Banco de la República | Colombia
Somos el banco central de Colombia

Plan de contingencia del Sistema Electrónico de Negociación (SEN) Viernes, diciembre 17 de 2021 - 12:00pm

Durante la operación del sistema SEN, se pueden presentar diferentes tipos de fallas técnicas que afectan la prestación del servicio. Los números telefónicos para reportar cualquier falla y recibir apoyo para contingencia, se pueden consultar en el siguiente link: contactos.

Las fallas pueden estar relacionadas con:

- Daños en las estaciones de trabajo **de la entidad** o en la red de comunicación interna.
- Daños en el canal comunicación que **cada entidad** tiene contratado para el servicio del SEN.
- Problemas en el **Banco de la República**: con el servidor principal del SEN.

Para cada uno de los anteriores tipos de fallas se define un procedimiento de contingencia.

- **Daños en las estaciones de trabajo de la entidad o en la red de comunicación interna:**
  Es posible como última instancia solicitar una estación de trabajo en el Banco de la Republica. Consulte el Manual de Operación del SEN, numeral 2.12, Soporte operativo para contingencia (página 35).
- **Daños en el canal de comunicación que cada entidad tiene contratado para el servicio del SEN:**
  Reportarlo a su proveedor de comunicaciones para ver si es posible activar el canal de contingencia. Si el daño es solo en la entidad, recurrir a la alternativa mencionada en el literal 'a'.
- **Problemas en el servidor del SEN:**
  Si se presentan problemas en el aplicativo del SEN, el sistema cuenta con una contingencia tecnológica que permite recuperar el servicio en el nodo alterno. Este proceso puede tomar alrededor de una (1) hora. Por consiguiente, es recomendable revisar el estado de los servicios. El Banco de la República enviará información por correo a los interlocutores del SEN (cuentas de correo que cada entidad tiene registrada para recibir esta información).

Última actualización: Abril 2023

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/sistemas-pago/sen/plan-contingencia