



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Manual de Usuario

EXTRANET

CONTROL DE CAMBIO

TEMA	FECHA	DESCRIPCIÓN
CIERRE CASO	30 DE OCTUBRE DE 2019	<p>Esta Comisión ha resuelto incorporar un nuevo campo en la Extranet de Requerimientos, que dice relación con el tipo de respuesta de la institución ante las respectivas presentaciones de sus reclamantes.</p> <p><u>Referencia en este documento:</u> Requerimientos - Enviar Respuesta - pagina 31.</p>

Tabla de Contenidos

I.	Descripción General.....	4
II.	Cómo funciona la Extranet.....	6
a.	Acceso.....	6
b.	Portada Principal (Inicio).....	7
c.	Administración.....	10
	Administrar Cuentas:.....	11
	Asignar Presentaciones:	14
	Extensión de Tiempo:.....	18
d.	Requerimientos	22
	Carpetas	23
	Subcarpetas	24
	Acceso al requerimiento	25
	Enviar Respuesta	31
	Consultas.....	34

I. Descripción General

Extranet, es una plataforma de comunicación electrónica directa y segura entre la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y las Instituciones Financieras.

La Extranet está compuesta principalmente por lo siguiente:

- Sistema basado en tecnología Web que permita el acceso remoto y seguro de usuarios de las Instituciones Financieras.
- La autenticación de los usuarios de las Instituciones Financieras a la Extranet se realizará a través de Certificados Digitales como mecanismo de seguridad, para el acceso diferenciado de los usuarios a zonas con información exclusiva.
- Extranet dispone del módulo de Requerimientos, que ofrece las siguientes capacidades:
 - Permite “subir” y “bajar” información tanto la CMF como los usuarios de los Bancos, de tal manera de realizar transacciones electrónicas seguras y de esa manera evitar el intercambio de correspondencia enviada por mano.
 - El sistema validará las respuestas de los Bancos, en particular cuando un requerimiento tiene consultas específicas. En este aspecto, el sistema podrá aceptar o rechazar la información enviada por el Banco según criterios de aprobación.
 - Se dispondrá de una página de administración del sitio, de tal manera que la información publicada podrá ser revisada y/o rectificada. Así también y en el evento que se requiera, se podrá publicar por esta vía.
 - Las publicaciones en la Extranet serán notificadas a los Bancos a través de un sistema de Mensajería.

En consecuencia, la estructura definida para este sistema permitirá fortalecer la comunicación entre la CMF y los Bancos y el sentido de este documento es describir, cómo funciona la Extranet.

Desde el aspecto técnico, las características operacionales de la Extranet serán las siguientes:

- Por estar desarrollada en ambiente Web, la dirección de acceso es: extranet.sbif.cl/extranet
- El intercambio de información realizada a través de la Extranet son seguras, gracias al uso de sistemas de encriptación basados en tecnología SSL de común uso en sitios seguros de Internet.
- Cada usuario que accede a la Extranet, se autenticará a través de Certificados Digitales para clientes, que permiten establecer conexiones cifradas a través del protocolo HTTPS.
- Para cada usuario autorizado a acceder a la Extranet, se creará un Perfil de Seguridad en el que se definirá el tipo de información y de aplicaciones a las que tendrá acceso.
- Cada usuario ingresará a una zona personalizada, que le permitirá revisar información exclusiva, que no será vista por los demás usuarios de la Extranet.
- Cada usuario tendrá un grupo de aplicaciones definidas, las que se mostrarán de acuerdo a las características de su perfil de seguridad.
- Por ser una herramienta Web, la aplicación a usar en el cliente es la de un navegador de páginas Web, ya sea Explorer, Netscape u otro.

II. Cómo funciona la Extranet

a. Acceso

Para los usuarios de Bancos, el acceso a la Extranet será a través de Certificados Digitales, por las características de seguridad que este mecanismo dispone.

Para acceder, el usuario de Banco escribirá en el navegador la dirección <https://www.sbif.cl/extranet>.

Figura 1: Autenticación

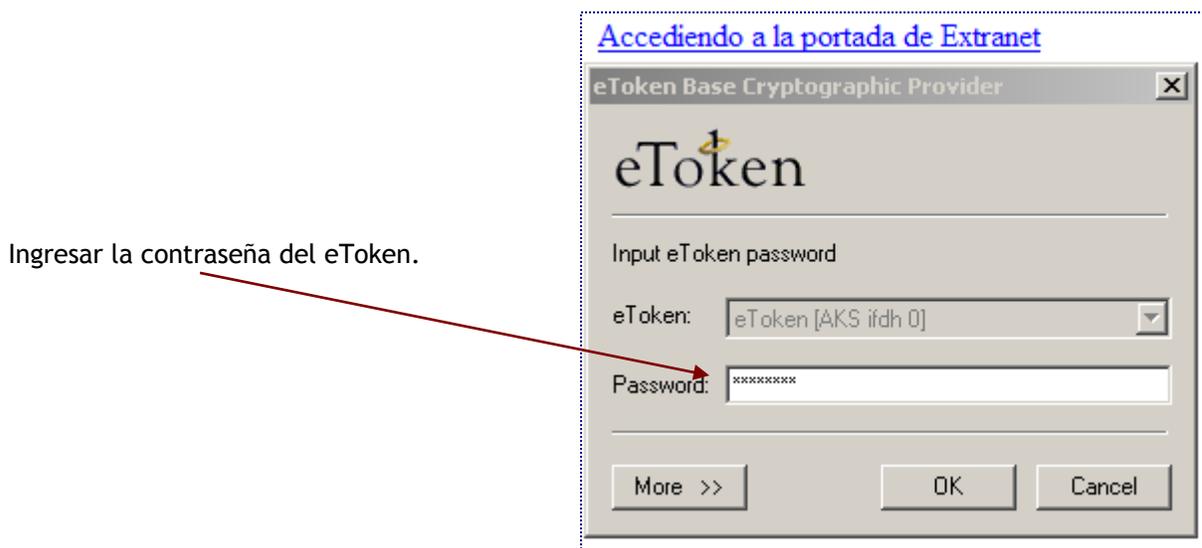


Figura 2: Notificación de alerta

Si la autenticación es inválida, el sistema entregará una notificación de alerta.



b. Portada Principal (Inicio)

Al establecer la conexión, el sistema mostrará mediante pestañas, las áreas comunes y de aplicaciones que la Extranet dispone según el perfil de seguridad definido para el usuario del Banco. La portada principal (Inicio), indicará las aplicaciones y la información que el usuario del Banco tenga disponible.

Figura 3: Portada



1 **Autenticación:** en la parte superior derecha de la pantalla se indicará el Nombre del usuario y el Banco o Entidad a la que pertenece.

2 **Inicio:** es la pantalla inicial, que se despliega cuando el usuario está autorizado a ingresar a la Extranet. En ella se informarán los siguientes elementos:

3 **Información:** en esta área se puede:

- Recoge la última información general que se haya publicado en la Extranet para el Banco en particular; puede ofrecer por ejemplo, un resumen de la cantidad de presentaciones para los cuales CMF ha hecho requerimientos.

