

<b>APLIRED®</b>	<b>FORMATO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>FECHA:</b> <b>REV.: 01</b>	<b>F-GC-002</b> <b>Febrero 2014</b> <b>EDICIÓN: 01</b>
<b>CUESTIONARIO INICIAL ANALISIS DE IMPACTO DEL NEGOCIO</b>			<b>Pag: 1</b>

INFORMACIÓN GENERAL			
Tipo de Documento	Entrevista BIA	Código	BIA 14-03-2014
Nombre del Documento	Cuestionario Inicial Análisis de Impacto del Negocio		
EMPRESA Y UNIDADES (ES) RESPONSABLE (S)			
Empresa	Banco Industrial de Venezuela		
Unidad Organizativa	VPA Operaciones / VPD Soporte Operativo / Gerencia Operaciones Nacionales		
Ubicación	Piso 12, Torre las Delicias		
Responsable	Juan Rosales		
Correo Electrónico	<a href="mailto:juan.rosales1@biv.com.ve">juan.rosales1@biv.com.ve</a>		
Cargo	Gerente de Operaciones Nacionales		
Tel. Oficina	02129011672	Tel. Celular	04146785959
Fecha de Aprobación	14/03/2014	Firma	
Personal de Respaldo	Hernán Andrade: <a href="mailto:hernan.adrade1@biv.com.ve">hernan.adrade1@biv.com.ve</a> (para nómina); Francisco Avila: <a href="mailto:francisco.avila1@biv.com.ve">francisco.avila1@biv.com.ve</a> (compensación); Raiza Suarez: <a href="mailto:raiza.suarez1@biv.com.ve">raiza.suarez1@biv.com.ve</a> (recaudaciones);		
POR GRUPO APLIRED, C.A.			
Responsable	José Luis Yépez		
Correo Electrónico	<a href="mailto:joseluis.vzla@aplired.com">joseluis.vzla@aplired.com</a>		
Tel. Oficina	02125784565	Tel. Celular	04123152371
Fecha y Hora de Inicio	14/03/2014 02:00 p.m.	Fecha y Hora Final	14/03/2014 04:15 p.m.
Aprobado por	Pedro Pérez	Firma	
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO (CERTIFICACIÓN)			
Responsable	Ali Villafranca		
Correo Electrónico	<a href="mailto:ali.vzla@aplired.com">ali.vzla@aplired.com</a>		
Cargo	Presidente		
Fecha de Aprobación	21/04/2014	Firma	
CONTROL DEL DOCUMENTO			
Nombre del Archivo	F002_GciaOpNac_210414.docx		

## I. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES DE NEGOCIOS

Por favor suministre descripción de las funciones de negocios y de los procesos de soporte de negocios que su área o departamento efectúa (los procesos que permiten que se cumpla la misión de la Unidad o que son imprescindibles para sus clientes).

**Nombre de la Unidad de Trabajo:** VPA Operaciones / VPD Soporte Operativo / Gerencia Operaciones Nacionales

1. Entradas al Proceso					
N°	Nombre del Proceso	Breve Descripción del Proceso	Nombre de la Unidad de Trabajo que solicita el Proceso	Nombre del Proceso y/o Evento que activa la entrada	Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo que activa la entrada
1	Compensación	<p>Intercambio electrónico de cheques entre BIV y los Otros Bancos. Consta de 4 cámaras:</p> <p><u>Cámara Enviada</u>: cheques de otros Bancos depositados en BIV.</p> <p><u>Cámara Recibida</u>: cheques del BIV depositados en otros Bancos</p> <p><u>2da Cámara recibida</u>: cheques de otros Bancos recibidos en calidad de depósito en las Oficinas del BIV y casos de cheques devueltos por inconformes o rechazados por otros Bancos.</p> <p><u>2da Cámara enviada</u>: cheques del BIV recibidos en otros Bancos y casos de cheques rechazados.</p> <p>Por otra parte, también se maneja la compensación originada por Crédito Directo (Transferencias a terceros), donde el cliente se dirige a la Gerencia de operaciones Nacionales con un formato donde indica la transferencia que desea solicitar y Domiciliaciones, la Gerencia de Operaciones Nacionales recibe la orden de otro Banco para el cobro de un servicio domiciliado a un cliente de una nómina pagada por el BIV.</p> <p>En caso de que BIV después de compensar quede "a favor", el BCV le deposita el monto a favor en la cuenta asignada a BIV en BCV y posteriormente el BIV realiza su proceso contable y financiero para colocar ese dinero.</p> <p>El horario para la cámara recibida es de 7:00 pm hasta las 7:00 am del día siguiente y para la devuelta desde las 7:00 pm hasta las 2:00 pm del día siguiente.</p>	Red de Oficinas	Recepción de Cheques, captura de la imagen del cheque y envío de la misma a través del Sistema de Información al participante (SIP)	Contador de la Oficina
			Cliente BIV	Solicitud del crédito directo (Transferencia)	Cliente BIV
			Otros Bancos	Orden de cobro de un servicio domiciliado	Departamento de Operaciones

