



**REGLAMENTO INTERNO DE  
OPERACIONES DEL SISTEMA DE  
INTERCONEXION, COMPENSACIÓN Y  
LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES  
ELECTRONICAS DE PAGO UNILINK**

**Contenido**

Contenido.....	2
CAPITULO I.....	3
DISPOSICIONES GENERALES.....	3
CAPITULO II .....	7
DE LOS PARTICIPANTES.....	7
CAPITULO III .....	11
DE UNILINK S.A.....	11
CAPITULO IV.....	13
SERVICIOS.....	13
CAPITULO V.....	15
GARANTÍAS DE LIQUIDACIÓN.....	15
CAPITULO VI.....	17
COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN.....	17
CAPITULO VII.....	19
DE LAS TARIFAS Y COMISIONES.....	19
CAPITULO VIII.....	20
INFRACCIONES Y SANCIONES.....	20
CAPITULO IX.....	22
CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	22
CAPITULO X.....	25
MANUAL DE USUARIO.....	25
ANEXO 1.....	26
FORMULARIOS DE HABILITACIÓN.....	26
ANEXO 2.....	29
REQUISITOS TECNICOS.....	29

## CAPITULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. (Objeto).** El presente Reglamento Interno de Operaciones (RIO) tiene como objeto normar el funcionamiento operativo del Sistema de Interconexión, Compensación y Liquidación de Operaciones Electrónicas de Pago UNILINK, en adelante denominado **Sistema UNILINK**, y de sus Participantes en el ámbito del Sistema de Pagos Nacional.

**Artículo 2. (Marco Normativo).** UNILINK S.A. se rige por las disposiciones contenidas en:

- a) Ley 393 de Servicios Financieros aprobada el 21 de agosto de 2013 y sus modificaciones
- b) Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación (RSPIEPCL) del Banco Central de Bolivia (BCB) aprobado mediante Resolución de su Directorio N° 0134/2015 y sus modificaciones.
- c) Reglamento del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP) del BCB aprobado mediante Resolución de su Directorio N° 171/2017.
- d) Reglamento del Módulo de Liquidación Diferida del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos, aprobado mediante Resolución de Directorio del BCB N° 203/2016 y sus modificaciones.
- e) Reglamento de Firma Digital del BCB aprobado mediante Resolución de su Directorio N° 086/2004 y sus modificaciones.
- f) Los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad para Instrumentos Electrónicos de Pago establecidos por el BCB mediante Circular Externa SGDB N° 046/2017 y sus modificaciones.
- g) El presente RIO, contratos y convenios suscritos.

**Artículo 3. (Ámbito de Aplicación).** El presente RIO es aplicable a UNILINK S.A., a Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios de Pago (ESP) y a las entidades de liquidación con la licencia de funcionamiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, que se adhieran a la operativa del Sistema UNILINK.

**Artículo 4. (Definiciones).** A efectos del presente RIO se establecen las siguientes definiciones de los términos generalmente empleados:

- a) **Aplicativos para Cliente Final:** Sistemas Informáticos como sistemas de Banca por Internet, aplicativos móviles, Plataformas electrónicas interconectadas con Instrumentos de Pago u otros, que permiten a los titulares de cuentas en Entidades de Intermediación Financiera Participantes, registrar cuentas de beneficiarios, procesar Órdenes Electrónicas de Pago (OEP), consultar información histórica de las

- órdenes Electrónicas de Pago procesadas, su estado, además de establecer y cambiar contraseñas de acceso.
- b) **Beneficiario:** Cliente de una entidad financiera (persona natural o jurídica, pública o privada) que recibe en su cuenta o en efectivo, fondos provenientes de una Orden Electrónica de Pago, generada desde la cuenta de un Originante en la misma u otra entidad del sistema financiero, a través de un portal *web*, aplicativos móviles, plataformas de pago, plataforma de atención, o de una oficina virtual.
  - c) **Billetera Móvil:** Instrumento electrónico de pago que acredita una relación contractual entre el emisor y el titular por la apertura de una cuenta de Billetera Móvil (exclusivamente en moneda nacional) para realizar electrónicamente órdenes de pago y/o consultas con un dispositivo móvil.
  - d) **Ciclo:** Proceso continuo que comprende las etapas de compensación y liquidación de las posiciones multilaterales netas de los Participantes. Un ciclo puede tener una o más sesiones.
  - e) **Comisión:** Es el monto que UNILINK S.A. paga a los Participantes (Originantes, Beneficiarios y/u Oficina Virtual) por participar en una determinada operación.
  - f) **Compensación:** Proceso consistente en la transmisión, conciliación y, cuando corresponde, confirmación de las órdenes de pago previo a la liquidación. La compensación incluye el establecimiento de posiciones finales (acreedoras o deudoras) que reemplazan los derechos y obligaciones individuales de cada orden de pago aceptada en el Sistema UNILINK por una obligación o derecho neto para cada participante.
  - g) **Cuenta de liquidación.** Cuenta de un participante del Sistema LIP que sirve exclusivamente para procesar órdenes de pago
  - h) **Desarrollos Informáticos.** Programación Informática Especializada para la emisión y/o administración de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP) y órdenes de pago (OP), que debe dar cumplimiento a la normativa y procedimientos establecidos por los órganos de supervisión y vigilancia.
  - i) **Empresas de Servicios de Pago (ESP).** Son empresas de servicios financieros complementarios, autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, para prestar los servicios de pago.
  - j) **Entidad Originante:** Participante de UNILINK, del Módulo de Liquidación Diferida del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (MLD) o de una Cámara de Compensación y Liquidación, en la que el titular de cuenta de la entidad, origina una Orden Electrónica de Pago (OEP).
  - k) **Entidad Beneficiaria:** Participante de UNILINK, del Módulo de Liquidación Diferida del Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (MLD) o una Cámara de Compensación y Liquidación, en cuyas cuentas pertenecientes a un beneficiario, se abonan los fondos provenientes de una Orden Electrónica de Pago.
  - l) **Entidad de Liquidación:** Entidad financiera que mantiene cuenta de liquidación en el BCB, y es aceptada por éste para asumir la responsabilidad de proveer los fondos necesarios para la liquidación de las posiciones multilaterales netas de los

participantes del Sistema UNILINK que no tienen cuentas de liquidación en el BCB. La entidad de liquidación puede actuar a su vez como participante del Sistema UNILINK.