4 **Personalizar las áreas más comunes de acceso a los distintos sitios Web.** Para lograrlo, se debe acceder al icono identificado como . Se abrirá una nueva ventana **“Personalización de contenido de su página de inicio”**:

Figura 4: Personalización contenido Portada

Miércoles, 20 de Diciembre de 2006

Usuario :Lilian Díaz
Institución :Banco Ficticio

Personalización de contenido de su página de inicio

Edición de sitio/página de acceso rápido

Título :

Descripción :

URL :

Abrir Link en la misma ventana ?

Mis links

Dirección Web (url)	Título	Descripción	
http://www.abif.cl/	ABIF	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras	[borrar Link]

Título: Ingresar el título que se mostrará en la sección de Información. En este ejemplo: CMF.

Descripción: Referencia del título de la personalización.

URL: Seleccionar en el combobox http:// o bien, https://
Ingresar la dirección URL del sitio a personalizar.

Abrir Link en la misma ventana ? : Si en la casilla de verificación:

NO se selecciona, entonces, el sistema abrirá una nueva página Web a través del navegador.

SI se selecciona, el sistema abrirá la página Web en la página de uso concurrente.

Botón Actualizar: para agregar la información en la lista de “Mis Links” y mostrarlo en la portada del sitio.

Botón Limpiar: limpia el contenido de los campos: Título, Descripción, URL.

Mis Links:

Para *modificar* el contenido de una dirección ya publicada en la sección Información de la Portada, se ejecuta doble clic en el nombre referencial de la columna Dirección Web (url). En este ejemplo: <http://www.abif.cl>.

Para *borrar un link*, se ejecuta doble clic en [borrar Link].

5

Aplicaciones: aparecen sólo las autorizadas para el usuario, según el Banco y su perfil de seguridad.

6

<< *Área de mensajes* >>: En esta sección se mostrarán algunos mensajes del tipo “comunicados”. Por ejemplo: Aviso de publicación de nuevos requerimientos.

Para finalizar, cierre la ventana de Personalización y luego refrescar/actualizar (F5) en el navegador de la página de la Extranet para ver los cambios realizados.

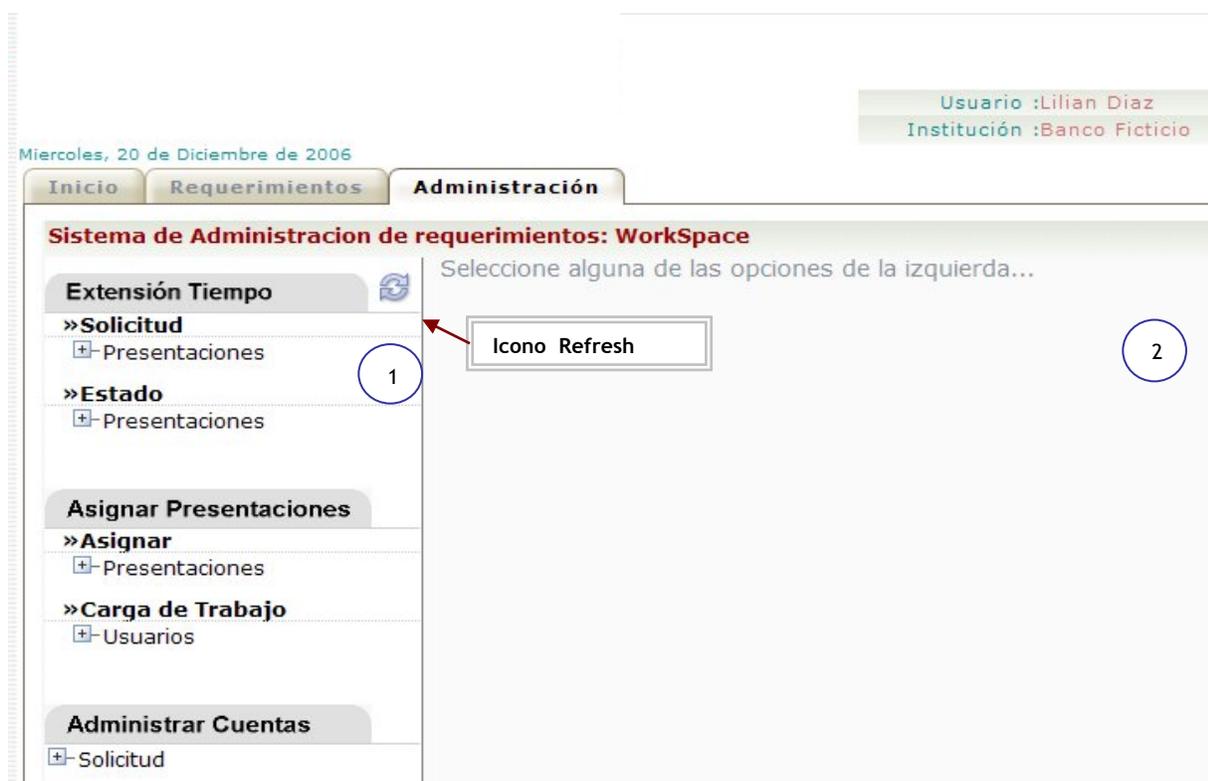
c. **Administración**

La Extranet maneja el concepto de roles para el usuario.

- **Rol administrador:** usuario autorizado para acceder a la Administración de la Extranet. Podrá, administrar las cuentas de los usuarios del banco, solicitar extensiones de tiempo según disposiciones de la CMF, asignar presentaciones, entre otras capacidades.
- **Rol analista:** usuario autorizado a utilizar la aplicación según el perfil de seguridad que tenga asignado.

En este contexto, la página de Administración sólo estará disponible para el rol administrador.

Figura 5: Administración



Administración, consta de dos áreas principales:

1 Área Izquierda

Las opciones que el administrador tiene disponibles se señalan en el lado izquierdo de la ventana. Cada uno de los objetos (títulos y subtítulos) desplegados en esta sección ejecutan alguna acción, ya sea para contraer o expandir la opción, desplegar información a través de una estructura de árbol, o bien, para desplegar, según la opción escogida, en el lado derecho de la ventana, información relacionada con lo seleccionado.

Para actualizar el contenido de esta área, pulse el *icono Refresh*.

2 Área Derecha

Área que mostrará información actualizada según elección realizada en el área izquierda de la ventana.

Las especificaciones de cada una de las opciones es la siguiente:

Administrar Cuentas: El banco informará por este medio a la CMF, los usuarios autorizados para acceder a las aplicaciones de la Extranet.

Para expandir el árbol de opciones, seleccione el signo más (+) en la opción *Solicitud* de esta sección. Se despliegan los ítems: *Creación de Cuenta, Eliminación de Cuenta*.

Creación de Cuenta: Despliega en el área derecha de la ventana, el formulario con los datos que el administrador del Banco debe completar para crear la cuenta. Los datos que están señalados como “*This value is required*”, con campos obligatorios.

