



Banco de la República
Colombia

Prueba Tecnológica TNT
Agosto de 2018
Sucursal Barranquilla

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DE LA PRUEBA	Prueba Tecnológica Tercer Nodo – Proceso de Suministro de Efectivo ante Eventos de Desastre.
TIPO DE PRUEBA	Tercer Nodo Tecnológico del Banco de la República – Barranquilla
ACTIVACIÓN (Fecha y horas)	Jueves 9 de agosto de 2018 7:00 a.m.
DESACTIVACION (Fecha y horas)	Viernes 10 de agosto de 2018 4:00 p.m.
ORGANIZADOR	Banco de la República - Colombia Dirección General de Tecnología Departamento de Servicios de Tecnología Informática (DSTI) Departamento de Gestión de Riesgos y Procesos
USUARIOS	Bancos, Transportadoras de valores, Banco de la República
PARTICIPANTES	Bancos, Transportadoras de valores, Banco de la República
DURACIÓN DE LA PRUEBA	2 días
SERVICIOS EXTERNOS	CUD (saldos por correo electrónico) ANTARES PKI S3 Portal W-Sebra Autenticación fuerte
OTROS SERVICIOS	Servicios internos relacionados con la función del Banco de la República como: MASTER Servicio de soporte telefónico.

ANTECEDENTES

Prueba realizada para validar el proceso de suministro de efectivo a bancos y transportadoras de valores bajo un escenario de desastre en la ciudad de Bogotá.

OBJETIVOS

Esta prueba fue realizada con el objetivo principal de validar los siguientes aspectos:

- **PROCEDIMIENTOS:** Verificar que los procedimientos de activación tecnológica y operativa sean claros y estén completos. Igualmente, validar que los recursos utilizados para esta estrategia sean suficientes.



*Banco de la República
Colombia*

**Prueba Tecnológica TNT
Agosto de 2018
Sucursal Barranquilla**

- **DOCUMENTACIÓN:** Verificar la aplicabilidad de la documentación elaborada.
- **AMBIENTE:** Validar que este ambiente tecnológico de contingencia funcione correctamente para los servicios activados.
- **PERSONAL:** Poner en práctica y mejorar el conocimiento del Equipo Operativo de Barranquilla a cargo de la puesta en marcha y operación de los servicios incluidos en la prueba, así como también de la Mesa de Soporte Tecnológico de Medellín, responsable de la atención primaria de las llamadas relacionadas con inconvenientes o inquietudes presentadas por las entidades participantes.

PLAN DE PRUEBA

ALCANCE

El alcance previsto incluyó realizar solicitudes de provisión de efectivo por parte de las entidades bancarias en el sistema Antares con los saldos disponibles del CUD, simulando un evento de desastre en Bogotá.

La prueba se programó para que la activación se realizara a primera hora del 9 de agosto y la desactivación se realizara a las 4:00 p.m. del 10 de agosto, con un tiempo de permanencia de los servicios en contingencia de 36 horas aproximadamente.

ACTIVACIÓN

El jueves 9 de agosto de 2018, se llevó a cabo la prueba de contingencia del Tercer Nodo Tecnológico, la cual simula un escenario de pérdida o daño de los dos Centros de Cómputo Primario y secundario ubicados en la ciudad de Bogotá y donde a través la ejecución de procedimientos manuales, se conmutan los servicios CUD, ANTARES y los servicios transversales (Portal Sebra, autenticación fuerte, S3, PKI) hacia el Centro Cómputo Alterno ubicado en la ciudad de Barranquilla. Adicionalmente, se activa el equipo operativo en sitio requerido para la prestación de los servicios.

OPERACIÓN

Una vez disponible el Tercer Nodo Tecnológico, las entidades deben registrar solicitudes de efectivo a través del sistema Antares. Al día siguiente los emisarios realizan la validación del pago, para posteriormente corroborar la correcta afectación de las cuentas de depósito.

DESACTIVACIÓN

La desactivación del nodo alternativo de Barranquilla se realizó el viernes 10 de agosto de 2018 a las 4:00 p.m.

Tanto para la Activación y Desactivación, el Departamento de Servicios de Tecnología Informática programó chequeos de los servicios con el fin de corroborar su adecuado funcionamiento luego de cada procedimiento ejecutado.



RESULTADOS

ACTIVACIÓN

- **Tiempos**
Teniendo en cuenta la hora de inicio y finalización, los tiempos de activación estuvieron entre las 6:55 a.m. y las 8:00 a.m.
- **Ejecución procedimientos**
Se llevaron a cabo en total la ejecución de 16 procedimientos para la activación del tercer nodo, con el fin de:
 1. Realizar chequeo previo de la plataforma tecnológica.
 2. Enviar notificación por correo electrónico a grupos internos informando inicio del proceso de activación del Tercer Nodo Tecnológico.
 3. Activar bases de datos.
 4. Activar servicios transversales (W-Sebra, S3, PKI, autenticación fuerte).
 5. Habilitar aplicaciones (CUD, ANTARES, MASTER).
 6. Realizar chequeo de aplicaciones.
 7. Notificar disponibilidad del nodo.
- **Funcionalidad**
La ejecución de todos los procedimientos de activación del Tercer Nodo Tecnológico (TNT) se llevaron a cabo de acuerdo a lo definido lo que permitió la correcta activación de los servicios.

