



Manual Reporte de Incidentes Operacionales

INSTRUCCIONES PARA LA COMUNICACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES

Esta Comisión para el Mercado Financiero ha desarrollado una plataforma denominada “Reporte de Incidentes Operacionales” (en adelante, Módulo RIO), para que las instituciones supervisadas reporten los incidentes operacionales, así como también para que puedan consultarlos, actualizarlos y darlos por cerrados. El acceso a dicha plataforma se realizará a través de la *Extranet* de este Organismo.

Cabe reiterar que el no contar con toda la información de los campos definidos en el módulo RIO, no debe ser impedimento para el envío de la comunicación dentro de los plazos establecidos en el Capítulo 20-8 de la Recopilación Actualizada de Normas de esta Comisión.

Por tanto, para cumplir con lo establecido en el numeral 1.1 “Envío de la información a la Comisión para el Mercado Financiero” del referido Capítulo, las instituciones deberán considerar los elementos que a continuación se exponen:

I. ETAPAS

Ingreso a la plataforma

La persona que tiene el perfil de administrador de la *Extranet* en la institución deberá dar acceso a los ejecutivos designados como responsables del reporte de incidentes operacionales, quienes accederán a la plataforma a través de la página principal de dicha red.

El Módulo RIO está compuesto por dos pestañas: la primera de ellas se denomina “Reporte de nuevo incidente operacional”, mientras que la segunda tiene por nombre “Consulta y cambios de información de incidentes reportados”. En esta última se deberá actualizar la información de cada incidente, así como proceder a su cierre.

Reporte de nuevo incidente

Para reportar un nuevo incidente, se deberá ingresar a la pestaña "Reporte de nuevo incidente operacional". En ella la entidad deberá completar la siguiente información: fecha y hora del inicio del incidente; tipo de incidente; descripción detallada del incidente; causas que lo originaron; dependencia afectada; dirección dependencia afectada (calle, comuna, región); canales afectados; nombre proveedores involucrados; tipo de proveedores involucrados; número de clientes afectados; tipo de clientes afectados; número de empleados afectados; productos o servicios afectados; número de transacciones afectadas; medidas adoptadas; nombre y cargo del informante; y teléfono celular del informante.

Para aquellos campos en los que al momento del reporte no se cuente con la información, se debe indicar con texto "En evaluación", y para el caso de los campos numéricos, de no contarse con el dato, éstos deben completarse con un cero.

También se podrán en la mencionada pestaña adjuntar documentos de respaldo (Word, JPG, PPT o PDF) si la entidad lo estima necesario.

Una vez que la entidad realice el reporte de un nuevo incidente, de manera automática la plataforma le asignará un número único de identificación, y se enviará una notificación al correo electrónico del ejecutivo asignado por la institución y a su(s) reemplazante(s). Asimismo, el nuevo incidente quedará disponible en la pestaña "Consulta y cambios de información de incidentes reportados", con el estado "Nuevo".

Actualización de la información

Será responsabilidad de la institución la actualización de los antecedentes en cuanto se disponga de nueva información. El ingreso de estos datos debe realizarse en la pestaña "Consulta y cambios de información de incidentes reportados", en la opción "Actualizar", donde también estará disponible la opción de agregar documentos de respaldo. De manera automática, una vez actualizados los datos, la plataforma cambiará el estado del incidente a "Actualizado IFI".

Cierre del incidente

Una vez superado el incidente, también en la pestaña "Consulta y cambios de información de incidentes reportados", la institución deberá actualizar nuevamente la información, incorporando esta vez la fecha y hora del cierre del incidente. De manera automática, la plataforma cambiará el estado del incidente a "Cerrado IFI".

Requerimiento de información adicional

En caso que lo estime necesario, esta Comisión podrá solicitar información adicional. De ser así, el estado del incidente cambiará a "Req. Inf. Adicional CMF", y cuando la entidad dé cumplimiento a lo solicitado, podrá nuevamente proceder al cierre del incidente.

II. CONTENIDO Y ORDEN DE LOS CAMPOS A COMPLETAR

1. Fecha y hora del inicio del incidente:

Se debe señalar la fecha (DD/MM/AAAA) y la hora (HH:MM:SS) en que comenzó el incidente.