Botón Enviar: Los antecedentes ingresados en el formulario se envían a la CMF.

Figura 6: Creación de Cuenta

Miercoles, 20 de Diciembre de 2006

Usuario :Lilían Díaz
Institución :Banco Ficticio

Inicio | Requerimientos | **Administración** | Información General

Sistema de Administracion de requerimientos: WorkSpace

»Solicitud de creación y activación de usuario

Ingrese los datos solicitados a continuación para la creación y activación del usuario

R.U.T.*: * This value is required.

Nombre*: Sr. * This value is required.

Nombre corto*: * This value is required.

Cargo:

Area/Depto/Direccion:

Fonos*: * This value is required.

email*: * This value is required.

Rol administrador: No

Recuerde que se debe de disponer de un Certificado Digital para hacer uso de la extranet.

Enviar

Extensión Tiempo

»Solicitud

Presentaciones

»Estado

Presentaciones

Asignar Presentacione

»Asignar

Presentaciones

»Carga de Trabajo

Usuarios

Administrar Cuentas

Solicitud

Creación de cuenta

Eliminación de cuenta

Eliminación de Cuenta: Despliega en el área derecha de la ventana, el formulario que indica una lista de los usuarios activos en el sistema.

Para solicitar la eliminación de la cuenta, se selecciona en la lista “Cuenta de Usuario”: el nombre de la cuenta que se requiere eliminar.

Botón Enviar: Se envía a la CMF la solicitud de eliminación de cuenta según ítem seleccionado.

Figura 7: Eliminación de cuenta

Miércoles, 20 de Diciembre de 2006

Usuario :Lilian Diaz
Institución :Banco Ficticio

Inicio Requerimientos **Administración** Información General

Sistema de Administración de requerimientos: WorkSpace

Extensión Tiempo

- »Solicitud
 - Presentaciones
- »Estado
 - Presentaciones

Asignar Presentaciones

- »Asignar
 - Presentaciones
- »Carga de Trabajo
 - Usuarios

Administrar Cuentas

- Solicitud
 - Creación de cuenta
 - Eliminación de cuenta**

»Solicitud de eliminación y desactivación de cuenta de usuario

Seleccione dentro de la lista de usuarios aquella cuenta que será borrada

Cuenta de Usuario : Lilian del Pilar Diaz Abarzua

Enviar

Asignar Presentaciones: Los nuevos requerimientos que se publican en la Extranet y que la CMF notifica por correo electrónico a las cuentas autorizadas por el Banco, se deben asignar al analista que corresponda en el Banco para desarrollar y dar respuesta al requerimiento que la CMF publicó. Esta asignación se realizará a criterio del administrador, quien puede optar por revisar la “Carga de Trabajo” del analista del Banco.

Figura 8: Asignar Presentaciones



En esta sección existen dos opciones de trabajo; *Asignar* y *Carga de Trabajo*.

Asignar: Determina al analista del Banco, el (los) requerimiento(s) que la CMF publica en la Extranet, para el análisis y respuesta del requerimiento. Se puede asignar a uno o más analistas.



El procedimiento de asignación es el siguiente: Seleccione el signo más (+) en el ítem *Presentaciones* de esta sección. El signo cambiará a menos (-) y se desplegarán todas las presentaciones que tienen un requerimiento asociado. En esta lista se identifican todas las presentaciones que tienen designado algún analista, determinado por el número que esta entre paréntesis redondo y que está ubicado al lado derecho del número de presentación.

- Si la presentación no ha sido asignada a un analista, entonces el valor estará en cero (0). En el ejemplo: la *presentación 10699968(0)* indica que no hay analista(s) asignado(s) a la presentación.
- Si la presentación ha sido asignada a uno o más analistas del banco, entonces el valor es mayor a cero. En el ejemplo: la *presentación 10699970(1)* indica que tiene **un (1)** analista asignado.

Cómo Asignar una nueva presentación: Seleccionar la presentación cuyo número sea igual a cero (0), en el ejemplo: *10699968(0)*. Al lado derecho de la ventana se despliegan los datos de la presentación, reclamante, el detalle del requerimiento y finalmente, la lista de analistas autorizados por el Banco.

Seleccionar desde esta lista de nombres, el/los analista(s) que atenderá(n) el requerimiento y pulsar el **botón Asignar**. El sistema envía un correo electrónico a la cuenta del analista elegido notificando la asignación de la presentación.

Sistema de Administración de requerimientos: WorkSpace

»Asignación de analistas a Presentación

Presentación

Presentación : 10699968
 Fecha Ingreso : 26/dic/2006
 Reclamante : 3-5Manuel Espinoza

Reqto	Fecha despacho	Plazo (días)	Plazo entrega	# Preguntas
159	26/dic/2006	20	23/ene/2007	2

Asignación actual

»Asignar Analistas a presentación/caso

Analistas : Lilian del Pilar Diaz Abarzua

Asignar Analista 2
 Lilian del Pilar Diaz Abarzua

The screenshot shows a web interface titled "Asignación actual". At the top, there is a checkbox that is currently unchecked, followed by the text "Analista 2 (analista2@sbif.cl)". Below this is a button labeled "Desasignar" with a tooltip that says "(Desasignar el/los analistas seleccionados..)". A horizontal line separates this section from the one below. The second section is titled "»Asignar Analistas a presentación/caso". It contains a label "Analistas :" followed by a dropdown menu currently showing "Analista 2". Below the dropdown is a button labeled "Asignar". A red arrow points from the text on the right to the "Desasignar" button.

En la sección *Asignación Actual*, se desplegará la lista del/los analista(s) que tienen asignado el requerimiento.

Cómo Desasignar una presentación:

En la sección *Asignación Actual*, se debe seleccionar el nombre del analista que se requiera desasignar. Un ticket en la casilla de verificación del analista se activará. Para ejecutar esta acción se pulsa el botón **Desasignar**. El sistema envía un correo electrónico a la cuenta del analista seleccionado notificando la des asignación de la presentación.

This screenshot is identical to the one above, but the checkbox next to "Analista 2 (analista2@sbif.cl)" is now checked. A red arrow points from the text on the right to the checked checkbox.

Que la identificación de la cuenta se muestre subrayada, indica que al seleccionarla, el sistema ofrecerá la ventana de ingreso para nuevo mensaje de Outlook.

Carga de Trabajo: Indica el detalle de todas las actividades que se realizan en la presentación y/o el requerimiento según el analista seleccionado. Al elegir al número de la presentación, el sistema muestra todos los eventos desarrollados para la presentación y los requerimientos asociados a la presentación.

Al elegir el número del requerimiento, el sistema muestra el log de actividades sólo del requerimiento.

Sistema de Administración de requerimientos: WorkSpace

Extensión Tiempo »Carga de trabajo

Analista 1

#Presentación : 10699969 ||

# Reqto	Estado	Requerimiento		Entrega		Preguntas		Documentos		
		Despacho	Entrega	Total	Respondidas	Adjuntos	Mail SBIF	Mail Instit.		
158	Esperando respuesta institución	05/ene/2007	02/feb/2007	4	0	0	0	0	0	

#Presentación : 10699970 ||

La información se presenta en dos formatos, ya sea seleccionando el icono Excel para ver y guardar el log de actividades en este formato, o bien desplegar la información en una ventana Web.