- m) **Garantías de Liquidación:** Son mecanismos que permiten asegurar la liquidación de las Órdenes Electrónicas de Pago (OEP), cuando un participante no cumple sus obligaciones, siendo competencia de UNILINK, la definición de las garantías a utilizar en el marco de lo establecido en el presente Reglamento así como su procedimiento de ejecución.
- n) **Instrumento Electrónico de Pago (IEP):** Dispositivo o Documento electrónico que permite al titular y/o usuario originar órdenes de pago, retirar efectivo y/o efectuar consultas de cuentas vinculadas con el instrumento.
- o) **Interconexión:** Conexión física o virtual y lógica de los desarrollos informáticos de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios de Pago (ESP), Plataformas Electrónicas Interconectadas con Instrumentos de Pago, Cámaras de Compensación y Liquidación y Entidades de Depósito de Valores para la transmisión de información electrónica, entre ellas Órdenes de Pago (OP), entendiéndose también, como arreglos comerciales y técnicos bajo los cuales los proveedores de servicios conectan sus equipos y redes para permitir a los consumidores acceder a servicios y redes de otros proveedores de servicios.
- p) **Interoperabilidad:** Es la condición mediante la cual, sistemas de tecnologías de información y comunicaciones heterogéneas funcionando aisladamente, pueden intercambiar procesos y/o datos e información y utilizarlos a su vez en otros procesos.
- q) **Liquidación:** Débito o abono a la cuenta de la entidad de liquidación que salda obligaciones con respecto a transferencias de fondos entre dos o más partes, de acuerdo a los resultados de la compensación.
- r) **Liquidación Neta:** Las órdenes de pago se liquidan en periodos determinados del día a través de procesos de compensación, que consisten en encontrar para cada Participante del sistema su posición neta, resultante de restarle al acumulado de todas sus órdenes de pago a favor (créditos), el acumulado de todas sus órdenes de pago en contra (débitos).
- s) **Oficina Virtual:** Es el acceso a la operativa de transferencias electrónicas de fondos desde cualquier oficina de los participantes del Sistema UNILINK, distinta a las oficinas de la entidad financiera donde reside la cuenta sobre la cual se realiza la operación. La oficina virtual está orientada a compartir entre todos los participantes del Sistema UNILINK su infraestructura física de atención a clientes, minimizando así los costos administrativos que representan la instalación y mantenimiento de oficinas propias.
- t) **Orden de Pago (OP):** Instrucción o Mensaje electrónico por el que un Originante solicita la asignación y/o transferencia de fondos en favor de uno o varios Beneficiarios. Incluye las transferencias electrónicas, depósito o retiro de efectivo, carga y efectivización de dinero electrónico y efectivización de Instrumentos electrónicos de Pago en comercios.

- u) **Orden Electrónica de Transferencia de Fondos (OETF):** Instrumento Electrónico de Pago que mediante redes de comunicación o desarrollos informáticos permite al titular realizar órdenes de pago.
- v) **Originante (O):** Cliente de una entidad financiera (persona natural o jurídica, pública o privada) que ordena transferir electrónicamente fondos desde su cuenta a la cuenta de un Beneficiario en la misma u otra entidad del sistema financiero, accediendo al portal *web*, a plataforma de atención, o a una oficina virtual.
- w) **Participante:** Entidad de Intermediación Financiera o Empresa de Servicios de Pago (ESP), debidamente autorizada por los Entes Reguladores, adherida al Sistema UNILINK.
- x) **Plataformas Electrónicas:** Desarrollos especializados en servicios de pago, que se encuentran interconectados con Instrumentos de Pago tales como el Efectivo, Tarjetas Electrónicas, Billeteras móviles, entre otros; que son utilizados para compras en comercios físicos o virtuales, pago de servicios, u otro tipo de transacciones electrónicas. Facilitan la incorporación masiva y a bajo costo de establecimientos comerciales, ubicados tanto en el área urbana como en el área rural, para la generación de gran cantidad de transacciones electrónicas de bajo importe.
- y) **Portal Web:** Sitio Web que se ofrece a los clientes de los Participantes del Sistema UNILINK, a través del cual de forma fácil e integrada pueda acceder a la información de sus cuentas, realizar consultas y órdenes de pago.
- z) **Posición Multilateral Neta:** Suma del valor de todas órdenes de pago recibidas de un Participante durante un ciclo, menos la suma del valor de todas órdenes de pago enviadas. Si el resultado es positivo, el Participante se encuentra en una posición multilateral neta acreedora ante el Sistema UNILINK. Si el resultado es negativo, se encuentra en una posición multilateral neta deudora ante el Sistema UNILINK.
- aa) **Tarifa:** Monto establecido por el Directorio de UNILINK S.A., que es cobrado a las Entidades Participantes del Sistema UNILINK por la realización de operaciones electrónicas y servicios prestados, en base a su tarifario oficial.
- bb) **Usuario:** Persona natural autorizada expresamente por un Participante para realizar órdenes de pago a nombre de éste con el cual mantiene una relación laboral.

**Artículo 5. (Difusión).** El presente RIO y Manual de Usuario del Sistema UNILINK estarán permanentemente a disposición de los Participantes en formato magnético en la página web [www.unilink.com.bo](http://www.unilink.com.bo) y en formato físico en las instalaciones de UNILINK S.A. en sus oficinas de Santa Cruz (Av. Alemana calle Motacú esquina Yomomo N° 2090).

UNILINK S.A. podrá efectuar la difusión de otros hechos, referidos a la operativa de transferencia de fondos de los Participantes a través de cartas circulares informativas físicas u electrónicas.

## CAPITULO II DE LOS PARTICIPANTES

**Artículo 6. (Admisión).** Podrán adherirse al Sistema UNILINK entidades financieras que cumpliendo con los requisitos establecidos en el Artículo 8 del presente Capítulo, sean admitidos por UNILINK S.A. como Participantes según lo establecido en la normativa vigente emitida por los órganos de supervisión, control y vigilancia.

**Artículo 7. (Proceso de Admisión).** Una vez que UNILINK S.A. reciba la solicitud documentada de adhesión a sus servicios, dispone de un plazo máximo de evaluación de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de presentación de la respectiva solicitud. Transcurrido dicho plazo UNILINK S.A. deberá aprobar o rechazar la misma.

En caso que UNILINK S.A. observara cualquier incumplimiento a los requisitos señalados en el Artículo 8 del presente Capítulo, informará del mismo por escrito al solicitante y otorgará un plazo de 30 días calendario para que éste subsane las observaciones planteadas, suspendiéndose el plazo señalado en el párrafo precedente.

Si transcurrido el plazo otorgado, el solicitante no subsana la(s) observación(es), la solicitud quedará sin efecto.

Si UNILINK S.A. rechaza la solicitud de admisión de un postulante, éste puede solicitar la reconsideración de su solicitud de admisión, dentro de los quince (15) días de notificado el rechazo, adjuntando la documentación e información que complementen su solicitud inicial, de ser necesario.

**Artículo 8. (Requisitos).** Las entidades del sistema financiero que deseen ser Participantes y operar en el Sistema UNILINK deberán presentar una solicitud, firmada por su representante legal, adjuntando lo siguiente:

- a) Declaración de veracidad respecto de la información presentada a UNILINK S.A.
- b) Fotocopia simple de la Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.
- c) Fotocopias simples de los Poderes, debidamente notariados, de los representantes legales del postulante.
- d) Establecer garantías de liquidación, de acuerdo lo establecido en el Capítulo VI del presente RIO.