2	Nómina y Cobranza	<p>Abono de la nómina a las Empresas (Entes Gubernamentales), la Empresa envía a BIV, Gerencia de Operaciones Nacionales un Cd, Diskette o Pendrive con la información de su nómina (en un archivo .TXT), el Jefe de Sección lo recibe y valida la firma en la Oficina ubicada en la Torre Las Delicias, se lo pasa al analista para que lo monte en el sistema, luego el jefe de sección autoriza el pago, si existen rechazos, el analista los informa a la Empresa. y el BIV la procesa a través de un proceso Batch dentro del IBS.</p> <p>El proceso de cobranza se refiere que una vez abonada esas nóminas, se revisa los empleados de las mismas que tengan deudas ya sea con el BIV o con otros Entes externos (ej. Directv, IPSFA, entre otros) y automáticamente se procede a cobrar la cuota asignada.</p> <p>El horario para realizar este proceso está comprendido desde las 7:00 pm hasta las 11:00 am del día siguiente para recibir y enviar hasta las 12 m. para devolver.</p>	Empresas (Entes Gubernamentales)	Generación del archivo .TXT con la información de la nómina a procesar por BIV	Tesorereros, Administradores y Planificadores de los Entes Gubernamentales
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	<p>El cliente envía un oficio o carta al Ejecutivo de Negocios, (perteneciente a la VPA de Negocios), el ejecutivo lo envía a la Gerencia de Operaciones Nacionales, donde se realiza la transferencia al BIV a través del Sistema IBS(si es menor o igual a Bs. 500.000) por módulo Crédito Directo, para que posteriormente el BIV abone al Banco indicado en la solicitud del cliente; La Gerencia de Operaciones Nacionales, también envía una notificación al área de Swift del BIV, si estos montos son superiores a Bs. 500.000 y el horario establecido para realizar las mismas está comprendido desde las 7:00 am hasta las 2:00 pm.</p>	VPA de Negocios	Envío de solicitud de transferencia de un cliente	Ejecutivos de Negocios

4	Operaciones a través de SWIFT	<p>SWIFT brinda una plataforma a Bancos, corporaciones y otras Instituciones Financieras para intercambiar mensajes, los cuales son un documento breve que brinda el nombre y el código del Banco para las transferencia tanto Nacional como Extranjera y en cualquier tipo de moneda. Estos mensajes se programan y se dan en condiciones estandarizadas desde los MT 99 Hasta los MT 700 (Transferencias de clientes particulares y/o Instituciones Débitos, Créditos Cobranzas Colocaciones. Estados de cuentas Financieros y Cartas de Créditos. Autorización y Verificación de los mensajes LBTR (Liquidación Bruta en tiempo Real). Departamentos involucrados: Mercado Monetario, Fideicomiso, Transferencias, Tesorería Nacional e Internacional, Recaudaciones, Nóminas. En Plan de Contingencia contamos con el Grupo de Trabajo Plataforma Media y el Departamento de Control de accesos.</p>	Clientes BIV	Solicitud de transacciones en moneda nacional o extranjera	Cliente BIV
			Otros Bancos	Solicitud de transacciones en moneda nacional o extranjera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Tesorería</li> <li>• Unidades Administrativas</li> <li>• Unidades Operativas</li> </ul>
			VPA Finanzas / VPD Tesorería	Autorizar el débito de la cuenta del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jesús Sanoja</li> <li>• Katiuska del Villar</li> </ul>

1. Entradas al Proceso					
N°	Nombre del Proceso	Breve Descripción del Proceso	Nombre de la Unidad de Trabajo que solicita el Proceso	Nombre del Proceso y/o Evento que activa la entrada	Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo que activa la entrada
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	<p>Recepción de parte de la Red de Oficinas, de las recaudaciones por pago de contribuyentes especiales y ordinarios del SENIAT, La Red de Oficinas envía en físico a la Gerencia de Operaciones Nacionales, las planillas de recaudaciones, los analistas de la Gerencia imprimen del Sistema IBS y del Sistema Cactus los archivos donde las Agencias cargaron la información de las recaudaciones, para cuadrar en una hoja de Excel los pagos de impuestos recibidos, también se cuadran las operaciones recibidas por Internet, se llena un formato establecido por el SENIAT, el cual debe ser firmado por 2 personas (VPD Soporte Operativo y el Gerente de Operaciones Nacionales) con las instrucciones para que el BCV debite de la cuenta del Banco y acredite en la cuenta del SENIAT lo recaudado. Las planillas en físico deben ser enviadas todos los martes en físico al SENIAT y también se le envía en físico un resumen de todos los impuestos a la Oficina Nacional del Tesoro (ONT)</p> <p>En relación al Pago de Servicios, se recibe de la Oficina en físico, las planillas de Pago correspondientes a los Servicios (Corpoelect,SSO,Cantv;Saren,Conatel), se cuadran con la información cargada en el IBS, para proceder a debitar de la cuenta del BIV y acreditar en la cuenta de cada Ente.</p>	Red de Oficinas	Recepción y envío de las Planillas de Recaudación de Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cajero Principal</li> <li>• Contador</li> </ul>
			Página Web del Banco, Pago de Servicios	Recepción y envío de las Planillas de Pago de Servicio	Cliente BIV