Usuario :Analista 1
Institución :Banco Ficticio

Viernes, 12 de Enero de 2007

Log de actividad (Analista 1)

# Presentacion	# Reqto	Fecha Evento	Descripción Evento
10699969	158	21/dic/2006 03:06	Usuario abrio requerimiento
10699969	0	21/dic/2006 04:30	Usuario abrio presentacion
10699969	0	21/dic/2006 04:31	Usuario descargo documento (4pf9pr1.tif)
10699969	0	21/dic/2006 04:40	Usuario abrio presentacion
10699969	0	21/dic/2006 04:40	Usuario descargo documento (4pf9pr1.tif)
10699969	158	21/dic/2006 04:47	Usuario descargo documento (RequerimientoSolicitud)
10699969	158	21/dic/2006 04:48	Usuario abrio requerimiento
10699969	158	21/dic/2006 04:48	Usuario abrio requerimiento

Extensión de Tiempo: El usuario que cumple con el rol de administrador podrá solicitar ampliar el plazo de respuesta de un requerimiento.

La condición para pedirlo, es adjuntar en esta solicitud, el documento que el Banco envía al reclamante señalando las razones de este petitorio.

El formato general de este formulario es como se indica en la Figura 9.

Figura 9: Extensión de Tiempo

Para Solicitar una Extensión de Tiempo, hay que proceder de la siguiente manera:

En la sección *Extensión Tiempo* >> *Solicitud* > *Presentaciones*, se desplegará la lista de las presentaciones que están en proceso.

- Seleccionar el signo + de la presentación que se requiere.
- Se despliega el(os) requerimiento(s) que tenga asociada la presentación seleccionada.
- Seleccionar el número de requerimiento.
- Se muestra al lado derecho de la ventana los datos que se precisan llenar.

Área de Requerimiento y Reclamante En esta área se informan los datos de la presentación, del requerimiento, de los plazos y de los datos del reclamante.

>>Ingreso Solicitud: En ésta área se indican los antecedentes que el Banco precisa enviar a la CMF.

Fecha Propuesta de finalización: Indicar la fecha propuesta de la solicitud de nuevo plazo. Este dato debe ser mayor a la fecha de vencimiento original del El formato es del tipo: dd/mm/aaaa, dato que se puede digitar, o bien seleccionar a través del icono de fecha.

Subir Archivo: Adjuntar copia del documento que el banco envió al reclamante informando esta solicitud de extensión de plazo.

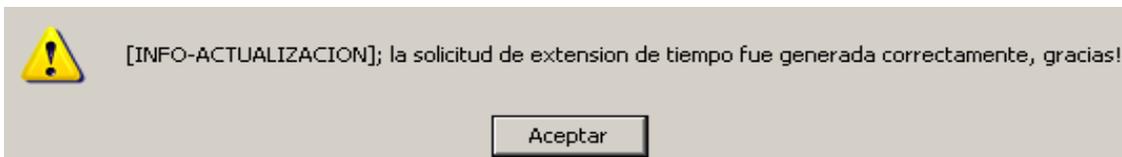
Indique motivo de la solicitud: En esta área se debe señalar por qué se está realizando esta solicitud. La información se ingresa donde dice: “Ingrese Texto” y se puede hacer uso de los atributos del editor de texto, como se muestra en la figura 10.

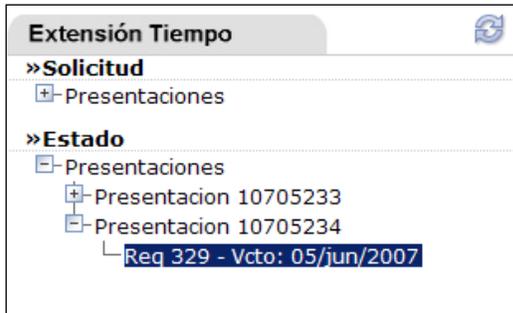
Figura 10: Editor de Texto



Botón Enviar: Una vez que los datos se ingresan se pulsa el botón Enviar. Si todos los datos están correctamente ingresados el sistema envían un mensaje como lo muestra la figura 11 y en paralelo envía una notificación por correo electrónico al analista de la CMF que analice esta solicitud.

Figura 11: Aviso de Estado





Para revisar el estado de las Solicitudes de Extensión de Tiempo, se selecciona:

- *Extensión Tiempo*>>*Estado* > *Presentaciones*, se despliega la lista de todas las presentaciones que tienen asignada una Solicitud de Extensión de Tiempo.
- Seleccionar el signo + en la presentación que se necesita revisar.
- Se despliega el(os) requerimiento(s) que tenga asociada una Solicitud de Extensión de Tiempo.
- Seleccionar el número de requerimiento.
- Se muestra al lado derecho de la ventana la información respecto del estado de la solicitud, como se muestra en la figura 12.

Figura 12: Estado Solicitud enviada

» Estado de Solicitudes de Extensión de Tiempo

#Presentación : 10705234

Institución				SBIF Respuesta		
# Reqto	Estado	# Días solicitados	Fecha propuesta	Días	Fecha entrega	Motivo
329	En proceso	3	08/jun/2007		-	

En este ejemplo, la columna estado está en “En proceso”, es decir la CMF aún no responde.

Figura 13: Estado Solicitud respondida

» Estado de Solicitudes de Extensión de Tiempo

#Presentación : 10705233

Institución				SBIF Respuesta		
# Reqto	Estado	# Días solicitados	Fecha propuesta	Días	Fecha entrega	Motivo
226	Extensión de tiempo aceptada	2	16/abr/2007	2	16/abr/2007	

En este ejemplo, la columna estado indica: “Extensión de tiempo aceptada”, es decir la CMF aceptó la solicitud según los datos señalados en la columna CMF Respuesta.

Figura 14: Estado Solicitud rechazada

#Presentación : 10705234						
Institución				SBIF Respuesta		
# Reqto	Estado	# Días solicitados	Fecha propuesta	Días	Fecha entrega	Motivo
329	Extension de tiempo rechazada	3	08/jun/2007	0	05/jun/2007	NO envió el documento

En este ejemplo, la columna estado indica: “Extensión de tiempo rechazada”, es decir la CMF no aceptó la solicitud según los datos señalados en la columna CMF Respuesta.