- e) Suscribir un contrato de adhesión a los servicios con UNILINK S.A. por la cual se compromete a operar de acuerdo a las Normas establecidas por UNILINK S.A. y a las disposiciones emitidas por el BCB en materia de Sistema de Pagos.
- f) Designar a sus usuarios, debiendo informar a UNILINK S.A. los datos personales, cargos, perfiles de acceso asignados, y demás datos contenidos en los formularios establecidos por UNILINK S.A. para tal efecto ver Anexo 1 Formularios de Habilitación.
- g) Contar con un Certificado Digital emitido por una entidad certificadora o certificado digital autofirmado de acuerdo a la normativa vigente, para el envío de información como mecanismo de autenticación, preservación de integridad de datos y no repudio de las órdenes de pago gestionadas en el Sistema UNILINK, en el marco del Reglamento de Firma Digital emitido por el BCB. Esta modalidad de certificación de Firmas Digitales será parte del Contrato entre UNILINK S.A. y el Participante.
- h) Disponer de equipos y sistemas de computación y comunicación compatibles con los equipos y sistemas de computación y comunicaciones del Sistema UNILINK, de acuerdo a las características de hardware y software especificadas en el Anexo 2 – Requisitos Técnicos del presente RIO.

UNILINK S.A. podrá establecer requisitos técnicos adicionales, ya sea por actualización o para mejorar la eficiencia del funcionamiento del Sistema UNILINK, los que serán comunicados mediante cartas circulares informativas físicas u electrónicas, en las que se especificarán también el plazo establecido para que los Participantes realicen la implementación de los nuevos requisitos.

**Artículo 9. (Derechos).** Luego de ser admitido y registrado, el Participante gozará, además de los derechos mencionados en el artículo 46 del RSPIEPCL, de los siguientes derechos:

- a) Acceso en línea al Sistema de UNILINK provisto por UNILINK S.A. para realizar órdenes electrónicas de transferencia de fondos propias y/o de terceros generadas a través de transferencias electrónicas de fondos,.
- b) Capacitación al personal designado por el Participante para el manejo del Sistema UNILINK.
- c) Solicitar a UNILINK S.A. certificaciones respecto a su condición de Participante y de cualquier otro acto que realice en el ejercicio de sus funciones, que se encuentren comprendidos en los servicios definidos en el presente RIO y Contrato de Adhesión y recibir asesoría de UNILINK S.A. respecto a los servicios que presta.

- d) Acceder en línea al detalle de órdenes de pago realizadas y recibidas e información estadística relacionada a su actividad como participante de UNILINK S.A.
- e) Ser comunicado en un plazo no mayor a 5 días hábiles sobre toda modificación del RIO y/o manuales de usuario, que afecte al servicio prestado al Participante.
- f) Acceder al servicio en condiciones de igualdad con el resto de los participantes.

**Artículo 10. (Obligaciones).** Luego de ser admitido y registrado, con relación al Sistema UNILINK el Participante tendrá, además de las obligaciones mencionadas en el artículo 47 del RSPIEPCL, las siguientes:

- a) Cumplir las disposiciones contenidas en el presente RIO.
- b) Informar a UNILINK S.A. de todo acto o hecho que modifique su estructura organizacional y/o societaria, tales como cambio de Gerentes, representantes legales, apoderados, usuarios del Sistema UNILINK, en un plazo que no deberá exceder de los tres (3) días de tomado el acuerdo o producido el acto.
- c) Constatar la identidad de sus Usuarios.
- d) Toda vez que el Participante es el primer contacto con los originantes y destinatarios de las órdenes electrónicas de transferencia de fondos, éste debe cumplir con las normas, políticas y procedimientos referidos a la Detección, Prevención, Control y Reporte de Legitimización de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes establecidos por la Unidad de Investigaciones Financieras. Dar cumplimiento a los estándares y procedimientos de seguridad establecidos por UNILINK S.A. y por las Autoridades de Supervisión, Control y Vigilancia del Sistema Financiero y Sistema de Pagos.
- e) Entregar en los plazos requeridos información veraz, vigente y suficiente a UNILINK S.A.
- f) Conocer y aplicar el Manual de Usuario del Sistema UNILINK.
- g) Acreditar oportunamente ante UNILINK S.A. las altas y bajas de los usuarios que acceden al Sistema UNILINK.
- h) Preservar los registros electrónicos de las órdenes de pago con su correspondiente firma digital por un periodo no menor a diez (10) años, después de procesada la operación realizada con un IEP.
- i) Informar de manera inmediata a UNILINK S.A. cualquier falla o vulnerabilidad detectada en el Sistema UNILINK.

- j) Cumplir con los requisitos mínimos de seguridad de la información establecidos por UNILINK S.A. en el presente RIO y por los establecidos por las autoridades de vigilancia, supervisión y control.
- k) Entregar oportunamente a UNILINK S.A. y las autoridades de vigilancia, supervisión y control, la información que sea requerida para efectos de lo establecido en el presente RIO.
- l) Cuando corresponda cobrar a sus clientes el monto resultante de la aplicación del tarifario por operación con un IEP y emitir la factura correspondiente por cuenta de UNILINK S.A.
- m) Mantener informados a sus clientes de los alcances de los servicios de UNILINK S.A., así como proporcionarles toda la información relativa a los mismos, en lo que corresponda.

**Artículo 11. (Responsabilidades).** El Participante será el único responsable por las pérdidas económicas producidas por transgresión de las normas contenidas en el presente RIO u otra normativa relacionada del Sistema de Pagos Nacional que haya sido emitida o emita el BCB, ASFI, UIF y de las establecidas en los contratos suscritos con UNILINK S.A., no asumiendo UNILINK S.A ninguna responsabilidad por la legalidad de la procedencia ni del destino final de los pagos efectuados a través del Sistema UNILINK.

**Artículo 12. (Información Brindada a los Participantes).** UNILINK S.A. pondrá, a disposición de sus Participantes en línea en el Sistema UNILINK, el detalle de las órdenes de pago con IEP enviadas y recibidas, posiciones multilaterales netas de cada ciclo de compensación y liquidación e infracciones cometidas y otra información estadística del funcionamiento operativo del Sistema UNILINK.

**Artículo 13. (Suspensión, Retiro o exclusión de Participantes).** Se establecen los siguientes criterios para la suspensión retiro o exclusión de Participantes del Sistema UNILINK:

- a) No contar con autorización Vigente otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- b) Dejar de cumplir con alguno de los requisitos establecidos en el Artículo 8 del presente Reglamento.
- c) No cumplir con las Garantías de Liquidación establecidas en el Capítulo V del presente Reglamento.
- d) Tener pendiente de pago un crédito de liquidez otorgado por el BCB para cubrir su Posición Multilateral Neta Deudora.

- e) Retiro voluntario de su participación en el Sistema UNILINK, para tal efecto deberá remitir una comunicación escrita con anticipación de 30 días a la fecha de finalización de su participación. UNILINK S.A. comunicará a los demás Participantes y al BCB la fecha de retiro del Participante.
- f) Otras infracciones detalladas en el capítulo VIII del presente RIO.
- g) Otros que serán comunicados mediante circular de UNILINK S.A.

**Artículo 14. (Cumplimiento Normativa UIF).** Las Entidades Participantes deberán cumplir con la política “Conozca a su Cliente”, así como todos los procedimientos de “Debida Diligencia” y demás disposiciones emitidas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), respecto a la Prevención, Detección Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas.

