

**SUPERINTENDENCIA DE  
BANCOS Y  
ENTIDADES FINANCIERAS**

*Unidad de Sistemas de Información*

**ERRORES MÁS COMUNES**

---

**Sistema de Información Financiera**

**Sistema Central de Riesgo Crediticio**

**Sistema de Comunicación y Envío**

**Supernet**

---

*Versión 1.0  
Primera Edición  
1/10/2000*

## SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERA - SIF-EF

NUMERO	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CAUSA	SOLUCION
0101	Desconocen la circular.	No recibió la misma.	Comunicarse con Mesa de Entrada y Salidas (int. 1111 ó 1113)
0102	Código de la cuenta inex	La captura del archivo ASCII presenta errores en el código de la cuenta	Comparar el reporte de errores lógicos que se encuentra en el SIF en la opción de Reporte - Balances - Errores, con las cuentas vigentes que están en el manual de cuentas.
0103	Active X no encontrado	Mala instalación del SIF	Reinstalar el programa SIF.
0104	Errores en los Críticos	Desconocimiento de la circular	Explicar los errores revisando el listado de críticos el mismo que se puede bajar desde la web.

## CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGO CREDITICIO - CIRC-EF

NUMERO	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CAUSA	SOLUCION
0201	Al generar reporte Crystal, error 20504	No existe el archivo *.rpt que se invoca	Volver a copiar los reportes "*.rpt" al directorio de la aplicación
0202	Al generar reporte Crystal, error 20515	No introdujo el tipo de cambio	Introducir el tipo de cambio en la opción
0203	Al generar reporte Crystal, error 20520	Se invoco más de una vez, al reporte	Vea la barra de tareas y cierre el reporte invocado
0204	Errores presentes en los archivos import*.log, al cargar archivos ASCII Circ	Verifique que los campos de los archivos ascii, esten de acuerdo al formato requerido en el Manual de Sistemas de Información (Publicado en la Supernet)	Modificar los campos de los archivos ascii, para que estén de acuerdo al formato requerido en el Manual de Sistemas de Información(disponible en la Supernet)
0205	La información del CIRC correspondiente al mes de proceso se debe enviar en stock o en flujo?		La información debe ser reportada en STOCK
0206	Al momento de generar los archivos de envío a la SBEF el programa CIRC – EF busca el archivo "CRAammdd.XLS". Si no existe el programa no permite generar los archivos de envío	A partir del 31 de mayo de 2000 las Entidades Financieras deben enviar este archivo	La entidad debe generar este archivo con datos que pide la SBEF según circular 324 de 31 de mayo del 2000.
0207	El programa CIRC – EF tiene problemas al cargar los archivos ASCII	La Aplicación CIRC-EF requiere que los parámetros regionales del equipo esten correctamente configurados	Comprobar que su equipo tenga los parámetros de configuración regional adecuadamente configurados. Es decir los signos: "punto" decimal y "coma" como separador de miles en las opciones Número y Moneda. Asimismo formato fecha (dd/MM/yyyy).
0208	Desconoce la utilidad del Archivo ascii de Riesgo Consolidado.	Desconocimiento de la Normativa de la SBEF.	Este archivo contiene el listado de los clientes propios de la Entidad, cuyas operaciones están en Ejecución y Castigados en su Entidad y en el Sistema Financiero. Para utilizarlo en forma adecuada debe descargar el Diseño de Registro desde la página