Figura 15: Estado Solicitud modificada

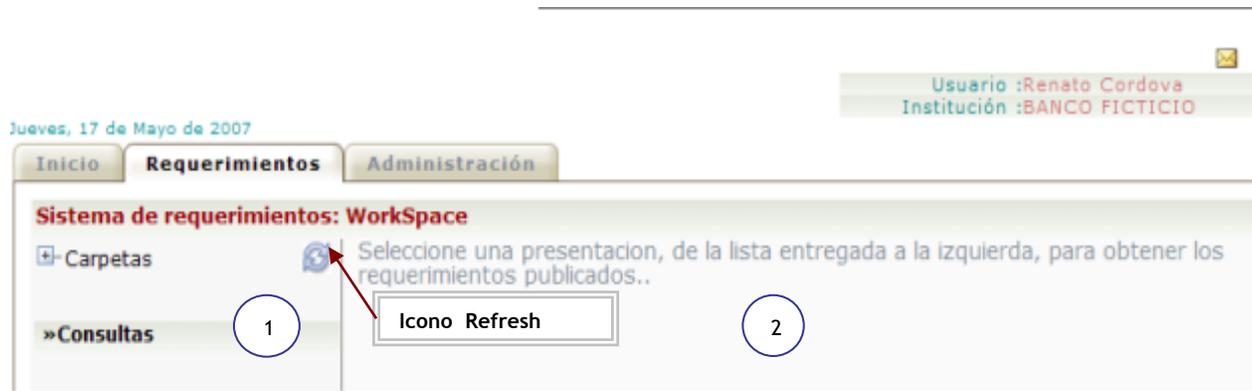
#Presentación : 10705234						
Institución				SBIF Respuesta		
# Reqto	Estado	# Días solicitados	Fecha propuesta	Días	Fecha entrega	Motivo
329	Extension de tiempo rechazada	3	08/jun/2007	0	05/jun/2007	NO envió el documento
329	Extension de tiempo aceptada	3	08/jun/2007	2	07/jun/2007	Esta es la fecha que la SBIF acepta

En este ejemplo, la columna estado indica: “Extensión de tiempo aceptada”, es decir la CMF acepta la solicitud pero con observaciones en la fecha de entrega, dato que se publica en la columna CMF Respuesta.

d. **Requerimientos**

En esta sección es donde se analiza, desarrolla y se responde el requerimiento que la CMF publicó en la Extranet. Es el Espacio de Trabajo (WorkSpace) del analista y consta de dos áreas principales, como se señala en la figura 16.

Figura 16: *Requerimientos*



1 Área Izquierda
Carpetas/Consultas

Cada uno de los objetos (títulos y subtítulos) desplegados en esta sección ejecutan alguna acción. En esta área la información está estructurada en Sistema de Carpetas, como una estructura de árbol y que al seleccionar algún ítem, el resultado lo muestra en el lado derecho de la ventana. Para actualizar el contenido de esta área, pulse el *icono Refresh*.

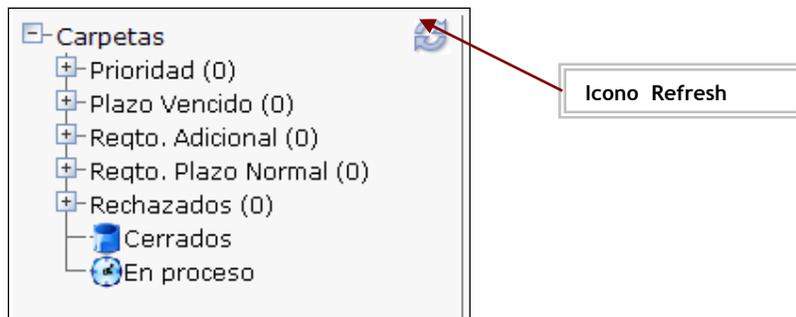
2 Área Derecha
Área de Resultados

Área que muestra en forma dinámica el resultado de la selección del lado izquierdo.

Carpetas

La información se publicará ordenadamente en “Sistema de Carpetas” agrupadas por: “Prioridad, Plazo Vencido, Requerimiento Adicional, Requerimiento Plazo Normal, Rechazados, Cerrados y en Proceso”. A continuación de cada una de estas carpetas se señala el número total de requerimientos que la CMF ha informado para cada una de estas categorías.

Figura 17: Sistema de Carpetas



Prioridad: mostrará todos los requerimientos cuyo plazo de respuesta es inferior a lo expresado en normativa.

Plazo Vencido: mostrará todos los requerimientos cuyo plazo de vencimiento ha expirado.

Requerimiento Adicional: mostrará todos los requerimientos según el concepto; “Requerimientos por Extensión de Tiempo”, “Requerimientos por Respuesta Disconforme” u otra materia.

Requerimiento Plazo Normal: mostrará todos los requerimientos que se publiquen en el esquema de prioridad normal según los plazos definidos por normativa.

Rechazados: mostrará todos los requerimientos que han sido rechazados por falta de complementariedad de las respuestas.

Cerrados: mostrará todos los requerimientos cuyas respuestas el Banco ha enviado a la CMF. Por ejemplo: “Respuesta a la CMF”. Hará las veces de “Archivo de Presentaciones”.

En esta carpeta sólo el administrador puede ver el contenido de toda la información que se ha enviado a la CMF.

En Proceso: Muestra una matriz con información respecto del estado de la presentación ordenada por urgencia. Cada uno de los títulos de las columnas es un objeto que al pulsarlo con el clic del Mouse ordena la matriz según el dato seleccionado, similar al orden de Excel.

El sistema muestra la fila de datos por colores, es decir, cuando la fila está en color blanco significa que la presentación no tiene urgencia de respuesta.

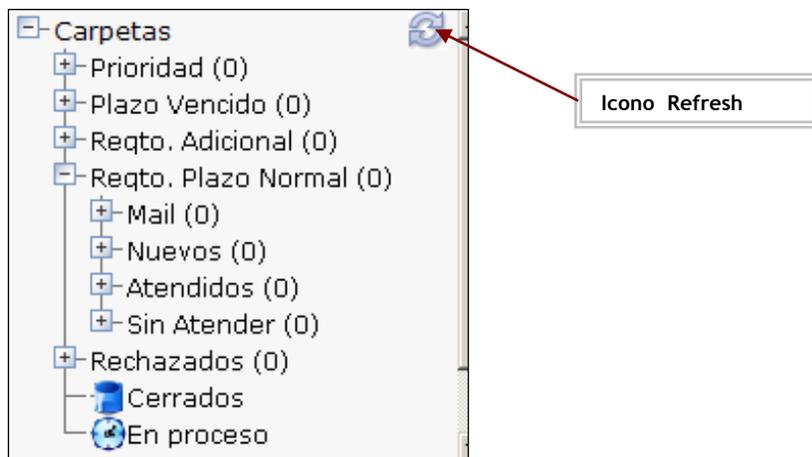
Color amarillo, indica que la presentación esta pronto a vencer.

Color anaranjado, indica que la presentación vencerá en el día.

Subcarpetas

Estas carpetas contienen subcarpetas, que clasifican el requerimiento en: Nuevos, Atendidos, Sin Atender, Mail. Esta información se muestra en forma dinámica según la acción que se ejecute en el requerimiento. Al lado derecho de cada subcarpeta se entrega el número de requerimientos que está contenido en cada una de éstas. La descripción es como sigue a continuación:

Figura 18: Sistema de SubCarpetas



Nuevos: Indica el número de requerimientos nuevos que la CMF ha publicado en la Extranet, dependiendo de la carpeta que tenga asociada. Se mantiene por 24 horas, cuando se cumple este plazo, el requerimiento se “mueve” a la carpeta Atendidos o Sin Atender.

