes a un usuario sin que implique retiro definitivo del sistema; teniendo en cuenta que si el servicio que se quiere retirar es el único que el usuario tiene habilitado, se debe optar por el retiro definitivo.
- **Adicionar Servicio / IP:** Optar por esta opción cuando se requiera adicionar uno o más servicios para un usuario. Igualmente, es válida cuando se requiera dar permisos de ingreso sobre una o más estaciones de la entidad. Esta novedad mantiene en idénticas condiciones los demás servicios y estaciones habilitadas para el usuario.
- **Nombres y Apellidos Completos:** Se deben escribir los nombres y apellidos completos del usuario que trabajará en el sistema. **ESTA INFORMACIÓN ES DE VITAL IMPORTANCIA PUES DE ESTE DATO DEPENDE LA CONSTRUCCIÓN DEL LOGIN QUE SE ASIGNE AL USUARIO PARA INGRESAR AL SISTEMA.**
- **Cédula de Ciudadanía:** Escribir el número de cédula del usuario que trabajará en el sistema. Este dato es importante para la creación e identificación del usuario en la base de datos de usuarios.
- **Ciudad:** Especificar el nombre de la ciudad donde está ubicado el usuario que trabajará en el sistema.

06/05/2005

- **Servicios:** Se debe marcar con una “X” el(los) servicio(s) que se requiera(n) para el usuario relacionado en el formato. Tener en cuenta las opciones de perfiles que se presentan para cada uno de los servicios y seleccionar la que se ajuste a las necesidades y funciones que cumplirá el usuario.
- **Direcciones IP para Estaciones:** En este campo se debe escribir la(s) dirección(es) de la estación(es) a las cuales tendrá acceso un usuario, ya sea una ip existente previamente o una nueva que se solicite en el punto anterior; en este caso deberá escribirse en este campo “NUEVA DIRECCIÓN SOLICITADA”.

3.1.4 *Novedades de TARJETAS*

Marque una sola “X” en el tipo de novedad que requiera para cada tarjeta según se describe a continuación:

- **Tarjeta Serial No.:** En este campo se debe relacionar el serial de la tarjeta que será objeto de la novedad. Este serial se ubica en la parte posterior de la tarjeta inteligente y corresponde a una cifra de siete u ocho dígitos.
- **Blanqueo de PIN:** Tomar esta opción cuando se requiera el cambio de PIN para el usuario por olvido o porque éste último desea cambiarlo por seguridad.
- **Revisión Tarjeta:** Se debe tomar esta opción si ante eventuales inconvenientes de acceso, daño o deterioro de una tarjeta, el cliente requiere que ésta sea revisada.

Es importante tener en cuenta, que la tarjeta deberá remitirse al Centro de Soporte para poder validar su vigencia, realizar la revisión, emitir un diagnóstico certero sobre el daño o inconveniente y así determinar si se efectúa reposición de la misma y el concepto por el cual se realizaría. Se remitirá mediante carta haciendo referencia a la solicitud electrónica previamente enviada por correo.

- **Reasignación:** Una vez el cliente recibe las tarjetas, éstas son de su propiedad, de manera que cuando lo requiera podrá reasignar dichos elementos a sus usuarios según sus necesidades.

Deberá relacionarse el número serial de la tarjeta a reasignar y los datos tanto del usuario que en el momento de la solicitud tiene asignada la tarjeta, como los datos del nuevo usuario. **ADICIONALMENTE** deberá relacionarse al nuevo usuario en el cuadro Novedades de USUARIOS, especificando los servicios, perfiles y estaciones para éste, marcando la novedad “**Incluir Usuario**”, haciendo claridad que en este caso la tarjeta que se asigna

06/05/2005

corresponde a la relacionada por la entidad y no una nueva como se indica en el punto **Incluir Usuario**.

Así mismo, deberá solicitarse el retiro del actual usuario, marcando la novedad **“Retiro Definitivo de Usuario”**

- **Nombres y Apellidos Completos (Usuario a Retirar):** Se deben escribir los nombres y apellidos completos del usuario que en el momento de la solicitud tiene asignada la tarjeta.
- **Nombres y Apellidos Completos (Usuario a Incluir):** Se deben escribir los nombres y apellidos completos del usuario que se ingresará al sistema SEBRA y que reemplazará al usuario relacionado en el campo anterior.