## 2. Proveedores (Externos)

N°	Nombre del Proceso	Organizaciones que proveen soporte externo al Proceso	Servicio que proveen	Persona Contacto
1	Compensación	Banco Central de Venezuela (BCV)	Canalización de Cheques a través de la UAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kathy Gutierrez (Gte. Operaciones)</li> <li>• Carlos Moreno (Gte. Técnico)</li> </ul>
		Otros Bancos	Notificación y revisión de cheques con irregularidades	Gerentes de Operaciones
		Grupo CIS	Soporte al Sistema SIP (Sistema de Información al Participante)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Carlos Chacón</li> <li>• Antony Blanco</li> </ul>
		Data Pro	Soporte al Sistema IBS	Leonardo Ramírez
2	Nómina y Cobranza	Data Pro	Soporte al Sistema IBS	Leonardo Ramírez
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	L.A. Sistemas	Soporte al Sistema L.A.	Alexandra López
4	Operaciones a través de SWIFT	<b>B</b> usiness <b>C</b> omputer <b>G</b> roup (BCG)	Soporte al Sistema Swift. Asesores	Lic Julio Padrón
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	SENIAT	Autorización de la Operación en caso de recaudaciones aduanales	Haylin Julie Contreras Hernández
		MYPs	Soporte al Sistema Cactus	Francis Lathulerie
		Domesa	Envío de las Planillas del SENIAT desde Traposos hacia el SENIAT	Saray Guzmán

### 3. Interdependencias (Internas)

N°	Nombre del Proceso	Nombre de las Organizaciones que proveen soporte interno al proceso	Servicio que proveen	Persona Contacto
1	Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPA Gestión Tecnológica / VPD Plataforma Tecnológica</li> <li>VPA Gestión Tecnológica / VPD Sistemas Negocios y Administrativos / Gerencia Pasivos</li> </ul>	Soporte Técnico a los sistemas IBS, SOFE, UAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Grullón</li> <li>Mario Capobianco</li> </ul>
		VPA Seguridad de la Información	Desbloqueo de Usuarios	Richard Moreno
2	Nómina y Cobranza	VPA Gestión Tecnológica/ VPD Sistemas Negocios y Administrativos / Gerencia Pasivos	Soporte técnico al Sistema de Gestión del Negocio (SGN)	Mario Capobianco
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	VPA Finanzas / VPD Tesorería	Autorizar el débito de la cuenta del cliente	Jesús Sanoja
4	Operaciones a través de SWIFT	Grupo de Trabajo Plataforma Media/ Control de Accesos	Asistencia Técnica en cuanto a desbloqueo del sistema	Yerlinde Viez / Richard Moreno
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	VPA Gestión Tecnológica / VPD Sistemas, Negocios y Administrativos / Gerencia de Pasivos	Soporte al Sistema IBS	Mario Capobianco
		<ul style="list-style-type: none"> <li>VPA Gestión Tecnológica / VPD Plataforma Tecnológica</li> </ul>	Soporte a la plataforma con el SENIAT	Juan Grullón

#### 4. Clientes y Productos (Salidas)

N°	Nombre del Proceso	Nombre de la Unidad de Trabajo Cliente	Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo Cliente	Proceso de la Unidad de Trabajo Cliente	Producto y/o Servicio
1	Compensación	VPA Finanzas / VPD Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jose Sanoja</li> <li>• Jesus Gutierrez</li> <li>• Adrian Medina</li> </ul>	Flujo de Caja de la Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques</li> <li>• Créditos Directos</li> <li>• Domiciliaciones</li> </ul>
		VPA Seguridad Integral / VPD Investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omar Rojas</li> <li>• Jose Angel</li> <li>• David Arrechdera</li> </ul>	Investigación de casos de posibles fraudes con cheques.	Cheques
		VPA Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo	Oficial de Cumplimiento	Revisión de casos posibles de Legitimación de Capitales	Cheques
2	Nómina y Cobranza	Empresas (Entes Gubernamentales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tesoreros</li> <li>• Administradores</li> <li>• Planificadores</li> </ul>	Pago de Nómina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de Ahorro</li> <li>• Cuentas Corrientes</li> </ul>
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	Banco Central de Venezuela (BCV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arnold Rebolledo</li> <li>• Katty Gutierrez</li> </ul>	Abono del dinero en las cuentas indicadas en otros Bancos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de Ahorro</li> <li>• Cuentas Corrientes</li> </ul>
4	Operaciones a través de SWIFT	Clientes BIV	Clientes BIV	Recepción de Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de Ahorro</li> <li>• Cuentas Corrientes</li> </ul>
		Otros Bancos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Tesorería</li> <li>• Unidades Administrativas</li> <li>• Unidades Operativas</li> </ul>	Recepción de Transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de Ahorro</li> <li>• Cuentas Corrientes</li> </ul>