## SISTEMA DE COMUNICACIÓN y ENVIO - SCE

CODIGO	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CAUSA	SOLUCION
0301	Al enviar los datos, el modulo de SCE detecta error de formato	La configuración regional no esta correctamente configurada. (El mes no va en minúsculas)	Configurar los parámetros de configuración regional en forma adecuada. Es decir los signos: "punto" decimal y "coma" como separador de miles, en las opciones Numero y Moneda. Asimismo, la fecha en formato "dd/MM/yyyy"
0302	El Sistema de Comunicación y Envio no permite realizar el envío. Se presenta un mensaje indicando que el archivo de cuadratura de balance no existe o tiene un formato distinto	El nombre del archivo de cuadratura y el consolidado es el mismo pero con formato interno diferente (El primero separado por comas y el segundo por pipes)	El archivo ascii de balance que permite realizar el cuadro debe generarse después de generar los archivos de la información del balance para el envío a la SBEF con la opción Mantenimiento -Generar Archivo de Cuadre.
0303	Error 3333 o Error 1061	Congestionamiento en los envios de informacion	Cierre las sesiones que ejecutan el SCE, espere 10 minutos para que el servidor de recepción cancele su proceso y corrija el problema. Luego vuelva a enviar la información nuevamente. Si continua el problema, llame a la Unidad de Sistemas de la SBEF, inte
0304	No se puede generar el reporte de cuadratura entre Balance y Central	Mala instalación	Vuelva a instalar la Actualizacion
0305	No es posible conectarse al servidor de recepción de la SBEF. En el momento de establecer conexión se detiene en el paso realizando enlace FTP	La conexión con el servidor 172.27.1.11 no se puede establecer	Consulte con su administrador de red para que le garantice la conexión con el Servidor "172.27.1.11" de la SBEF. Si está bien, verifique en la opción configurar del SCE, que el Servidor de Archivos sea: 172.27.1.11.
0306	En el momento de enviar datos a la SBEF, se interrumpe la conexión vía módem, mostrando el mensaje "No es posible transferir el archivo"	Problema de comunicaciones	Cancele el envío cerrando la aplicación SCE, luego conéctes nuevamente vía módem. Si continua problema, llame al administrador de su red para que configure la velocidad de su módem a menor velocidad de la que tenía.
0307	En el mail de conformidad del envío de información muestra el siguiente mensaje: "error crítico, comuníquese con la Sbef "	Este tipo de e-mail se genera cuando las fechas de proceso de información son diferentes de la fecha seleccionada en el SCE para el envío.	Verifique que las fechas de los archivos a reportar son los correctos .

0308	La Entidad desea volver a enviar información de la CIRC y no se le permite	No esta permitido el reproceso sin previa autorización	Enviar una carta/Fax pidiendo autorización para el re-envío dirigida a la Intendencia de Estudios y Normas. Si es aprobada, la SBEF habilita el nuevo envío, para que la entidad vuelva a mandar su información
0309	En el e-mail de conformidad salen errores de versión incorrecta.	La versión del SIF no está actualizada.	Actualizar la última versión del SIF

## PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN

NUMERO	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CAUSA	SOLUCION
0401	En el momento de revisar la conexión al servidor Web con el comando Ping este no responde.	Cambio de servidores	El 15 de cada mes, se cambia de dirección del servidor 172.27.1.12 al 172.27.1.10,. Debe realizar un refrescamiento de su navegador. Verifique que el servidor DNS de su red este direccionado al servidor 172.27.1.11.
0402	Cuál es la dirección del servidor de recepción y mi dirección e-mail ?		El servidor de recepción tiene el Ip: 172.27.1.11, su dirección e-mail es <primera_letra_de_su_nombre><apellido_paterno>@alfa.supernet.bo, para lo cual debe direccionar al servidor DNS 172.27.1.11.
0403	Al llamar a los teléfonos de la Sbef, el servidor indica señal de ocupado	Todos los teléfonos habilitados para este servicio, estan ocupados	Vuelva a intentar conectarse 10 minutos despues.
0404	Puedo instalar adicionalmente internet en la máquina de conexión a Supernet ?		Si. Sin embargo se recomienda instalarlo en otra máquina, para no desconfigurar la conexión actual y por razones de seguridad.
0405	No puedo conectarme a la Página Supernet de la SBEF.	Está utilizando la dirección física 172.27.1.11 ó 172.27.1.10	Su administrador de red debe configurar su servicio de comunicaciones (DNS) de tal manera que se utilice la dirección genérica www.supernet.bo. El DNS es el 172.27.1.11.

## SUPERNET

NUMERO	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	CAUSA	SOLUCION
0501	Se hace una consulta al informe confidencial y no responde.	El servidor Domino Notes está abajo.	Comunicarse con la SBEF, interno 1311, 1304, 1310.
0502	El módulo de impresión en lote (en la entidad) ¡No Imprime!	La aplicación no fue configurada despues de su re-instalación	Ingresar a la opción de configuración, seleccionar la opción de formato simple para todos los reportes y guardar
0503	Cómo enviar el Informe Consolidado de Riesgo?		Via e-mail a la dirección otorgada a cada entidad para el efecto o a la dirección genérica de la entidad Ej.: bsc@alfa.supernet.bo