Atendidos: Corresponde al número de requerimientos atendidos. Se refiere a todo evento que el sistema detecte cuando el usuario del Banco ejecutó alguna acción en los documentos, por ejemplo si el usuario leyó el documento, el requerimiento se “mueve” a esta carpeta.

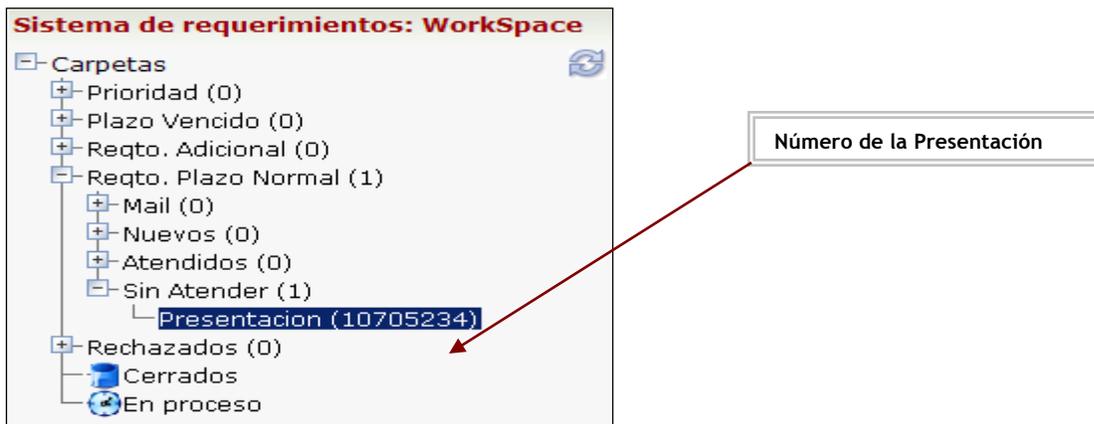
Sin Atender: Es el número de requerimientos que no se han atendido, es decir si el sistema advierte que el usuario no ha ejecutado ninguna acción en un determinado requerimiento, éste se “mueve” a esta carpeta.

Mail: Esta subcarpeta concentra todas las presentaciones en que se han registrado comunicaciones vía mail entre la CMF y el Banco.

Acceso al requerimiento

La información que se publica en estas carpetas corresponde al número de la presentación que la CMF recibe de los clientes del Sistema Financiero. Esta presentación tiene asociado un requerimiento catalogado con un número. Para acceder a este requerimiento se selecciona en la carpeta que corresponde, el número de la presentación y en el lado derecho de la pantalla se mostrará el detalle del requerimiento.

Figura 19: Acceso a Presentaciones



El detalle de la presentación seleccionada se muestra en la figura 20.

Figura 20: Detalle Presentación

Presentación

Presentación : 10705234
Fecha Recepción : 08/marzo/2007
Presentación :
Descripción : Presentacion del reclamante
Documento : Presentacion Cliente

Lista de Requerimientos asociados a la Presentación

Reqto.	Fecha despacho	Plazo (dias)	Documento
353	16/mayo/2007	20	RequerimientoSolicitud

En la primera parte, se entrega el detalle de la presentación, cuyos datos son:

Presentación: El número de la presentación, código que la CMF asigna al documento.

Fecha Recepción: Corresponde a la fecha de recepción de la presentación en la CMF.

Descripción: Descripción del documento.

Documento: Corresponde a la presentación que el cliente entrega en la CMF. Este es un archivo que se publica en formato PDF.

En la segunda parte, se entrega la lista del (os) requerimiento(s), cuyos datos son:

Reqto.: Corresponde al número del requerimiento.

Fecha Despacho: Es la fecha que el requerimiento fue firmado y publicado en la Extranet.

Plazo: Es el número de días hábiles que el requerimiento tiene como plazo para ser respondido.

Documento: Corresponde al requerimiento que la CMF publica y que está firmado digitalmente por el representante legal de la CMF en esta materia.

Al seleccionar el número del 1 requerimiento, el sistema mostrará en esta sección los antecedentes que la CMF precisa.

Se indicará en sistema de “pestañas” los antecedentes específicos del requerimiento, como se muestra en la figura 21.

Figura 21: Resumen Requerimiento

Resumen	Preguntas y Temas	Adjuntar Documentos	EMails [leer,enviar]
Requerimiento			
#Presentacion :10705234		Año :2007	
#Requerimiento :353		Fecha Reqto :16/mayo/2007	
Plazo :20dias		Fecha Vcto :18/junio/2007	
Reclamante			
Rut :2-7			
Nombre :Juan Pérez			
Preguntas/Temas y Documentos			
Actualizar resumen...			
Preguntas		Documentos	
# Preguntas : 3		# Documentos adjuntos : 0	
# Respuestas ingresadas : 0		# Mails enviados por SBIF : 0	
		# Mails enviados por Institución : 0	
<input type="button" value="Envía SBIF"/>		<input type="button" value="Imprimir"/>	

El detalle de las carpetas es el siguiente

Resumen: Se informan los datos generales del requerimiento; Antecedentes del Requerimiento, del Reclamante y un resumen de cómo se está desarrollando el caso.

Botón Envía CMF. Para “Enviar la información a la CMF”, se selecciona el botón “Envía CMF”, en donde el sistema registrará el envío de los antecedentes y emitirá las notificaciones que corresponda tanto a la CMF como al Banco. Si la CMF acepta los antecedentes que el Banco despacha, entonces todas las áreas de acceso al Banco referidas al requerimiento, se cerrarán y la información de la presentación se “mueve” a la carpeta “Cerrados”.

Figura 22: Preguntas y Temas

Resumen	Preguntas y Temas	Adjuntar Documentos	E-mails [leer,enviar]
Requerimiento			
#Presentación :10705234		Año :2007	
#Requerimiento :353		Fecha Reqto :16/mayo/2007	
Plazo :20dias		Fecha Vcto :18/junio/2007	
Reclamante			
Rut :2-7			
Nombre :Juan Pérez			
Lista de Consultas			
<input checked="" type="checkbox"/>	1) Sírvase adjuntar copia del pagaré que sustenta la obligación de que se trata.		
	2) Sírvase incluir en su respuesta una evolución del crédito.		
	3) Sírvase incluir en su respuesta un desarrollo completo del crédito.		
Seleccione una pregunta de la lista superior para ver o escribir la respuesta!			

Preguntas y Temas: En esta sección, la CMF solicitará responder a un conjunto de solicitudes específicas según el contexto de la presentación. Estas solicitudes se formalizan en el requerimiento y se deben responder por esta vía. Se entregan los antecedentes generales del Requerimiento, del Reclamante y luego la Lista de Consultas.

Todos los temas expuestos se deben responder.

Como Responder: Para responder una consulta, se selecciona con el clic del Mouse cualquier tema de la lista y en la parte inferior de la ventana se despliega el área de Respuestas, figura 23.