#### 4. Clientes y Productos (Salidas)

N°	Nombre del Proceso	Nombre de la Unidad de Trabajo Cliente	Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo Cliente	Proceso de la Unidad de Trabajo Cliente	Producto y/o Servicio
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	SENIAT	Omar Servita/ Raiza Suárez	Recepción de Planillas y créditos en cuenta	Cuenta Corriente
		Oficina Nacional del Tesoro (ONT)	Juan Carlos Velásquez	Recepción del Resumen de todos los impuestos recaudados por el BIV	Cuenta Corriente

### 5. Aplicación y/o plataforma tecnológica que soportan al Proceso

N°	Nombre del Proceso	Nombre de las Aplicaciones que soportan al Proceso (Deseable identificación de la plataforma TI)	Listado de Usuarios de las Aplicaciones
1	Compensación	UAP (existe un servidor ubicado en el piso 12 y 2 máquinas asignadas exclusivamente para la transmisión al BCV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Rosales (Todo el Proceso de Compensación)</li> </ul> <u>1era Cámara:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yaoma Dávila</li> <li>Francisco Ávila</li> <li>Carlos Delgado</li> </ul> <u>2da cámara:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Yaoma Dávila</li> <li>Francisco Ávila</li> <li>Carlos Delgado</li> <li>Ivany Rodríguez</li> <li>Freddy Hernández</li> </ul>
		Sistema de Información al Participante (SIP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Rosales</li> <li>Yaoma Dávila</li> <li>Francisco Ávila</li> <li>Carlos Delgado</li> <li>Ivany Rodríguez</li> <li>Freddy Hernández</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema IBS, módulo Plataforma para enviar cámara.</li> <li>Sistema IBS, módulo Branch para recibir de las Oficinas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Rosales</li> <li>Yaoma Dávila</li> <li>Francisco Ávila</li> <li>Carlos Delgado</li> <li>Ivany Rodríguez</li> <li>Freddy Hernández</li> </ul>
		Sistema para las firmas electrónicas (SOFE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Rosales</li> <li>Yaoma Dávila</li> <li>Francisco Ávila</li> <li>Carlos Delgado</li> <li>Ivany Rodríguez</li> <li>Freddy Hernández</li> </ul>
		Página del Banco Central de Venezuela: www.bcv.org.ve	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Rosales</li> <li>Francisco Ávila</li> <li>Yaoma Dávila</li> </ul>
		Correo Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juan Rosales</li> <li>Francisco Ávila</li> <li>Yaoma Dávila</li> </ul>

2	Nómina y Cobranza	Sistema de Gestión del Negocio (SGN). Cesta Tickets Cisconso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hernán Andrade (jefe de Sección)</li> <li>• Dairo Laguna (Analista)</li> <li>• Yessica Blanco (Analista)</li> </ul>
		Sistema IBS, módulo Plataforma	
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	Sistema L.A, módulo Transferencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hendersón Hernández (Jefe de Sección)</li> <li>• Yimmys Constantine (Analista)</li> <li>• Anibal Hernández (Analista)</li> <li>• Kasey Ricarute (Analista)</li> </ul>
		Sistema IBS, módulo Plataforma	
4	Operaciones a través de SWIFT	Sistema L.A. módulos Órdenes de Pago y Ultraflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yuliana Castillo (Jefe de Sección)</li> <li>• Rosita Wildman (Asistente a la Jefa de sección)</li> <li>• Jhon Orta (Analista)</li> <li>• Dilia Ontiveros (Analista)</li> </ul>
		Sistema Swift	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yuliana Castillo (Jefe de Sección), Autorizador</li> <li>• Rosita Wildman (Asistente a la Jefa de sección), Autorizador</li> <li>• Jhon Orta (Analista), Procesador</li> <li>• Dilia Ontiveros (Analista), Procesador</li> </ul>
		Sistema IBS, módulo Plataforma para consulta de cuentas y datos del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Rosales (Gerente)</li> <li>• Yuliana Castillo (Jefe de Sección)</li> <li>• Rosita Wildman (Asistente a la Jefa de sección)</li> <li>• Jhon Orta (Analista)</li> <li>• Dilia Ontiveros (Analista)</li> </ul>
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	Sistema IBS, módulo de Plataforma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Rosales</li> <li>• Omar Servita</li> <li>• Raiza Suárez</li> <li>• Leslie Lozano</li> </ul>
		Sistema Cactus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juan Rosales</li> <li>• Omar Servita</li> <li>• Raiza Suárez</li> <li>• Leslie Lozano</li> </ul>

