



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

**GERENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO
DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE PAGOS**

CONTINGENCIA SIPAV

PROCEDIMIENTO DE INICIO DE CONTINGENCIA:

Cuando un participante no pueda realizar sus operaciones electrónicas mediante el SIPAV, se deben seguir los siguientes pasos:

1. El participante deberá comunicar mediante teléfono, correo electrónico y/o fax a la mesa de ayuda del Departamento del Sistema de Pagos (DSIP), la imposibilidad de realizar sus operaciones electrónicas mediante el SIPAV, solicitando el ingreso a los procedimientos de contingencia, por los siguientes canales de comunicación:

1.1. Medios de contacto:

a) Teléfonos:

(591) 2 - 2408166 (Mesa de ayuda - SIPAV)

(591) 2 - 2407262 (Mesa de ayuda - SIPAV)

(591) 2 - 2409090, interno 1623 (Administrador SIPAV)

b) Correos electrónicos:

contingencias@bcb.gov.bo

lpalacios@bcb.gov.bo

garispe@bcb.gov.bo

c) Fax:

(591) 2 - 2406710 (Departamento del Sistema de Pagos)

(591) 2 – 2407798



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

2. Una vez recibida la comunicación por la mesa de ayuda del BCB, el Jefe de Departamento evaluará el problema de la contingencia dentro de lo establecido en la Guía Operativa e Informática del Sistema de Pagos (GOISIP) de Alto Valor. El Jefe del DSIP en coordinación con el administrador autorizará la contingencia. Asimismo, se establecerá el tipo de contingencia tal como se define en la GOISIP.
3. La declaratoria en contingencia será comunicada en forma inmediata a la Gerencia de Entidades Financieras, Subgerencia de Análisis del Sistema Financiero, Gerencias de Sistemas y Operaciones Monetarias, la Subgerencia de Operaciones y a los participantes, el ingreso a los procedimientos de contingencia según sea el caso (contingencia administrativa y/o comunicaciones).
4. Asimismo, se comunicará al participante las acciones de contingencia que deberá seguir:
 - ✓ En caso de contingencia de comunicaciones: se le determinará un método alternativo de comunicación.
 - ✓ En caso de Contingencia administrativa: se le establecerá una operativa alternativa para la ejecución de sus operaciones.

La metodología utilizada en la contingencia será comunicada a todos los participantes del SIPAV mediante correo electrónico.

5. El rechazo, de la solicitud será comunicada al participante incluyendo los motivos por los cuales no fue aceptada su solicitud de ingreso a procedimientos de contingencia.
6. El participante deberá remitir en el menor tiempo posible la confirmación de la solicitud de ingreso a procedimientos de contingencia a través de una nota escrita.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



**GERENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO
DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE PAGOS**

PROCEDIMIENTO PARA LEVANTAR CONTINGENCIA:

Para levantar el procedimiento de contingencia, cuando un participante ha superado los problemas que le impidieron realizar sus operaciones electrónicas en el SIPAV, se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) El participante debe solicitar mediante teléfono, correo electrónico y/o fax a la mesa de ayuda del Departamento del Sistema de Pagos del BCB, suspender los procedimientos de contingencia dispuestos para su entidad.
- 2) Una vez recibida la comunicación por la mesa de ayuda del BCB, coordinará los procedimientos de suspensión del proceso de contingencia según la causa del problema (administrativo, técnico), con las áreas respectivas.
- 3) Se comunicará a las Gerencias de Sistemas y Operaciones Monetarias y la Subgerencia de Operaciones, la suspensión de procedimientos de contingencia para el participante.
- 4) El participante deberá remitir en el menor tiempo posible la confirmación de la solicitud de suspensión de procedimientos de contingencia a través de una nota escrita.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA



**GERENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS
SUBGERENCIA DE ANÁLISIS DEL SISTEMA FINANCIERO
DEPARTAMENTO DE SISTEMA DE PAGOS**

***PROCEDIMIENTO PARA LA FUNCION
DE LA MESA DE AYUDA***

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO:

Dentro las funciones operativas que debe cumplir la mesa de ayuda como único punto de atención al usuario del SIPAV, que requiere apoyo para solucionar sus problemas y requerimientos, de una manera eficiente y oportuna, deben seguirse los siguiente pasos:

1. La mesa de ayuda recibe la consulta del participante mediante correo electrónico, fax o teléfono, considerando para ello información adicional, como ser Entidad, teléfono, en general todos los datos relacionados al usuario.
2. Se registra la consulta en formulario determinado, especificando la característica del problema y tomando en cuenta los tiempos de respuesta.
3. De acuerdo a la identificación del problema, se podrá derivar o transferir a los siguientes niveles de solución, para ello se asignara un determinado número que servirá para su respectivo seguimiento



BANCO CENTRAL DE BOLIVIA

4. La mesa de ayuda no perderá el control y efectuará el seguimiento de la llamada para dar una respuesta sobre el avance de la solución del problema.
5. La respuesta al participante, sobre la solución de su problema se considerara como cierre del requerimiento.
6. La mesa de ayuda debe elaborar un reporte diario con la identificación de los problemas presentados y la solución dada, con el objetivo de medir los resultados y la calidad del soporte.

FIN DEL PROCEDIMIENTO.