### **CAPITULO III DE UNILINK S.A.**

**Artículo 15. (Obligaciones y Responsabilidades de UNILINK S.A.).** UNILINK S.A. en su calidad de Cámara de Compensación y Liquidación, además de las previstas en el RSPIEPCL del BCB, tiene las siguientes obligaciones y responsabilidades:

- a) Procesar y efectuar la compensación de las órdenes de pago con IEP aceptadas en el ciclo que corresponda.
- b) Rechazar las órdenes de pago con IEP recibidas que no cumplan con las especificaciones de los formatos estándar y de los medios establecidos para el envío de cualquiera de las órdenes de pago con IEP a través del Sistema.
- c) Realizar el control de los límites de garantía de liquidación de los Participantes y rechazar las órdenes de pago con IEP recibidas que excedan el límite de su garantía de liquidación.
- d) Transmitir a los Participantes Beneficiarios las órdenes de pago con IEP recibidas de los Participantes Originantes, dentro del ciclo correspondiente.
- e) Conservar los registros de todas las órdenes de pago con IEP transmitidas por el Sistema UNILINK, por el término previsto en la Artículo 6 inciso j) del RSPIEPCL del BCB.
- f) Mantener estadísticas de la actividad diaria UNILINK S.A.
- g) Asegurar la disponibilidad y operatividad del Sistema UNILINK durante el horario de su funcionamiento.

- h)** Aplicar procedimientos de seguridad informática que permitan minimizar los riesgos del proceso operativo con IEP en el Sistema UNILINK.
- i)** A solicitud del Participante Originante, Participante Beneficiario o ambos Participantes, UNILINK S.A. certificará en base a los registros electrónicos almacenados en su base de datos, incluyendo la hora de recibo y la hora de envío de las órdenes de pago con IEP, la información requerida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Igualmente, a petición de cualquiera de ellos, suministrará copia de los registros correspondientes.
- j)** Informar en el plazo de 24 horas a sus Participantes, acerca del ingreso, retiro o suspensión de otros Participantes.
- k)** Contar con un plan de contingencia que permita la operación continua del Sistema UNILINK.
- l)** Dar respuesta, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, a las consultas, quejas, solicitudes que presenten sus Participantes con relación a órdenes de pago específicas realizadas o con el funcionamiento general del sistema.
- m)** UNILINK S.A. no será responsable si por efecto del manejo automático de las órdenes de pago con IEP o por cualquier otra circunstancia no atribuible a la operativa del Sistema UNILINK, alguna orden de pago con IEP es rechazada o no pueda ser procesada correctamente.

---

## CAPITULO IV

### SERVICIOS

**Artículo 16. (Sistema de Compensación y Liquidación UNILINK).** El Sistema de Interconexión, Compensación y Liquidación UNILINK o Sistema UNILINK (en su denominación simplificada), es un sistema electrónico transaccional que permite a los participantes y a sus clientes enviar y recibir órdenes electrónicas de pago, para realizar transferencias electrónicas de fondos, que son generadas a través de sistemas de Entidades Financieras, s, aplicativos para cliente final u otros. La liquidación de las órdenes de pago es realizada bajo el esquema de liquidación neta en tiempo diferido. El ingreso a la operativa del Sistema UNILINK puede realizarse mediante accesos *web*, *web services*.

**Artículo 17. (Descripción de los Servicios).** UNILINK S.A. es una empresa de servicios financieros complementarios de giro único, constituida como Cámara de Compensación y Liquidación de Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos en el marco de la Ley N° 393 Servicios Financieros

**Artículo 18. (Operaciones Básicas).** Las operaciones básicas que se realizan a través del Sistema UNILINK que serán compensables y liquidables son:

- I. **Transferencias electrónicas de fondos:** Transacción solicitada por un Titular de cuenta mediante una Orden Electrónica de Pago (OEP) que es generada en el Sistema de una Entidad de Intermediación Financiera o Empresa de Servicio de Pago, que inicia una estructura de mensajes electrónicos que son enviados al Sistema UNILINK para la validación de requisitos de seguridad y verificación de la integridad de la información, para su posterior remisión a una Entidad Beneficiaria para el respectivo abono de los fondos en la cuenta de un Beneficiario.

Los métodos de interconexión y la estructura de mensajes que se intercambiarán entre los Participantes y UNILINK, se detalla en el Manual de Interconexión para Operaciones Electrónicas de UNILINK (Entidad Originante – UNILINK – Participante Beneficiario), complemento del presente RIO.

- II. Compensación y liquidación.
- III. Control de garantías para la liquidación.

**Artículo 19. (Estados de las órdenes de pago).** El Participante Originante podrá enviar órdenes de pago en horarios establecidos por UNILINK S.A. Durante un ciclo, estas órdenes podrán tener los siguientes estados:

- a) **Error:** cuando existe un error en la estructura del mensaje.

- b) **Pendiente:** cuando la orden de pago enviada aún no ha sido rechazada ni aceptada.
- c) **Rechazada:** por haber excedido el Límite de Garantía de Liquidación, por haber excedido el tiempo límite de espera, o por haber excedido el tamaño máximo establecido en el artículo 21 de este RIO, error en los datos de la cuenta del Originante y/o Beneficiario, error en el tipo de moneda de la cuenta del Originante y/o Beneficiario, insuficiencia de fondos en la cuenta del Originante, insuficiencia de fondos en la cuenta del Beneficiario cuando es una orden de cargo.
- d) **Procesado:** cuando la orden de pago enviada ha sido aceptada por el Participante Beneficiario.
- e) **En Cola:** cuando la orden se mantiene pendiente de ingreso a la compensación por haber excedido el límite de Posición Multilateral Neta Deudora.

**Artículo 20. (Finalización de las órdenes de pago con IEP).** Una vez que el Sistema UNILINK transmita la(s) orden(es) de pago realizada(s) con IEP y el Participante Beneficiario ingrese los fondos en la cuenta del Beneficiario o de sí mismo, la orden de pago se considerará definitiva y finalizada, tanto desde el punto de vista operativo como jurídico.

**Artículo 21. (Validez e Irrevocabilidad de las órdenes de pago con IEP).** Las órdenes de pago con IEP aceptadas, su procesamiento y liquidación, son irrevocables o definitivos, válidas y exigibles. Ninguna norma o práctica podrá impugnarlas, anularlas o revertirlas. En caso de existir una necesidad de enmienda, corrección o rectificación por causa de un desacuerdo, error, perjuicio, daño o agravio con respecto a una orden de pago realizada con IEP, ésta podrá ser enmendada únicamente con una nueva orden de pago.

**Artículo 22. (Tamaño Máximo de las órdenes de pago).** Las órdenes de pago que genera una operación con IEP a través del Sistema UNILINK, pueden tener un tamaño máximo de 2 Mbytes y de 4.000 caracteres incluidos en el campo de información. En caso que una orden de pago sobrepase el tamaño máximo será rechazada.

**Artículo 23. (Horarios y Ciclos de Compensación y Liquidación).** La operativa del Sistema UNILINK y de los Participantes en los procesos de interconexión, compensación y liquidación de órdenes de pago deberán realizarse en los horarios establecidos por UNILINK S.A., que serán determinados para sincronizar con los ciclos de compensación y liquidación de Cámaras de Compensación y Liquidación y del MLD del LIP a objeto de poder cumplir las condiciones de interoperabilidad señaladas en el RSPIEPL.