6. Documentación y/o información esencial relacionada con el Proceso			
N°	Nombre del Proceso	Nombre de los Documentos y/o información	Ubicación física y/o electrónica
1	Compensación	Reglamento de la Cámara de Compensación, emitido por el Banco central de Venezuela (BCV)	En digital, ubicado en la máquina del Gerente (Juan Rosales) y en un Pendrive.
		Circulares con modificaciones al Reglamento del BCV	
		Normativa SUDEBAN	
		Manual de Normas y Procedimientos del Proceso de Compensación "Este Manual no está actualizado"	En la Intranet: Proyectos / Manuales en Línea / Compensación Nacional
2	Nómina y Cobranza	Diskett y CD's con los archivos .txt de las nóminas de las Empresas	En un archivo con 4 gavetas, ubicado en el piso 12, Gerencia de Operaciones Nacionales. En éste archivo permanece por 6 meses y luego se destruyen.
		Buzón: "nominaespecialesBIV@biv.com.ve para los procesos de nómina y Operaciones.nacionales@biv@biv.com.ve", donde los clientes envían las cobranzas	Carpeta compartida en el servidor //bivfsp01/ivfiles02\$/órdenes de pago de nómina y cobranza
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	Oficios y Cartas de solicitudes de Transferencias por parte de los clientes	En carpetas Oslo, dentro de un archivo de 4 gavetas, ubicado en el piso 12, Gerencia de Operaciones Nacionales.
4	Operaciones a través de SWIFT	Normas de Basilea I y II	En físico en la Oficina del Gerente (Juan Rosales)
		Solicitudes de los Clientes (Swift)	En físico, en el Archivo ubicado en el Departamento de Swift durante 6 meses, luego se pasa a Archivo Muerto ubicado en Caucaguita
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	Planillas de SENIAT	En el Archivo ubicado en Traposos
		Planillas de Pago de Servicios	En el Archivo ubicado en Traposos

		Resumen de Impuestos enviado a la ONT	En el Archivo de la Gerencia de Operaciones Nacionales, ubicado en piso 12.
--	--	---------------------------------------	---

## 7. Personal Clave de la unidad de trabajo (Personal indispensable para operar procesos críticos en un Sitio Alternativo).

N°	Nombre del Proceso	Nombre del Personal Clave	Cédula del Personal Clave	Teléfono Oficina	Teléfono Celular	Teléfono Habitación	Email Corporativo y Personal	Dirección de Habitación
1	Compensación	Juan Rosales	10.871.208	212-9011672	0414-6785959 0424-1964792	212-5418130 212-5410348	<a href="mailto:Juan.rosales@biv.com.ve">Juan.rosales@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Juanrosales0408@gmail.com">Juanrosales0408@gmail.com</a>	Av. Fuerzas Armadas, esquina Cristo Isleño, Edificio 162, piso 10, apartamento 101.
		Francisco Ávila	5.392.767	212-9011525	0414-3176381	212-6932524	<a href="mailto:Francisco.avila@biv.com.ve">Francisco.avila@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Franciscoavila@gmail.com">Franciscoavila@gmail.com</a>	Av. Francisco Lazo Martí/Teresa de La Parra Conj. Resid. Santa Mónica, Torre B Piso 8, Apto 8-4
		Ivani Romero	17.440.332	212-9017510	0412-7252595	212-6624903	<a href="mailto:Ivani.romero@biv.com.ve">Ivani.romero@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Ivaniking@hotmail.com">Ivaniking@hotmail.com</a>	Av. Los Ilustres Res Leon Droz Blanco casa 04-68 Los Símbolos
		Freddy Hernández	6.428.258	212-9017353	0414-2554346	212-3695697	<a href="mailto:Freddy.hernandez@biv.com.ve">Freddy.hernandez@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Fv_hr@hotmail.com">Fv_hr@hotmail.com</a>	Nueva Cazarapa Res Casona Alta Calle C -10 N°157 Guarenas
		Yaoma Dávila	12.386.568	212-9011526	0414-1102366	212-5772670	<a href="mailto:Yaoma.davila@biv.com.ve">Yaoma.davila@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Yaodav@hotmail.com">Yaodav@hotmail.com</a>	Parroquia La Candelaria Esq. Ferrenquin Calle Este Edif. Guayana Piso 5
		Carlos Castro	12.500.190	212-9011526	0416-6129216	212-8582922	<a href="mailto:Carlos.castro@biv.com.ve">Carlos.castro@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Jc12500190@hotmail.com">Jc12500190@hotmail.com</a>	23 de Enero bloque 18 Apt-70 La Cañada
		Carlos Delgado	6.186.925	212-9011535	0424-1959596	212-8585201	<a href="mailto:Carlos.delgado@biv.com.ve">Carlos.delgado@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Carlos_jdelgado@hotmail.com">Carlos_jdelgado@hotmail.com</a>	Andrés Eloy Blanco calle Principal casa N°16 23 de Enero
2	Nómina y Cobranza	Juan Rosales	10.871.208	212-9011672	0414-6785959 0424-1964792	212-5418130 212-5410348	<a href="mailto:Juan.rosales@biv.com.ve">Juan.rosales@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Juanrosales0408@gmail.com">Juanrosales0408@gmail.com</a>	Av. Fuerzas Armadas, esquina Cristo Isleño, Edificio 162, piso 10, apartamento 101.
		Hernán Andrade	11.412.919	0212-9011213	0416-4079294	212-6725414	<a href="mailto:Hernan.andrade@biv.com.ve">Hernan.andrade@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Hernanandrade72@hotmail.com">Hernanandrade72@hotmail.com</a>	Esq Pinto a Viento Res Don Julio IV Apto 9D
		Karina Quintana	6.301.962	0212-9011214	0416-6376382	212-5414761	<a href="mailto:Karina.quintana@biv.com.ve">Karina.quintana@biv.com.ve</a> <a href="mailto:machiz6692@gmail.com">machiz6692@gmail.com</a>	Pineda a Paraíso Alta Gracia Apto 18
3	Transferencias de alto valor	Juan Rosales	10.871.208	212-9011672	0414-6785959 0424-1964792	212-5418130 212-5410348	<a href="mailto:Juan.rosales@biv.com.ve">Juan.rosales@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Juanrosales0408@gmail.com">Juanrosales0408@gmail.com</a>	Av. Fuerzas Armadas, esquina Cristo Isleño, Edificio 162, piso 10, apartamento 101.

