



BANCO CENTRAL DE RESERVA

**MECANISMO DE CONTINGENCIA
DEL CIEX EL SALVADOR, ANTE CAÍDA DEL
SISTEMA DE FACILITACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR
(SFCE)**

CIEX EL SALVADOR

Abril 2021

I. Introducción

El presente documento contiene el Mecanismo de Contingencia del CIEX El Salvador, ante caídas del Sistema de Facilitación de Comercio Exterior (SFCE), para mantener la continuidad de los servicios brindados a los importadores, exportadores y transportistas de carga terrestre internacional. Este mecanismo asegura la reanudación eficiente y efectiva de los servicios y operaciones en el menor tiempo e impacto posible para garantizar la estabilidad de las transacciones de comercio exterior.

II. Objetivo General

Establecer los accesos alternos de contingencia al SFCE y medios de atención y consultas ante la eventual presencia de fallas tecnológicas que puedan interrumpir parcial o totalmente los servicios brindados a través del Sistema de Facilitación de Comercio Exterior (SFCE).

III. Objetivos específicos

- Asegurar la continuidad de los servicios al comercio exterior prestados por CIEX El Salvador a través del SFCE, a importadores, exportadores y transportistas de carga internacional.
- Divulgar los sistemas alternos de contingencia habilitados, así como los enlaces de comunicación activos, recursos a utilizar y los tiempos de respuesta ante un evento disruptivo que requiera la activación de una contingencia.

IV. Alcance

El presente mecanismo de contingencia está orientado a responder de forma inmediata ante caídas del SFCE, que representen dificultades para ingresar al sistema para realizar las diversas transacciones o consultas que por su medio se realizan, tales como: registro, autorización, actualización o consulta de importadores, exportadores o transportistas; emisión o autorización de permisos previos de importaciones o exportaciones, certificación de origen para exportar y documentos de transporte; transmisiones electrónicas de datos o documentos hacia los sistemas informáticos de las Instituciones parte de CIEX El Salvador, con las cuales el SFCE se encuentra interconectado.

Incluye además los medios para recibir asesoría y soporte técnico para la obtención de autorizaciones y otros, orientados a minimizar eventuales riesgos ante situaciones adversas que atentan contra el normal funcionamiento de los servicios.

V. Escenarios considerados

Los escenarios considerados para el mecanismo de contingencia del CIEX El Salvador por caídas del Sistema de Facilitación de Comercio Exterior (SFCE) pueden ser:

- Dificultar para acceder al SFCE
- Falla física de un servidor o recurso crítico
- Interrupción del fluido electrónico durante la ejecución de los procesos
- Caída del servicio de internet
- Falla en la interconexión en los sistemas

VI. Tiempo de recuperación

El período de tiempo máximo que el SFCE puede estar inactivo por cualquiera de los escenarios antes mencionados es de 2 horas hábiles.

VII. Mecanismos de contingencia:

ESCENARIO	CONTINGENCIA
Dificultad para acceder al SFCE	Acceder a través de uno de los siguientes sitios alternos en estado habilitado: www.ciexelsalvador.gob.sv ó www.ciexelsalvador.com
Falla física de un servidor o recurso crítico	Acceder a través de uno de los siguientes sitios alternos en estado habilitado: www.ciexelsalvador.gob.sv ó www.ciexelsalvador.com
Falla en la interconexión en los sistemas	Acceder a través de uno de los siguientes sitios alternos en estado habilitado: www.ciexelsalvador.gob.sv ó www.ciexelsalvador.com
Interrupción del fluido electrónico durante la ejecución de los procesos	Encendido automático de planta de emergencia del Banco Central de Reserva.
Caída del servicio de internet	Enlaces redundantes de servicios de internet que se activan de forma inmediata.
Falla generalizada del sistema	Notificación por diversos medios de comunicación disponibles (correo electrónico, teléfono, sitios web), de la falla y el tiempo máximo de espera para su recuperación, lo que se remite a las personas autorizadas por las empresas.

VIII. Mecanismos de comunicación:

Correo electrónico

ciex@bcr.gob.sv

cieximportaciones@bcr.gob.sv

ciexportaciones@bcr.gob.sv

Centro de atención de llamadas (de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)

2281-8000

Teléfono en días y horas no hábiles:

Exportaciones:

(+503) 7859-2785

(+503) 7859-2917

(+503) 7859-3025

Importaciones y documentos de transporte:

(+503) 7842-5127

(+503) 7842-8967

(+503) 7859-3025