- Se ingresa el texto en la sección del Editor de Texto.
 - Se guarda la respuesta pulsando el botón **Guardar**.
 - El botón **Limpiar** borra el área de texto antes de pulsar el botón **Guardar**.
- Cuando la consulta se responde, el sistema muestra un ticket que indica que la respuesta fue atendida.

Figura 23: Área de Respuestas

Lista de Consultas	
<input checked="" type="checkbox"/>	1) Sírvase adjuntar copia del pagaré que sustenta la obligación de que se trata.
	2) Sírvase incluir en su respuesta una evolución del crédito.
	3) Sírvase incluir en su respuesta un desarrollo completo del crédito.
Respuesta a Pregunta #:2	
<input type="button" value="Guardar"/>	<input type="button" value="Limpiar"/>
	

Figura 24: Adjuntar Documentos

The screenshot shows a web interface for uploading documents. At the top, there are four tabs: 'Resumen', 'Preguntas y Temas', 'Adjuntar Documentos' (which is highlighted), and 'EMails [leer,enviar]'. Below the tabs, the main content area is titled 'Adjuntar Documentos'. It features a file selection input field followed by an 'Examinar...' button. Below the input field is a checkbox labeled 'Respuesta oficial (PDF y firmada digitalmente)'. Underneath the checkbox is a dashed-line box labeled 'Descripción del documento'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Adjuntar' and 'Ver lista documentos (0)'.

Adjuntar Documentos: En esta sección, el banco adjunta los documentos que necesite enviar a la CMF. Al menos se debe adjuntar el documento que corresponde a la Respuesta Oficial del Banco, que debe ser firmado digitalmente (firma Digital Avanzada) y en formato PDF. Se busca el documento con el botón Examinar y seleccionar la Casilla de Verificación (Respuesta Oficial). Se despliega la leyenda “Respuesta oficial institución” en Descripción del documento, luego pulsar el botón Adjuntar. En la parte inferior de la ventana, “Lista de documentos por Enviar”, se despliega el detalle del que se agregó. Si se necesita eliminar este documento, se debe pulsar el botón **[Eliminar]**.

Recomendación: Se sugiere no ingresar caracteres especiales en la descripción del documento y en el nombre de los archivos.

Botón Ver Lista documentos: Para ver el listado de los documentos que se enviarán a la CMF, se debe pulsar este botón. Entre paréntesis se indica el número de documentos que se han “subido” en la Extranet.

Figura 25: Lista Documentos por Enviar

Adjuntar Documentos

C:\Documents and Settings\lpdiaz\Escritorio\Presenta Examinar...

Respuesta oficial (PDF y firmada digitalmente)

Descripción del documento

Respuesta oficial institucion

Adjuntar Ver lista documentos (0)

Lista de Documentos por Enviar

#	Fecha	Descripción
1	17/mayo/2007 respuestaBco.pdf [Eliminar]	Respuesta oficial institucion

Figura 26: Emails

Resumen
Preguntas y Temas
Adjuntar Documentos
EMails [leer,enviar]

[Nuevo Mail...](#) | [Reload...](#)

Mails

Fecha	Asunto	Creado por
seleccione alguno de los mensajes para ver contenido...		

EMails: En esta sección, el banco y la CMF se comunicarán para aclarar dudas y/o solicitar antecedentes menores.

Para enviar un mail al analista de la CMF, quien está desarrollando el caso, se pulsa el botón **Nuevo Mail**. El sistema muestra una nueva ventana con un editor de texto para ingresar el contenido del mail.

Se ingresa la información y se pulsa el botón **Enviar**

Advertencia: Se solicita formalidad en el texto para el campo **Subject**, dado que esta información se publicará en el sitio de la CMF.

Figura 27: Nuevo Mail

Subject:

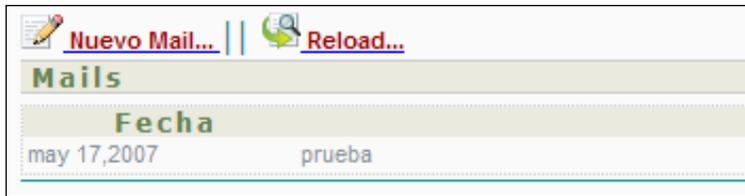
B / U S
[List icons]
[Text icons]
[Color icons]
-- format --

ingrese aqui su mail...

✖ Cancelar
✉ Enviar

Para ver la lista de mensajes se pulsa botón **Reload**

Figura 28: Lista mail



Mails	
Fecha	
may 17,2007	prueba

Enviar Respuesta

Para enviar la respuesta a la CMF, se selecciona la pestaña “Resumen”. Para revisar si los antecedentes solicitados por la CMF están ingresados, pulse el link “Actualizar Resumen” y el sistema entrega un resumen de los totales registrados.

Si hay preguntas, el sistema muestra el número de preguntas emitidas y el número de preguntas ingresadas.

Si hay documentos, el sistema muestra el número de documentos adjuntos, dato que al menos debe estar en uno y que corresponde a la respuesta oficial del banco.

Si hay mail, el sistema muestra el número de mensajes enviados por la CMF y el número de mensajes enviados por la Institución.

A partir del 30 de octubre de 2019, esta Comisión ha resuelto incorporar un nuevo atributo, que dice relación con el tipo de respuesta de la institución ante las respectivas presentaciones de sus reclamantes. Esta respuesta se identifica en la pantalla de Resumen, como Cierre Caso, tal como esta indicado en la Figura 29.

Figura 29: Resumen Requerimiento

Resumen | Preguntas y Temas | Adjuntar Documentos | EMail [leer,enviar]

Requerimiento
 #Presentacion :11916081 Año :2019
 #Requerimiento :131914 Fecha Reqto :28/October/2019
 Plazo :16dias Fecha Vcto :05/November/2019

Documentos CMF
 Presentacion
 Solicitud de requerimiento para presentacion[11916081]. Requerimiento #[131914]

Reclamante
Cierre Caso
 Seleccione una opción de cierre : Acoge Acoge parcial No acoge Otros

Preguntas/Temas y Documentos
 Actualizar resumen...

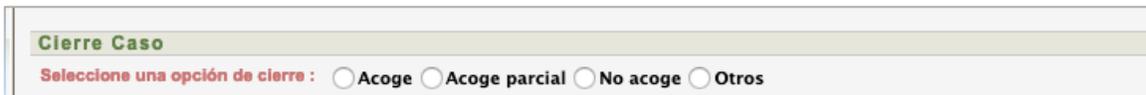
Preguntas	Documentos
# Preguntas : 0	# Documentos adjuntos : 1
# Respuestas ingresadas : 0	# Mails enviados por CMF : 3
	# Mails enviados por Institución : 0

Workspace de requerimientos

Envia CMF || Imprimir

En la sección **Cierre Caso**, se despliegan cuatro opciones representadas a través de un selector (radio button) y son las siguientes:

Acoge, Acoge parcial, No acoge, Otros.