Los horarios y ciclos de los procesos de compensación y liquidación, así como sus modificaciones, serán determinados y comunicados mediante carta circular emitida por UNILINK S.A.

---

## CAPITULO V

### GARANTÍAS DE LIQUIDACIÓN

**Artículo 24. (Garantías de Liquidación).** Los Participantes del Sistema UNILINK constituirán garantías para asegurar la liquidación de sus Posiciones Multilaterales Netas Deudoras, accediendo a uno de los Mecanismos de Garantías de Liquidación establecidos en el artículo 25 del presente RIO y en el artículo 56 del RSPIEPCL.

**Artículo 25. (Mecanismos de Garantías de Liquidación).** Son Mecanismos de Garantía de Liquidación aprobados los siguientes:

UNILINK S.A. se hará responsable, ante los Participantes del Sistema UNILINK, del abono a su favor de los montos adeudados por cuenta de los Participantes autorizados. En los Mecanismos de Garantías de Liquidación establecidos, las órdenes de pago podrán ser enviadas hasta un límite del 90% del monto de la garantía constituida por el Participante.

#### **I. Créditos de liquidez para la Liquidación de Cámara.**

Los Participantes del Sistema UNILINK, podrán definir un porcentaje del Fondo RAL como Límite de Posición Multilateral Neta Deudora (LPMND) que establece el máximo importe deudor que un participante puede tener durante el ciclo para asegurar la liquidación de su posición multilateral neta deudora al final del mismo y en caso de ser necesario optar al desembolso de un crédito de liquidez para la liquidación de cámara, conforme a lo previsto en el Artículo 56, inciso a), Sección II, Capítulo VI, Título IV del RSPIEPCL o a lo establecido en el inciso f) del artículo antes señalado.

Los LPMND serán enviados a UNILINK S.A. por el BCB previa determinación del mismo por el Participante, su ampliación y disminución, aprobación o rechazo será administrado según lo establecido en los artículos 57, 58, y 59 del RSPIEPCL.

El Sistema UNILINK controlará de forma permanente en cada ciclo que los participantes no sobrepasen su LPMND. Las órdenes transmitidas por los participantes que, excedan el LPMND serán rechazadas en el Sistema UNILINK, en este caso los participantes deberán ampliar su LPMND para permitir el procesamiento de nuevas órdenes de pago en el ciclo vigente. El hecho que un participante haya llegado al LPMND, no será limitante para que éste continúe recibiendo órdenes de pago.

#### **II. Fondos constituidos por Participantes, con Aportes de Efectivo o Títulos Valores Autorizados por el BCB.**

Los Participantes del Sistema UNILINK, podrán efectuar aportes en efectivo a ser depositados en una cuenta en el BCB, conforme a lo previsto en el Artículo 56, inciso d), Sección II, Capítulo VI, Título IV del RSPIEPCL o a lo establecido en el inciso f) del artículo antes señalado.

El monto mínimo de la garantía se calculará periódicamente y corresponderá a la posición deudora máxima del Participante en los últimos tres meses.

Los participantes del Sistema UNILINK también podrán constituir Garantías de Liquidación mediante la remisión títulos valores aceptados por el BCB. UNILINK S.A. realizará el control de fechas de vencimiento de estos títulos valores, debiendo notificar éstas a los Participantes con un plazo mínimo a 10 días hábiles antes de su vencimiento. En caso que el Participante no renueve sus garantías de liquidación UNILINK S.A. procederá al retiro o exclusión del Participante, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo VIII del presente RIO.

En ambos casos, ya sea que la garantía constituida corresponda a aportes en efectivo o a títulos valores aceptados por el BCB, el Sistema UNILINK controlará que durante el proceso de envío de órdenes de pago los Participantes no sobrepasen en ningún momento el límite del 90%. Las órdenes de pago enviadas por los Participantes, que excedan ese límite serán rechazadas en este caso los participantes deberán ampliar su límite de garantía para permitir el procesamiento de nuevas órdenes de pago en el ciclo vigente. Este hecho no será limitante para que éste continúe recibiendo órdenes de pago..

En caso de que se llegase a utilizar los aportes de efectivo o los títulos valores constituidos como garantía, el Participante deberá reponer dicha garantía como máximo hasta el día hábil siguiente a su utilización, quedando inhabilitado para ingresar a un nuevo ciclo hasta que se haya realizado la reposición de la garantía.

### **III. Operaciones del Banco Central de Bolivia - BCB y Bancos Públicos.**

Las Operaciones del Banco Central de Bolivia – BCB, y las efectuadas por Bancos Públicos (como el Banco Unión) con fondos de cuentas corrientes fiscales estarán exentas de aplicar los mecanismos de garantía descritos.

### **IV. Intervención de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.**

En caso de intervención de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, de acuerdo a lo previsto en la normativa vigente, las operaciones que hayan ingresado al proceso de compensación se considerarán irrevocables, definitivas, válidas y exigibles por lo que no podrán ser impugnadas, anuladas, suspendidas o revertidas. El pago de la

Posición Multilateral Neta Deudora – PMND será debitado de su cuenta de liquidación por el Banco Central de Bolivia – BCB como parte de procedimientos de garantía de liquidación.

## CAPITULO VI COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

**Artículo 26. (Compensación).** De acuerdo a las órdenes de pago enviadas y recibidas por los participantes se realizará el proceso de compensación electrónica en el cual se establecerán posiciones multilaterales netas deudoras y acreedoras por denominación monetaria.. El Sistema UNILINK actualizará las posiciones se de los participantes durante el ciclo como resultado del envío y recepción de órdenes. Las posiciones finales se consolidarán solamente al cierre del ciclo.

Una vez cerrado el ciclo, para determinar la Posición Multilateral Neta de cada Participante sólo serán tomadas en cuenta las órdenes aceptadas y el Sistema UNILINK enviará a cada Participante un mensaje electrónico comunicándole su Posición Multilateral Neta.

**Artículo 27. (Liquidación de las Posiciones Multilaterales Netas).** La liquidación de las posiciones multilaterales netas se realizará a través de la Cuenta Liquidadora que UNILINK S.A. mantiene en el BCB en cada denominación monetaria

Una vez calculada y comunicada la planilla de compensación por UNILINK, la liquidación de posiciones multilaterales se realizará de acuerdo al siguiente proceso:

- a) Los Participantes con posiciones multilaterales netas deudoras que mantienen una cuenta corriente y/o encaje en el BCB, deberán efectuar las transferencias de fondos necesarios para la liquidación desde sus cuentas de liquidación a la cuenta liquidadora de UNILINK S.A. en la denominación monetaria que corresponda. Estas transferencias se realizarán hasta la hora establecida para la liquidación de cada uno de los ciclos a través del LIP del BCB. Si el Participante no efectuara la transferencia en los horarios establecidos para el efecto por el BCB, UNILINK S.A. solicitará electrónicamente al BCB que realice el débito automático respectivo de la cuenta de liquidación del participante y abone su cuenta liquidadora mediante el LIP del BCB. Si los fondos resultasen insuficientes se ejecutarán los mecanismos de garantía de liquidación descritos en el presente RIO, para pagar su posición multilateral neta deudora.