	(LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	Hendersón Hernández	13.760.362	0212- 9011185	0412- 9857098	0239- 2254462	<a href="mailto:Henderson.hernandez@biv.com.ve">Henderson.hernandez@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Hzenderson@hotmail.com">Hzenderson@hotmail.com</a>	Urb. Araguaita 1 bloque 9 tercer piso Apto 03-03 Ocumare del Tuy
		José Anibal Hernández	6.898.090	212- 9011471	0414- 2612201	212- 5513107	<a href="mailto:Josea.hernandez@biv.com.ve">Josea.hernandez@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Jangory@hotmail.com">Jangory@hotmail.com</a>	Av. Panteón, Res el Altoral, piso 21 Apto 21-D San Bernardino
4	Operaciones a través de Swift	Juan Rosales	10.871.208	212- 9011672	0414- 6785959 0424- 1964792	212- 5418130 212- 5410348	<a href="mailto:Juan.rosales@biv.com.ve">Juan.rosales@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Juanrosales0408@gmail.com">Juanrosales0408@gmail.com</a>	Av. Fuerzas Armadas, esquina Cristo Isleño, Edificio 162, piso 10, apartamento 101.
		Jhon Orta	13.385.286	212- 9017185	0416- 2123844	212- 3173913	<a href="mailto:Jhon.orta@biv.com.ve">Jhon.orta@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Jhonorta@hotmail.com">Jhonorta@hotmail.com</a>	Av. Sucre Gato Negro Nacimiento a Tejerías Casa 20.
		Yuliana Castillo	7.922.758	212- 9011293	0414- 1228320	212- 6938336	<a href="mailto:Yuliana.castillo@biv.com.ve">Yuliana.castillo@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Ycastillo6565@gmail.com">Ycastillo6565@gmail.com</a>	Frente la Plaza las 3 gracias Los Chaguaramos Valle Abajo Edif Odion piso 1 11-4
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	Juan Rosales	10.871.208	212- 9011672	0414- 6785959 0424- 1964792	212- 5418130 212- 5410348	<a href="mailto:Juan.rosales@biv.com.ve">Juan.rosales@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Juanrosales0408@gmail.com">Juanrosales0408@gmail.com</a>	Av. Fuerzas Armadas, esquina Cristo Isleño, Edificio 162, piso 10, apartamento 101.
		Raiza Suarez	10.816.715	212- 9011202	0424- 2596362	212- 8614335	<a href="mailto:Raiza.suarez@biv.com.ve">Raiza.suarez@biv.com.ve</a> <a href="mailto:Raizasuarez7759@hotmail.com">Raizasuarez7759@hotmail.com</a>	Pineda a Paraíso Alta Gracia Apto 18
		Omar Servita	4.418.471	0212- 9011068	0416- 8138063 / 0426- 5366751	212- 6719742	<a href="mailto:Omar.servita@biv.com.ve">Omar.servita@biv.com.ve</a>	Av. Intercomunal El Valle, Longaray, Res. Savoy, Piso 9no Apto. 9-3
		Leslie Lozano	8.773.042	0212- 9011238	0414- 2517772	212- 5723706	<a href="mailto:Leslie.lozano@biv.com.ve">Leslie.lozano@biv.com.ve</a>	Miguelacho a Misericordia, Edif. Grano piso 8 apto. 84 - La Candelaria