Cierre Caso
 Seleccione una opción de cierre : Acoge Acoge parcial No acoge Otros

Entonces, por cada respuesta de requerimiento que la Institución Financiera envíe a este regulador, deberá seleccionar una de las siguientes opciones, según sea el caso:

- **Acoge**. Se entenderá por “acoge”, todas aquellas respuestas en que acepta la solicitud o petición del ciudadano.
- **Acoge parcialmente**. Se entenderá por “acoge parcialmente”, todas aquellas respuestas en que no se acepta en su totalidad la solicitud o petición del ciudadano.
- **No acoge**. Se entenderá por “no acoge”, todas aquellas respuestas en que no es aceptada la solicitud o petición del ciudadano.
- **Otros**. Se entenderá por “otros” todas aquellas respuestas que no sean posibles de clasificar en los ítems anteriormente definidos.

Una vez que la información solicitada en el requerimiento esta terminada y lista para enviar su respuesta a la Comisión, incluyendo una de las opciones indicadas en Cierre Caso, se ejecuta un clic de mouse en botón “Envía CMF” .

Ejecutado el botón, se abre una nueva ventana de verificación, señalando el estado de cada una de las solicitudes. En el caso de Cierre Caso, si no se ha seleccionado una de las opciones, aparece la leyenda referida a este contexto, como se indica en la siguiente imagen:



»Envío de Requerimiento

Verificación de Requerimiento

Requerimiento

#Presentacion : 11916081
 #Requerimiento : 131914 Fecha Reqto : 28/octubre/2019
 Plazo : 23días Fecha Vcto : 11/noviembre/2019
 Materia :

Reclamante

Rut : 2-7
 Nombre : JUAN PEREZ

Respuestas a Consultas

# de Preguntas	# de Respuestas	Estado
0	0	Correcto

Documentos de respuesta

Documento	Estado
834389.pdf Respuesta oficial institucion (990)	Correcto

Estado de Cierre del Caso

No ha seleccionado un cierre de caso

Sin embargo, si todas las solicitudes están correctamente ingresadas, aparece el botón Enviar, además del estado de ellas.

»Envío de Requerimiento

Verificación de Requerimiento

Requerimiento

#Presentacion : 11916081
 #Requerimiento : 131914 Fecha Reqto : 28/octubre/2019
 Plazo :23días Fecha Vcto : 11/noviembre/2019
 Materia :

Reclamante

Rut : 2-7
 Nombre : JUAN PEREZ

Respuestas a Consultas

# de Preguntas	# de Respuestas	Estado
0	0	Correcto

Documentos de respuesta

Documento	Estado
834389.pdf Respuesta oficial institucion (990)	Correcto

Estado de Cierre del Caso

El cierre del caso seleccionado es: Acoge Correcto

La acción que sigue es, pulsar el botón Enviar, que registrará el envío de los antecedentes y emitirá las notificaciones que corresponda, ya sea a la Comisión como a la Institución Financiera que envía su respuesta. Si la CMF acepta los antecedentes que envía la Institución, entonces todas las áreas de acceso a la IFI referidas al requerimiento, se cerrarán y la información de la presentación se “mueve” a la carpeta “Cerrados”.

Consultas

Esta sección, está orientada a realizar consultas. Se entregan dos áreas. Presentaciones, R04 y Cartas

Figura 30: Consultas



Figura 31: Presentaciones

Consulta de presentaciones

x Presentación x R.U.T x Fechas

Consulta Presentación por código

»Código de presentación : Consultar..

Ingrese el código de la presentación para consultar por estado y sus requerimientos...

Las consultas se pueden hacer por Presentación, por Rut o por Fechas. El resultado de ellas es como se muestra en la figura 32

Presentación: Ingresar el número de la presentación.

Rut: Ingresar el número del rut del Cliente.

Fechas: Ingresar el rango de fechas por consultar.

Figura 32: Resultados de Consulta

Resultados de consulta

Presentación (Fecha despacho respuesta cliente)

Presentación : 11916081 .. (En Proceso)

Fecha ingreso CMF : 12/Aug/2019

Presentación atendida por : jperez

Documentos : 3) Presentacion

Reclamantes			Requerimientos					
R.U.T	Nombre	Tipo	#	Despacho	Vencimiento	Respuesta	Prioritario	Estado
2-7	JUAN PEREZ	Reclamante	131107	11/Oct/2019	21/Oct/2019	15/Oct/2019	No	Respuesta Aceptada
Moneda 1123 piso 4 ; Santiago ;			1) Solicitud de requerimiento para presentacion[11916081]. Requerimiento #[131107] [CMF] 2) Respuesta oficial institucion (990) [Institución]					
			131914	28/Oct/2019	11/Nov/2019	29/Oct/2019	No	Espera respuesta Institucion
			1) Solicitud de requerimiento para presentacion[11916081]. Requerimiento #[131914] [CMF] 2) Respuesta oficial institucion (990) [Institución]					

Workspace de requerimientos

Para ver las actividades que se realizaron en los requerimientos, se ejecuta un clic de mouse en el numero de requerimiento que se muestra en la columna # de la matriz Requerimientos.

El detalle de los eventos se despliega en una nueva ventana como se describe en la siguiente imagen:

Je actividad

alista	CMF/Institucion	# Presentacion	# Reqto	Fecha Evento	Descripción Evento
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/28 03:18:27	Usuario firmo digitalmente documento de requerimiento
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/28 03:18:33	En espera respuesta banco
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/28 03:20:13	Usuario abrio requerimiento
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/28 03:22:12	Usuario creo documento (834389.pdf)
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 09:55:24	Usuario abrio requerimiento
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 11:51:45	Usuario abrio requerimiento
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 11:54:52	Usuario abrio requerimiento
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 11:59:36	Usuario abrio requerimiento
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:00:41	Usuario responde requerimiento(131914)
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:00:41	Cierre de caso: Acoge parcial para requerimiento(131914)
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/29 12:02:14	Usuario ha realizado un rechazo suave a requerimiento (131914)
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/29 12:02:14	Usuario creo mail (mail_req131914_1572361334021.html)
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:07:55	Usuario abrio requerimiento
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:15:05	Usuario abrio requerimiento
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:15:12	Usuario responde requerimiento(131914)
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:15:12	Cierre de caso: Otros para requerimiento(131914)
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/29 12:25:18	Usuario ha realizado un rechazo suave a requerimiento (131914)
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/29 12:25:18	Usuario creo mail (mail_req131914_1572362651277.html)
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:25:41	Usuario abrio requerimiento
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:26:34	Usuario responde requerimiento(131914)
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 12:26:34	Cierre de caso: No acoge para requerimiento(131914)
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/29 12:59:40	Usuario ha realizado un rechazo suave a requerimiento (131914)
MF	CMF	11916081	131914	2019/oct/29 12:59:40	Usuario creo mail (mail_req131914_1572364713147.html)
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 01:00:06	Usuario abrio requerimiento
5996	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 08:01:14	Usuario abrio requerimiento
2575	Institucion	11916081	131914	2019/oct/29 08:10:26	Usuario abrio requerimiento