Los participantes y sus entidades de liquidación podrán solicitar el débito automático de sus Posiciones Multilaterales Netas Deudoras, , para tal efecto

deberán autorizar de manera expresa al BCB el débito de sus cuentas de acuerdo a lo establecido en el numeral II del artículo 61 del RSPIEPCL.

- b) Para los participantes con Posiciones Multilaterales Netas Deudoras que no mantengan una cuenta corriente y/o encaje en el BCB, la liquidación de sus saldos se efectuará mediante su Entidad de Liquidación de acuerdo a lo establecido en la sección III Liquidación, Capítulo VI de la Compensación y Liquidación, Título IV Compensación y Liquidación del RSPIEPCL. Para ello UNILINK S.A. solicitará a la Entidad de Liquidación el pago del importe total del ciclo en el horario definido o enviará al BCB un mensaje electrónico de solicitud de débito de la cuenta corriente y/o encaje de la Entidad de Liquidación para abono en la Cuenta Liquidadora de UNILINK S.A. mediante el LIP.

El participante comunicará a UNILINK S.A. y al BCB de forma oportuna a través de nota escrita, la entidad de liquidación contratada y realizará las gestiones necesarias para que esa entidad autorice al BCB débitos de su cuenta a efectos de cubrir sus posiciones deudoras ante el Sistema UNILINK.

En caso de que existan Participantes que no tienen cuenta en el BCB con posiciones deudoras impagas, ejecutará las garantías constituidas según lo establecido en el Capítulo V del presente RIO.

- c) UNILINK S.A., verificará que todas las posiciones deudoras se hayan abonado a su cuenta liquidadora en la denominación monetaria que corresponda. Para el abono de las posiciones acreedoras UNILINK S.A. procederá a acreditar, mediante el LIP, en las cuentas de cada Participante o su Entidad de Liquidación los importes acreedores correspondientes.

**Artículo 28. (Operación de los Procesos de Compensación y Liquidación).** Los procesos de Compensación de UNILINK, se ejecutan de manera automática según los horarios previamente parametrizados. El abono de los importes de las posiciones multilaterales netas acreedoras en el LIP será realizado por los operadores titulares de UNILINK S.A., accediendo al LIP desde las oficinas ubicadas en la ciudad de Santa Cruz. En caso de situaciones de contingencia, los operadores accederán al LIP desde sitios alternos remotos.

**Artículo 29. (Compensación y Liquidación entre UNILINK, el MLD y Cámaras de Compensación y Liquidación).**

- a) UNILINK realizará el control del Límite de Posición Neta Deudora (LPMND) de sus participantes por separado y de forma independiente.

- b) UNILINK consolidará en cada ciclo una sola posición deudora o acreedora de todas las Órdenes Electrónicas de Pago (OEP) enviadas y recibidas por sus participantes hacia/de otras Cámaras de Compensación y Liquidación o al MLD por cada denominación monetaria.
- c) El pago de Posiciones Multilaterales Netas Deudoras (PMND) entre UNILINK, el MLD y otras Cámaras de Compensación y Liquidación en un ciclo, se realizará una vez que cada entidad haya recibido los pagos de todos sus participantes en su cuenta liquidadora y posteriormente se efectuará el pago de posiciones Multilaterales Netas Acreedoras (PMNA) a sus participantes.

## CAPITULO VII DE LAS TARIFAS Y COMISIONES

**Artículo 30. (Tarifas).** Las tarifas a ser aplicadas por los servicios de interconexión, compensación y liquidación de órdenes electrónicas de pago serán determinadas en función a la estructura de costos internos, condiciones de mercado y límites máximos establecidos por el BCB. El tarifario y sus modificaciones serán comunicados oportunamente mediante carta circular a todos sus Participantes, al BCB y a la ASFI.

**Artículo 31. (Procedimiento de Aprobación de Tarifas).** Las modificaciones al Tarifario, debidamente aprobadas por su Directorio, se pondrán a disposición de los Participantes y público en general, a través de medios escritos y/o electrónicos en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles después de aprobados.

El Tarifario modificado entrará en vigencia transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la notificación por parte de UNILINK S.A. a los Participantes, BCB y público en general.

**Artículo 32. (Procedimiento de Modificación de Tarifas).** UNILINK S.A. efectuará una evaluación integral de sus Tarifas al menos una vez por año. Con carácter excepcional, podrá modificarse el tarifario en el transcurso del año calendario, siempre que existan causas debidamente justificadas. El procedimiento de aprobación de Tarifas a seguir, es el señalado en el artículo precedente.

**Artículo 33. (Facturación).** Los servicios prestados por UNILINK S.A. se facturarán en la oportunidad de la prestación del servicio, de acuerdo a las características de cada operación.

**Artículo 34. (Régimen Impositivo).** Todas las tarifas incluyen los impuestos de Ley vigentes y su cobro efectivo será respaldado mediante la emisión de la correspondiente nota fiscal física o electrónica en función a la normativa vigente.

## CAPITULO VIII INFRACCIONES Y SANCIONES

**Artículo 35. (Infracciones).** Se constituyen en infracciones en la operativa del Sistema UNILINK los hechos, actos u omisiones siguientes:

I. Grupo 1:

- a. No remitir información veraz, vigente y necesaria a UNILINK S.A.
- b. No presentar oportuna
- c. mente cualquier documentación sustentatoria requerida por UNILINK
- d. No cumplir con los requerimientos mínimos de índole técnico, operativo y de infraestructura requeridos por UNILINK S.A.
- e. No entregar información oportuna y correcta a UNILINK S.A. sobre la asignación de Usuarios.
- f. Incumplimiento en la liquidación de posiciones deudoras sin causa justificada.
- g. Inobservancia de las obligaciones del RIO u otras Disposiciones Internas comunicadas mediante carta circular.

II. Grupo 2:

- a. Difundir, comercializar o distribuir información referida a la operativa del Sistema UNILINK.
- b. Por la reincidencia en las infracciones del Grupo 1 en tres oportunidades, en un periodo de tiempo de un año

III. Grupo 3:

- a. Incumplimiento en el pago de crédito de liquidez para la liquidación de UNILINK,
- b. No efectuar la reposición de la garantía constituida, hasta las 10 de la mañana del día hábil siguiente.
- c. No renovar garantías de liquidación constituidas con Títulos Valores Aceptados por el BCB.
- d. Enfrentar procesos de intervención.
- e. Por reincidencia a las causales del Grupo 2 en dos oportunidades.

**Artículo 36. (De las Sanciones).** UNILINK S.A. aplicará, según la gravedad de la infracción, las sanciones de Amonestación Escrita, Multa, Suspensión y Retiro. Las sanciones, hasta el nivel de suspensión, y las multas impuestas son acumulativas de

manera anual.

a) **Amonestación Escrita:** Aplicable a infracciones del Grupo 1 del artículo precedente. Esta sanción será decidida por la máxima autoridad ejecutiva de UNILINK S.A y será ejecutada mediante el envío de una carta al Participante infractor. Esta amonestación será registrada por UNILINK S.A. y constituirá un antecedente para cualquier infracción posterior.

b) **Multa:** Aplicable a infracciones del Grupo 2 del artículo precedente. Esta sanción será decidida por la máxima autoridad ejecutiva de UNILINK S.A. y consistirá en la aplicación de una sanción pecuniaria al infractor. La sanción será ejecutada por las instancias administrativas de UNILINK S.A.