## I. IMPACTOS A LOS PROCESOS DEL NEGOCIO

**8. Impacto Financiero:** ¿Cuál es el costo estimado que representa la paralización del proceso ante una discontinuidad?. Esto puede ser un monto en Bs, o US\$?

N°	Nombre del Proceso	Unidad de Tiempo	Impacto Financiero	Descripción
1	Compensación	Diario	Promedio de Bs. 800.000.000 en Cheques y Bs. 400.000.000 en Crédito Directo	Operaciones enviadas y recibidas por la cámara de compensación
2	Nómina y Cobranza	Quincenal	Promedio de Bs. 85.000.000	Posibles fraudes presentados, ya que la información para procesar la nómina, no está encryptada, sino es un archivo .txt, el cual puede ser modificado.
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	Diario	Promedio de Bs. 250.000.000	Pérdida financiera, debido a un error, al abonar el dinero a otro Banco y que luego éste Banco no devuelva el mismo.
4	Operaciones a través de Swift	Diario/horas	200.000.000,00	No realizar a tiempo la transferencia en el horario pautado por el BCV
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	Diario	Bs. 800.000	Multas por parte del SENIAT por cada día que no se procese las recaudaciones
		Semanal	Bs. 800.000	Multa por parte del SENIAT por cada martes que no se entreguen las planillas



**9. Impacto Operacional:** Describa la incidencia que tendría en las operaciones de su Organización el hecho de que el proceso no se pueda ejecutar

N°	Nombre del Proceso	Unidad de Tiempo	Impacto Operacional	Descripción
1	Compensación	Diario	Operatividad Deficiente	<p>Pérdida de Imagen del Banco por quedar fuera de Cámara</p> <p>Al Banco quedar fuera de Cámara de Compensación, los clientes perderían credibilidad en el mismo, pudiendo retirar su dinero a otra Institución Bancaria.</p> <p>Los clientes que se vean afectados por un cheque no compensado a tiempo, pudiesen demandar al Banco.</p> <p>Si el Banco queda Fuera de Cámara 3 veces el BCV puede intervenir al Banco.</p>
2	Nómina y Cobranza	Quincenal	Operatividad Deficiente	El Banco no podría abonar las nóminas a los Entes Gubernamentales
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	Diario	Mala Reputación	Al Banco no poder realizar las transferencias de alto valor a los clientes, los mismos perderían credibilidad en el Banco, pudiendo realizar sus transacciones en otra Institución Bancaria.
4	Operaciones a través de SWIFT	Diario	Operatividad Deficiente	Si el Banco no realiza las Operaciones indicadas por los clientes, deja de cumplir con las Instituciones, ocasionándoles malestar y una mala imagen del banco.
5	Recaudaciones y Pago de Servicios	Diario	Operatividad Deficiente	Si el Banco no tramita las recaudaciones ni los pagos de servicios a tiempo, acumula planillas sin procesar, atrasa los enteramientos a las cuentas (débitos a la cuenta del BIV y créditos a los Entes)

#### IV. VARIABLES DE IMPACTO DE LOS PROCESOS

**13. TMC (Tiempo Máximo de Caída):** ¿Cuál es la mayor cantidad de tiempo que puede soportar la cadena de servicios sin que el proceso esté activo y sin que la Organización sufra graves pérdidas?

N°	Nombre del Proceso	TIEMPO MAXIMO DE CAIDA (TMC)						
		<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas
1	Compensación	X						
2	Nómina y Cobranza		X					
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	X						
4	Operaciones a través de SWIFT	X						
5	Recaudaciones y Pago de Servicios			X				

**14. TOR (Tiempo Objetivo de Recuperación):** Sucedió una interrupción en su Plataforma Tecnológica. ¿Cuál es el tiempo máximo que usted requiere para que la Unidad de Tecnología solucione el inconveniente?

N°	Nombre del Proceso	TIEMPO OBJETIVO DE RECUPERACION (TOR)						
		<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas
1	Compensación	X						
2	Nómina y Cobranza		X					
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	X						
4	Operaciones a través de SWIFT	X						
5	Recaudaciones y Pago de Servicios			X				

**15. POR (Punto Objetivo de Recuperación):** ¿Con qué frecuencia necesita usted que sea respaldada la información o data crítica de manera que al activar un proceso de recarga de información por una discontinuidad, su proceso se vea afectado en forma mínima?