2. Tipo de incidente:

En este campo se debe señalar el tipo de incidente, eligiendo entre las siguientes opciones:

- Afectación de instalaciones
- Ausencia de Colaboradores
- Sin acceso dependencias y otras áreas específicas
- Falla Sistemas Base (SO, BD)
- Falla aplicativos (negocio, web, batch)
- Falla de comunicaciones
- Falla Hardware
- Falla en servicios básicos (electricidad/agua)
- Pérdida de Recursos Monetarios de la entidad o de clientes
- Pérdida de Información de la entidad o de clientes
- Interrupción / latencia en servicios otorgados en canales electrónicos

- Error de envío de información de cuentas de clientes
- Error en cobro de producto o servicios a clientes
- Interrupción de servicios en canales físicos
- Otros: especificar¹

3. Descripción detallada del incidente:

En este campo se debe detallar en qué consiste el incidente reportado.

4. Causa:

En este campo se debe señalar la causa del incidente, eligiendo entre las siguientes opciones:

- Inundación por causas naturales
- Terremoto
- Tsunami
- Huelga
- Pandemia
- Incendio
- Corte de energía
- Corte de agua
- Asalto a dependencias
- Robo o hurto de activos físicos
- Robo o hurto de activos digitales
- Daño de infraestructura tecnológica
- Daño de infraestructura de comunicaciones
- Ataque denegación de servicio
- Clonación
- Ataque de virus maliciosos
- Retraso / Errores en procesos operativos/tecnológicos
- Otros: especificar²

5. Dependencias afectadas:

En este campo se deben señalar las dependencias afectadas, eligiendo entre las siguientes opciones:

¹ En caso de utilizarse este campo, se deberá completar con texto la información, la cual debe dar cuenta del tipo de incidente.

² En caso de utilizarse este campo, se deberá completar con texto la información, la cual debe dar cuenta de la causa del incidente.

- Casa Matriz
- Sucursal
- Caja Auxiliar
- Sitio Producción
- Sitio Contingencia
- Dependencias proveedor
- Otros: especificar³

6. Dirección dependencias afectadas (calle, comuna, región)

En este campo se debe informar la dirección de la dependencia afectada, incluyendo la calle, la comuna de acuerdo a la Tabla N° 65 del manual de sistema de información y la región de acuerdo a la Tabla N°2 del manual de sistema de información. Si existe más de una dependencia afectada, se debe indicar la dirección de cada una de ellas, separándolas con un punto y coma (;).

7. Canales afectados

En este campo se deben seleccionar los canales afectados por el incidente:

- Sucursales
- Página web
- Aplicación móvil
- Cajeros automáticos
- Atención telefónica
- POS
- Otros: especificar⁴

8. Nombre de proveedores involucrados:

Corresponde al nombre o razón social del proveedor.

9. Tipo de proveedor involucrado:

- SAG
- Servicios básicos

³ En caso de utilizarse este campo, se deberá completar con texto la información, la cual debe dar cuenta de las dependencias afectadas.

⁴ En caso de utilizarse este campo, se deberá completar con texto la información, la cual debe dar cuenta de los canales afectados.

- Telecomunicaciones
- Infraestructura tecnológica
- Transporte de valores y custodia
- Procesamiento
- N/A⁵
- Otros: especificar⁶

10. Número de clientes afectados:

En este campo se debe completar el número de clientes que fueron afectados por el incidente que se reporta.

11. Tipo de clientes afectados:

En este campo se debe seleccionar el tipo de cliente afectado, entre las siguientes opciones:

- Personas
- Empresas
- Ambos
- N/A

12. Número de empleados afectados:

En este campo se debe completar con el número de empleados que fueron afectados por el incidente que se reporta.

13. Productos o servicios afectados:

En este campo se deben informar en detalle los productos y servicios afectados por el incidente.

14. Número de transacciones afectadas:

En este campo se debe completar el número de transacciones que fueron afectadas por el incidente que se reporta.

15. Medidas adoptadas:

En este campo se deben informar en detalle las acciones realizadas por la entidad para superar el incidente.

⁵ N/A, en todos los campos donde es utilizado, significa "No Aplica".

⁶ En caso de utilizarse este campo, se deberá completar con texto la información, la cual debe dar cuenta del tipo de proveedor afectado.

16. Nombre y cargo del informante:

Corresponde a la persona que informa el incidente y su cargo.

17. Teléfono celular del informante:

Se debe señalar en este campo el teléfono celular de la persona que informa el incidente.

18. Fecha y hora de término del incidente:

Este campo se incluirá cuando se cierra el incidente. Se debe completar la fecha (DD/MM/AAAA) y la hora (HH:MM:SS) en que éste finalizó.