3.1.5 Información Delegado Solicitante

En esta sección del documento se debe especificar quien realiza o autoriza la solicitud.

- **Nombre:** Especificar el nombre completo del delegado con responsabilidad administrativa que firma la solicitud.
- **Cargo:** Especificar el cargo del delegado con responsabilidad administrativa que firma la solicitud.
- **Correo Electrónico:** Es **obligatorio** relacionar una cuenta de correo electrónico para efectos de **información**, aclaración y respuesta a una solicitud; preferiblemente de carácter corporativo. Por ende, el cliente deberá garantizar la seguridad y confiabilidad de dicha dirección; así como, revisar permanentemente el recibo de la información dirigida a ella.

3.1.6 Observaciones

Este campo puede usarse para cualquier comentario que el cliente considere pertinente durante la atención de la solicitud.

3.1.7 Recomendaciones

En esta sección del documento se relacionan algunos apartes importantes a tener en cuenta al momento de realizar alguna solicitud de novedades. Se sugiere leerla y tomar atenta nota de la información contenida en ella.

06/05/2005

3.1.8 *Espacio Reservado para el Centro de Soporte Informático*

Esta sección es de uso exclusivo del Centro de Soporte Informático y NO debe ser diligenciada ni modificada.

4 CONSIDERACIONES ADICIONALES DEL SERVICIO

4.1 RESPUESTA A LA SOLICITUD Y ENTREGA DE TARJETAS INTELIGENTES

El Centro de Soporte Informático dará aviso al cliente de la atención de su solicitud vía correo electrónico. El tiempo de atención de este tipo varía de acuerdo con la novedad solicitada.

4.1.1 *Validación de condiciones de solicitud y firma digital*

Este proceso es vital para validar la información del solicitante, debe cumplirse para poder atender los requerimientos. El tiempo de este proceso es de un día hábil.

Dicha solicitud será validada por el grupo de administración de acuerdo con las especificaciones mencionadas en el capítulo 7 del documento que reglamenta el uso del sistema PKI para las novedades SEBRA, denominado “NOVEDADES USUARIOS SEBRA CON PKI”, el cual se encuentra publicado en la página web www.banrep.gov.co/sebra/aspectosadministrativos4.htm.

De presentarse algún inconveniente con la validación, la solicitud será devuelta mediante correo electrónico al remitente, informando la razón por la cual se rechaza y las indicaciones necesarias.

4.1.2 *Novedades de Usuarios*

Cualquier novedad de usuarios debe cumplir un procedimiento diferente de acuerdo con las aplicaciones y/o servicios solicitados para el usuario. Estas tienen un

06/05/2005

tiempo máximo de atención de tres (3) días contados a partir de la respuesta positiva del visado.

4.1.3 *Novedades de Tarjetas:*

- Blanqueo de Pin: A nivel general el promedio de atención es de 1 día hábil, contado a partir de la respuesta positiva del visado.
- Revisión de Tarjeta: Para efectos de revisión de la tarjeta, diagnosticar el daño presentado y determinar si requiere reposición por garantía, se asigna un promedio de atención de 1 a 2 días hábiles, contados a partir de la respuesta positiva del visado.
- Reasignación de Tarjeta: Toda solicitud de este estilo debe cumplir con un procedimiento complejo que implica tanto creación del nuevo usuario como retiro del anterior; teniendo en cuenta las aplicaciones y/o servicios solicitados para el nuevo usuario.

Estas tienen un tiempo máximo de atención de tres (3) días contados a partir de la respuesta positiva del visado.

4.1.4 *Pruebas de Ingreso*

Toda solicitud atendida se confirma vía mail y adicionalmente implica pruebas de ingreso para el usuario. Para este proceso, un técnico de soporte se comunica con cada usuario para realizar el primer ingreso con él y verificar el óptimo funcionamiento de todos los servicios y/o aplicaciones habilitadas.

Igualmente, el usuario puede comunicarse con el Centro de Soporte Informático y solicitar asesoría para este proceso.