N°	Nombre del Proceso	PUNTO OBJETIVO DE RECUPERACION (POR)						
		<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas
1	Compensación			X				
2	Nómina y Cobranza			X				
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)			X				
4	Operaciones a través de SWIFT			X				
5	Recaudaciones y Pago de Servicios			X				

**16. TRT (Tiempo de Recuperación del Trabajo):** ¿Cuánto tiempo tardaría usted en reingresar sus datos o información esencial una vez recuperado el ambiente y/o la plataforma tecnológica?

		TIEMPO DE RECUPERACION DEL TRABAJO (TRT)						
N°	Nombre del Proceso	<60 Minutos	1-4 horas	4-8 horas	8-24 horas	24-48 horas	48- 72 horas	>72 horas
1	Compensación		X					
2	Nómina y Cobranza		X					
3	Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	X						
4	Operaciones a través de SWIFT		X					
5	Recaudaciones y Pago de Servicios		X					

## **V. PROCESOS ALTERNOS**

**17. ¿Indique la forma alterna de realizar su proceso en condiciones no ideales?**

<b>Proceso Normal</b>	<b>Proceso Alterno</b>
Compensación	Si se daña el Sistema UAP, en los Pc's destinados para la compensación, el BCV se dirige al BIV para reinstalar el aplicativo en los Pc's.
	Si falla el enlace con BCV, el Gerente de Compensación se traslada al BCV para compensar desde allí.
Nómina y Cobranza	Si no se puede disponer de los sistemas para procesar la nómina, se le entrega el archivo .txt a la gerencia de planificación de tecnológica para que la ejecute directamente desde la Base de Datos.
Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real)	No Existe
Operaciones a través de SWIFT	No Existe
Recaudaciones y Pago de Servicios	No Existe

## **VI. RESPALDO DE INFORMACIÓN Y SITIOS DE RESPALDO EXTERNO**

### **18. ¿Está su data o información crítica respaldada?**

☒ Si

☐ No

☐ No sabe

*De ser afirmativa su respuesta:*

#### **18.1. ¿Dónde?:**

<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Ubicación de Respaldo Data Crítica</b>
Compensación	En los servidores UAP e IBS
Nómina y Cobranza	En los servidores IBS y del SGN
Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real))	En los servidores de IBS y L.A
Operaciones a través de SWIFT	En los servidores SWIFT
Recaudaciones y Pago de Servicios	En los Servidores de IBS y de Cactus

#### **Comentarios:**

**18.2. ¿En una Localidad Alterna?**☐ Si☐ No☐ No sabe

*De ser afirmativa su respuesta:*

**¿Dónde?:**

Nombre del Proceso	Ubicación de Localidad Alterna de Respaldo

**Comentarios:**



## VII. PERIODOS DE GRANDES IMPACTOS

19. Indica durante cuales meses del año una interrupción extendida, tendría grandes impactos por proceso. En otras palabras: ¿cuándo son o están más sensibles sus operaciones?

Meses	Proceso 1	Proceso 2	Proceso 3	Proceso 4	Proceso 5	Proceso 6
Enero						
Febrero						
Marzo					X Recaudaciones	
Abril						
Mayo	X					
Junio						
Julio	X			X		
Agosto	X			X		
Septiembre						
Octubre						
Noviembre	X		X	X		
Diciembre			X	X		
Todo el año		X			X para pago de servicios	

Explique:

Nombre del Proceso	Explicación
Compensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayo: día de las Madres</li> <li>• Julio y Agosto: vacaciones</li> <li>• Noviembre: utilidades</li> </ul>
Nómina y Cobranza	Todo el año se procesan las nóminas, los días son: 10 y 25 para Ministerios; 15 y 30 para otros Entes y los viernes de cada semana para nóminas de personal obrero.
Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real))	En los meses de noviembre y diciembre, existe mayor cantidad de dinero en la calle debido a pago de utilidades y bonos, además de que en esos meses los Ministerios deben de utilizar el dinero que les queda para poder realizar el cierre fiscal.
Operaciones a través de SWIFT	En los meses de Julio y Agosto por ser períodos vacacionales y los meses de noviembre y diciembre por pago de utilidades
Recaudaciones y Pago de Servicios	El 31 de Marzo es el día con mayor volumen de trabajo en cuanto a las recaudaciones de impuestos y los pagos de servicios son constantes durante todo el año

# Análisis de Impacto

## Contenido

Ficha del Documento	1
Entradas del Proceso	2
Proveedores	6
Interdependencias	7
Clientes y Productos	8
Tecnología	10
Información Esencial	12
Personal Clave	14
Impacto Financiero	16
Impacto Operacional	17
MTD	18
RTO	19
RPO	20
WRT	21
Procedimientos Alternos	22
Ubicación Principal	23
Ubicación Alterna	24
Grandes Impactos	25