El pago deberá efectuarse en el plazo máximo de 48 horas de la notificación con la aplicación de la multa. Cualquier retraso en el pago dará derecho a UNILINK S.A. a cortar el servicio y a cobrar intereses moratorios equivalentes al promedio de la tasa activa del mercado financiero sobre el monto de la multa impuesta.

El pago de toda multa debe efectuarse en su integridad, sin que se atiendan excusas de cualquier especie. El monto adeudado deberá ser cancelado al contado, salvo que el Participante solicite el pago a plazos, solicitud que deberá ser aprobada por la máxima autoridad ejecutiva de UNILINK S.A.

c) **Suspensión:** Aplicable a infracciones del Grupo 3 del artículo precedente. Esta sanción será decidida por el Comité Disciplinario previo sumario informativo y consistirá en la inhabilitación temporal del infractor. En caso que un Participante sea suspendido de sus actividades, el Participante deberá cumplir con las obligaciones que hubiere contraído con anterioridad a la fecha de suspensión, dentro de los plazos pactados.

**Artículo 37. (Liberación de Responsabilidad).** UNILINK S.A. no será responsable por los efectos de las infracciones cometidas por los Participantes incluidos daños y/o perjuicios a terceros. En todo caso los Participantes garantizan indemnidad a UNILINK S.A. contra todo problema de carácter legal derivado de sus infracciones, incluidas cualquier multa o sanción que a su vez pueda ser aplicada a UNILINK S.A. por este motivo. En este último caso el Participante queda obligado a resarcir a favor de UNILINK S.A. la multa o sanción aplicada.

**Artículo 38. (Comité Disciplinario).** El Comité Disciplinario de UNILINK S.A. estará conformado por tres (3) miembros titulares y sus respectivos suplentes. Un miembro titular y su suplente deberán ser Directores de UNILINK S.A. y serán nombrados por el Directorio. Los restantes miembros serán el Gerente General y el Jefe de Operaciones de UNILINK S.A., cuyos suplentes serán el Gerente General interino y el Asesor Legal

externo u otro designado por el Presidente de UNILINK S.A., respectivamente.

En caso que en la atención de un proceso, alguno de los miembros del Comité Disciplinario se viera impedido de participar por conflicto de interés o alguna otra razón atendible, su sustituto será designado por el Presidente.

El Comité Disciplinario siempre deberá reunirse con la totalidad de sus miembros y sus decisiones se tomarán por mayoría.

El Comité Disciplinario sesionará en caso que un Participante haya incurrido en infracciones del Grupo 3 del artículo 36.

El Comité Disciplinario remitirá una copia de sus disposiciones para conocimiento del BCB.

**Artículo 39. (Apelación).** La Suspensión o Retiro que determine el Comité Disciplinario, podrá ser apelada ante el Directorio de la Entidad. Las apelaciones se interpondrán dentro del primer día hábil siguiente a la comunicación de la sanción. En el caso en que se haya sancionado al Participante con una multa, la apelación deberá ser impuesta previo depósito del 50% de la sanción en favor del Fondo de Garantía de UNILINK S.A.

## **CAPITULO IX CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

**Artículo 40. (Contingencia).** Se entenderá por contingencia a todo hecho que por fuerza mayor o caso fortuito, hecho del hombre o de la naturaleza, que razonablemente no haya podido preverse, o que previsto no haya podido evitarse, como ser, de manera enunciativa más no limitativa: inundaciones, terremotos, incendios, granizadas, heladas, guerras, insurrecciones, revoluciones, desórdenes civiles así como motines, huelgas, paros, siempre que no se originen en el incumplimiento de las obligaciones de cada parte, en tanto esos hechos tengan relación, afecten o influyan los servicios provistos por UNILINK S.A., y siempre que sean debidamente comunicados a la otra parte.

UNILINK S.A. no se responsabiliza por interrupciones totales en las comunicaciones (canal principal y canal alternativo) o en el funcionamiento de los servicios que brinda su Sistema cuando éstos se deban a huelgas, disturbios sociales, guerra, terrorismo, fenómenos naturales catastróficos o cualquier otra circunstancia fuera de su control o previsión razonable. Adicionalmente, los Participantes del Sistema UNILINK asegurar mediante pruebas oportunas la disponibilidad de planes de continuidad de negocios.

**Artículo 41. (Procedimientos de Contingencia).** Las contingencias del Sistema UNILINK serán atendidas aplicando lo establecido en el presente artículo. UNILINK S.A. comunicará a los Participantes y al BCB los cambios en la operativa de acuerdo a las contingencias presentadas e identificadas. Se han establecido los siguientes procedimientos de contingencia para cubrir posibles fallas en los servicios del Sistema UNILINK:

- a) **Falla en el suministro de energía eléctrica.** En caso de una contingencia con la energía eléctrica, el Sistema UNILINK está conectado a un Sistema Redundante de Unidades de Respaldo de Energía (UPS) que garantiza la continuidad de las órdenes electrónicas de transferencias de fondos hasta por 3 horas, hasta que funcione el grupo electrógeno a Gas Natural que cuenta con un tablero de transferencia automática de energía para todos los servidores críticos y equipos de comunicaciones del *data center*.
- b) **Falla en las comunicaciones.** En caso de un evento de fuerza mayor donde se interrumpa la comunicación con los servidores por el canal principal, los Participantes del Sistema UNILINK podrán:

**1. Para realizar órdenes electrónicas de transferencias de fondos.** Conectarse por el canal alternativo de comunicaciones.

**2. Para realizar consultas.** Conectarse por el canal alternativo de comunicaciones y/o comunicarse con la Mesa de Ayuda vía telefónica, la cual permite atender los requerimientos de consulta de los Participantes cuando exista la imposibilidad de que éstas puedan obtener su información mediante correo electrónico o Internet.

Para que este mecanismo de contingencia funcione adecuadamente se precisa que:

- i. Cada Participante designe a los responsables autorizados a requerir y recibir información del Sistema UNILINK, además de especificar el tipo de información a la que tienen acceso estos responsables, a cada uno de los cuales se le hará conocer un Código de Identificación.
- ii. Cada Participante notifique el o los números de fax válidos donde se enviará la información que resulte producto de las consultas.
- iii. Personal de la Mesa de Ayuda recibirá las llamadas y verificará si la persona que consulta está debidamente autorizada para solicitar esa información. De no ser así, el personal de la Mesa de Ayuda rechazará la solicitud y hará conocer este intento de consulta de información por persona no autorizada al Participante correspondiente.
- iv. El Participante debe:

- Llamar a la Mesa de Ayuda e identificarse mediante su Código de Identificación.
  - Realizar la solicitud de información respectiva.
  - Esperar que la información llegue por fax al número autorizado definido previamente.
- c) **Falla o caída de los servidores.** UNILINK S.A. cuenta con un *Data Center* principal y un *Data Center* de contingencia ambos ubicados en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y un tercero, con un esquema de redundancia en los servidores críticos del negocio, tanto para bases de datos como para aplicativos en la ciudad de La Paz. El contar con equipamiento de *Data Center* adecuado y equipos de tipo *enterprise* favorece el logro de un alto nivel de tolerancia a fallas, con un tiempo mínimo de interrupción de los servicios.
- d) **Inaccesibilidad al local principal.** Como parte del Plan de Continuidad de Negocio, UNILINK S.A. cuenta con un Centro de Tecnología Principal ubicado en la Av. Alemana calle Motacú esquina Yomomo N° 2090 en el Departamento de Santa Cruz de la Sierra; en caso de presentarse una contingencia que imposibilite en el centro principal, se cuenta con un Sitio Alterno de Procesamiento de datos ubicado en Barrio Equipetrol, Calle Ramblas Edificio ITC Tower Torre Centro Empresarial Equipetrol – Santa Cruz; en caso de que la contingencia también afectara al segundo sitio alternativo, trasladará su operativa en caso de contingencia a un sitio remoto ubicado el Edificio Aspiazu Mezzanine 2 Av. 20 de Octubre N° 2095 – La Paz.

UNILINK S.A. notificará a todos los usuarios cuando se realice el cambio a nuestro Local Alterno y todas las consideraciones necesarias para operar en forma contingente desde el mismo en caso necesario.

**Artículo 42. (Mesa de Ayuda).** Los Participantes que deseen realizar consultas sobre la operativa del Sistema UNILINK o solicitar ayuda en caso de problemas técnico-administrativos, pueden solicitar atención en la dirección de correo electrónico de Mesa de Ayuda del Sistema UNILINK [soporte@unilink.com.bo](mailto:soporte@unilink.com.bo) y/o al teléfono celular 71334301<sup>1</sup>.

**Artículo 43. (Alertas).** Ante la ocurrencia o posible ocurrencia de una situación de emergencia, se adoptarán en base a la evaluación de eventos sociales, políticos, institucionales y otros, alertas orientadas a mitigar el impacto de contingencias sobre los servicios del Sistema UNILINK. Éstas son:

---

1

Línea celular de Santa Cruz, es posible que tenga que digitar el código de área.

- a) **Alerta Naranja.** La posible ocurrencia de un evento externo que podría afectar la prestación de servicios. Cuando UNILINK S.A. declare Alerta Naranja el personal del Participante no deberá realizar ningún cambio en la infraestructura tecnológica y/o comunicaciones y estará atento a instrucciones complementarias.
- b) **Alerta Roja.** Ante un evento externo que se ha materializado que podría afectar el normal funcionamiento del Sistema UNILINK se declarará Alerta Roja, el Participante deberá ejecutar las instrucciones impartidas con respecto a la operativa de las comunicaciones y los sistemas según sus planes de contingencia.

## **CAPITULO X**

### **MANUAL DE USUARIO**

**Artículo 44. (Manual de Usuario).** El Manual de Usuario describe los procesos y procedimientos para ingresar al Sistema UNILINK bajo los mecanismos de seguridad establecidos y generar órdenes electrónicas de pago en el mismo, es parte integrante e indisoluble del presente RIO sin necesidad de transcripción.

**Artículo 45. (Modificaciones al Manual de Usuario).** Las modificaciones al Manual de Usuario del Sistema UNILINK serán comunicadas mediante carta circular a todos sus Participantes y al BCB en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles después de su aprobación y se pondrán a disposición de los Participantes, a través de medios escritos y/o electrónicos en la página web [www.unilink.com.bo](http://www.unilink.com.bo).

## ANEXO 1 FORMULARIOS DE HABILITACIÓN

### FORMULARIO UNI – 01

#### HABILITACIÓN DE ENTIDADES PARTICIPANTES

Nombre o Razón Social de la Entidad Participante:	
NIT:	
Código BCB:	
Código ASFI:	
Ciudad:	
Dirección Oficina Central:	
Teléfono Oficina Central:	
Nombre del Representante Legal:	
Número de Documento de Identidad:	
Teléfono de Contacto:	
Correo Electrónico:	
Nombre de Contacto Adicional:	
Cargo del Contacto Adicional:	
Teléfono de Contacto:	
Correo Electrónico:	
Número de Sucursales de la Entidad:	
Número de Agencias de la Entidad:	
Página Web:	
Dirección de IP Fija Entidad:	
Lugar y Fecha:	

**Sello y Firma del Representante Legal**

---

**FORMULARIO UNI – 02  
HABILITACIÓN DE AGENCIAS – ENTIDADES PARTICIPANTES**

<b>Nombre o Razón Social de la Entidad Participante:</b>	
<b>Nombre de la Agencia:</b>	
<b>Nombre de la Sucursal:</b>	
<b>Ciudad de Ubicación:</b>	
<b>Dirección de la Agencia:</b>	
<b>Nombre del Encargado de Agencia:</b>	
<b>Teléfono de Contacto:</b>	
<b>Correo Electrónico:</b>	
<b>Información Adicional (Opcional):</b>	
<b>Lugar y Fecha:</b>	

**Sello y Firma del Representante Legal**

---

**FORMULARIO UNI – 03  
HABILITACION DE USUARIO**

<b>Nombre o Razón Social de la Entidad Participante:</b>	
<b>Nombre del Usuario:</b>	
<b>Cargo del Usuario:</b>	
<b>Número de Documento de Identidad del Usuario:</b>	
<b>Agencia del Usuario:</b>	
<b>Dirección de la Agencia:</b>	
<b>Teléfono de Contacto:</b>	
<b>Correo Electrónico:</b>	
<b>Nombre del Inmediato Superior o Supervisor:</b>	
<b>Cargo del Inmediato Superior o Supervisor:</b>	
<b>Teléfono de Contacto:</b>	
<b>Correo Electrónico:</b>	
<b>Información Adicional (Opcional):</b>	
<b>Lugar y Fecha:</b>	

**Sello y Firma del Solicitante**

## **ANEXO 2**

### **REQUISITOS TECNICOS**

#### **I. HARDWARE**

1. Procesador mínimo 1 GHz (Gigahercio) compatible con PAE, NX y SSE2
2. Memoria 1 GB (32 bits) o 2 GB (64 bits)
3. Disco Duro de 16 GB (32 bits) o 20 GB (64 bits)
4. Tarjeta de red
5. Monitor color XGA (1024 x 768) o de mayor resolución con 256 colores

#### **II. SOFTWARE**

1. Sistema operativo Windows 9.X/XP/NT/2000/7, Linux kernel 2.0 o superior
2. Java Virtual Machine 1.6.0\_29 o superior
3. Internet Explorer 7.0 o superior, FireFox 3.0 o superior. (NO Google Chrome).
4. JavaScript habilitado.
5. Cookies habilitadas.
6. Sitio de UNILINK S.A. configurado como sitio de confianza.
7. Acrobat Reader cualquier versión, u otros lector de PDF (XPDF gratuito, Evince).
8. Sintesis PrintFile >> ejecutable para instalar en la aplicación.

#### **III. COMUNICACIONES**

1. Conexión a Internet mínimo 128Kbps