A partir del momento en que se da respuesta a una solicitud de usuario o tarjetas, el usuario tiene disponibles dos (2) días hábiles para realizar las pruebas y dar conformidad a la atención de la misma. Cumplido este tiempo, las pruebas serán total responsabilidad de la entidad y del usuario.

4.1.5 *Entrega de Tarjetas Inteligentes:*

En caso que la solicitud implique una entrega de tarjetas para usuarios en Bogotá, mediante correo electrónico se notificará al intermediario financiero la disponibilidad de la tarjeta y las condiciones para su entrega.

Para el caso de usuarios fuera de Bogotá, la notificación se realizará igualmente mediante correo electrónico pero la(s) tarjetas se enviarán al cliente a través de la Subgerencia de Operación Bancaria de la sucursal del Banco de la República que corresponda. Esta dependencia se comunicará con la entidad para solicitar el retiro de la(s) tarjetas.

06/05/2005

El delegado con responsabilidad administrativa deberá diligenciar el formato denominado “AUTORIZACIÓN ENTREGA TARJETAS” publicado en la página web <http://www.banrep.gov.co/sebra/formatos4.htm>, indicando los datos personales del funcionario autorizado para retirar la(s) tarjeta(s); deberá firmarlo con su certificado PKI y enviarlo vía correo electrónico a la cuenta novedadsebra@banrep.gov.co. El funcionario deberá presentar una copia del documento al momento de retirar la tarjeta en las oficinas del Banco de la República, en Bogotá o sucursales.

Las tarjetas que por cualquier concepto sean asignadas a la entidad, serán entregadas **ÚNICAMENTE** a la persona que por medio de dicha comunicación, validada y certificada con PKI.

4.1.6 *Vencimiento y Pérdida de Tarjetas Inteligentes:*

- Cuando una tarjeta cumple su vida útil, es decir termina su tiempo de garantía no tendrá derecho a reposición por vencimiento. En este caso, el intermediario financiero deberá adquirir nuevamente una tarjeta mediante solicitud expresa, asumiendo el costo por la misma.
- En el caso de extravío o pérdida de una tarjeta, el intermediario deberá dar aviso inmediatamente al Centro de Soporte Informático para proceder a bloquearla. Adicionalmente, deberá solicitar la reposición de la tarjeta mediante carta con código de autorización acompañada del original del denuncia por pérdida. En este caso también, el intermediario financiero deberá asumir el costo total de la tarjeta nueva.

4.1.7 *Cobro de Tarjetas Inteligentes*

La entrega de una tarjeta inteligente se realizará mediante Acta de Entrega firmada por las partes (Banco y Cliente). Dicho documento representa completa aceptación del recibo y cobro por concepto de adquisición y/o reposición de la(s) tarjetas inteligentes cuando éste aplique.

El cobro de tarjetas se efectúa a través de débito automático efectuado a la cuenta de depósito que el cliente mantiene en el Banco de la República. Sin embargo y por su carácter de entidades especiales, existen algunos intermediarios a los cuales se les genera cuenta de cobro, la cual debe ser cancelada directamente en el Banco.

El cobro se realiza a finales de cada mes sobre las tarjetas que hayan sido entregadas con anterioridad a la fecha de corte, la cual está estipulada para el día 25 del mes en cuestión.

El monto a debitar corresponde al valor neto de la tarjeta o el calculado por reposición, más el IVA del 16%. A la suma de estos valores se aplican los impuestos a los que haya lugar.

06/05/2005

El valor de una tarjeta será especificado por el Banco y dependerá del lote de tarjetas que se tenga en custodia para asignar a las entidades. Este valor varía de acuerdo con el valor de importación de las tarjetas cuando son adquiridas por el Banco de la República.

En el caso de reposiciones por daño, siempre y cuando se determine como DAÑO LÓGICO; el valor a cobrar será la diferencia calculada entre la tarjeta que presentó el daño y la nueva que se entregue en su lugar, más los impuestos ya especificados.

Esta reposición será aplicable siempre y cuando la tarjeta se encuentre dentro del tiempo de garantía, el cual se estipula en la parte posterior de la misma.

En casos de DAÑO FÍSICO, imputables a maltrato o uso indebido de la tarjeta por parte del usuario final, el valor a cobrar será el neto calculado para el lote de tarjetas que se entregue al usuario, más los impuestos mencionados.