OPERACIÓN

- **Ejecución Procedimientos**
Se ejecutaron de manera exitosa los procedimientos necesarios para activar desde la ciudad de Barranquilla la operación de los servicios CUD y Antares ante un evento de desastre en Bogotá, además se enviaron a las cuentas de correo electrónico registradas en el CUD por las entidades participantes, los saldos disponibles de sus cuentas de depósito.
- **Funcionalidad**
Los servicios incluidos como parte de la prueba funcionaron de acuerdo a lo esperado durante su operación en este ambiente contingente.

DESACTIVACIÓN

- **Tiempos**
Los tiempos programados para la desactivación del nodo se cumplieron adecuadamente. Se inició la desactivación el día 10 de agosto a las 4:01 pm finalizando a las 4:35 pm.
- **Ejecución Procedimientos**
La ejecución de todos los procedimientos de desactivación se llevó a cabo de manera exitosa.
- **Funcionalidad**
Luego de la desactivación del Tercer Nodo Tecnológico (TNT) se realizaron pruebas exitosas de los diferentes servicios validando que las réplicas de las bases de datos se encontraran funcionales.



Banco de la República
Colombia

Prueba Tecnológica TNT
Agosto de 2018
Sucursal Barranquilla

CONCLUSIONES Y RESULTADOS

- Los servicios se activaron de manera efectiva de acuerdo a lo programado y en los tiempos acordados, logrando que el Tercer Nodo Tecnológico estuviera disponible a tiempo para la prueba.
- De las 31 entidades invitadas participaron en total 27 (22/26 bancos y 5/5 transportadoras), lo que representa un 87% de participación (85% bancos y 100% transportadoras).
- De las 33 operaciones de provisión de efectivo registradas en Antares por las entidades participantes, 10 ejecutaron el ciclo completo del proceso, es decir desde la solicitud hasta la validación de emisarios y afectación de las cuentas de depósito en el sistema CUD. Estas provisiones de efectivo se programaron para la entrega en diferentes ciudades a nivel nacional, tales como: Barranquilla, Bogotá, Armenia, Montería, Cali y Medellín.
- La atención de casos de soporte se realizó de manera exitosa a través de la línea 018000, con el apoyo de soporte de primer nivel presencial en Medellín y profesionales especializados ubicados en la ciudad de Barranquilla. A través de esta línea de soporte telefónico se recibieron en total 33 llamadas, de las cuales 25 corresponden a soporte tecnológico y 8 relacionados con temas operativos.
- De acuerdo con el análisis de las llamadas recibidas para soporte tecnológico, se evidencia que algunas entidades no cuentan con equipos de cómputo definidos para atender las pruebas o la operación en contingencia. Se evidenció que las llamadas recurrentes eran relacionadas a la configuración de dichos equipos. En cuanto a las llamadas relacionadas con soporte operativo, todas se trataron de inquietudes sobre la prueba, las cuales fueron resueltas oportunamente.
- No se presentaron incidentes sobre la plataforma tecnológica y de servicios en Tercer Nodo Tecnológico instalados en Barranquilla, con lo cual se garantizó una disponibilidad del 100% durante la prueba.
- Según la encuesta realizada a las entidades participantes, la calificación promedio de la prueba fue de 4.57 sobre 5. Participaron en la encuesta 17 entidades de 27 participantes.
- De acuerdo a las entidades que respondieron la encuesta y las cuales utilizaron el servicio de soporte telefónico¹, el nivel de satisfacción con el servicio recibido fue de 4.80 sobre 5.
- Según lo informado en la encuesta, las mesas de efectivo alternas de las diferentes entidades se activaron en las siguientes ciudades: Barranquilla, Manizales, Bogotá, Tunja, Cali, Medellín, Pereira y San Gil.
- De acuerdo con lo manifestado por una entidad participante, "Este ejercicio ha sido de gran utilidad para dar continuidad a la operación, así mismo fue útil para identificar mejoras al interior de la entidad".

¹ Según la encuesta realizada 5 Entidades presentaron inconvenientes de tipo tecnológico en la ejecución de la prueba.



Banco de la República
Colombia

Prueba Tecnológica TNT
Agosto de 2018
Sucursal Barranquilla

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- De acuerdo con lo manifestado por las entidades participantes a través de la encuesta², se destacan las siguientes sugerencias, las cuales serán analizadas por el Banco para implementar los correctivos que sean necesarios y viables:
 - Evaluar la participación de las transportadoras en la prueba debido a que pueden generar costos internos para las entidades financieras.
 - Habilitar ventanas antes de la prueba para que las entidades validen la conectividad a los servicios del Banco de la República.
 - Evaluar la posibilidad de habilitar permisos para que los agentes que brindan soporte telefónico puedan conectarse remotamente a los equipos de cómputo de las entidades en el momento en que estén atendiendo casos de soporte.
 - Radicar operaciones reales de suministro de efectivo en el Tercer Nodo Tecnológico ejecutando todo el flujo del proceso hasta el final, es decir, ejecutar un escenario más acorde a la realidad.
 - Socializar la información de la programación de la prueba con todos los interesados de las áreas de tesorería de las sucursales del Banco de la República.

Agradecemos a todos su valiosa colaboración en este ejercicio que permite afianzar los procedimientos y recursos de contingencia, así como minimizar la incertidumbre en un evento de crisis.

² Encuesta diligenciada por 17 entidades.