

**REF.: INSTRUYE SOBRE LA COMUNICACIÓN, GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES CRÍTICOS.  
DEROGA INSTRUCCIONES CONTENIDAS EN LOS OFICIOS N° 15.135 Y N° 15.136, AMBOS DE 2009.**

**Para las entidades de depósito y custodia de valores, reguladas por la ley N° 18.876, y las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros, reguladas por la ley N° 20.345**

En virtud de sus facultades legales y lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 1° de la ley N° 18.876 y en el inciso segundo del artículo 2° e inciso tercero del artículo 7° de la ley N° 20.345, esta Superintendencia ha estimado necesario dictar las siguientes instrucciones.

## **1. Antecedentes previos**

Esta Circular presenta las instrucciones que deberán cumplir las entidades de depósito y custodia de valores y las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros (ambas en adelante “la entidad” o “las entidades”), referidas a la comunicación, gestión y resolución de incidentes operacionales críticos que afecten el normal desarrollo de sus servicios, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de estándares adecuados en relación con el desempeño, disponibilidad y seguridad de sus servicios.

Las instrucciones contenidas en la presente Circular serán aplicables a aquellos incidentes operacionales catalogados como críticos. Para efectos de esta Circular se entenderá por incidente operacional crítico (en adelante “el incidente” o “los incidentes”) a:

- a) Aquel evento que provoca la falta de disponibilidad de uno o más servicios por, al menos, 15 minutos.
- b) Aquel evento que reduce el rendimiento de uno o más servicios, por debajo de los niveles de servicios acordados con sus clientes o establecidos por la propia entidad de acuerdo a una política aprobada por el Directorio.
- c) Aquel evento que implica la solicitud de una extensión horaria, se haga o no ésta efectiva, al Banco Central de Chile en su calidad de administrador del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real.

## **2. Gestión del incidente**

La entidad debe implementar procesos adecuados siguiendo las buenas prácticas establecidas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en su versión más reciente, para gestionar todas las fases de un incidente, que incluya la identificación, detección, contención, investigación, resolución y recuperación de la operación normal.

### 3. Comunicación a la Superintendencia

La ocurrencia del incidente crítico deberá ser informada a esta Superintendencia tan pronto éste sea identificado, a través de correo electrónico a la casilla [dclv3@svs.cl](mailto:dclv3@svs.cl). Asimismo, esta Superintendencia deberá ser informada de toda solicitud de extensión horaria tan pronto ésta ocurra y ser incluida como destinatario en el caso de boletines electrónicos u otras comunicaciones a sus depositantes u otras entidades que tengan por objetivo informar acerca de esta materia.

En la misma comunicación, se deberá nominar a una persona de contacto y un suplente, disponibles en todo momento, con la finalidad de proporcionar, al menos verbalmente, información actualizada sobre los eventos relacionados al incidente, en la medida que este Servicio lo estime necesario.

En caso de incidentes que no hayan sido resueltos luego de transcurridos 30 minutos desde su ocurrencia, la entidad afectada deberá comunicar al menos a sus usuarios, a la entidad no afectada y al Banco Central de Chile esta situación, indicando la siguiente información:

- a) Ocurrencia de un incidente.
- b) Tiempo previsto para resolver incidente.
- c) Tiempo de extensión horaria otorgado por el Banco Central de Chile, en caso de haber sido solicitado conforme al numeral 1 letra c. de esta Circular.
- d) Recomendaciones para los usuarios.

En el mismo momento, deberá enviarse copia de la referida comunicación a esta Superintendencia.

Si el incidente se prolongara por sobre el tiempo previsto para resolverlo, se deberá remitir una nueva comunicación en los términos descritos en el párrafo tercero de este numeral 3, con la información requerida actualizada y enviar copia de esta comunicación a la Superintendencia.

A más tardar a las 10:00 A.M. del día siguiente de ocurrido el incidente, se deberá informar a la Superintendencia, a través de correo electrónico a la casilla antes señalada, los siguientes antecedentes: descripción del incidente, sus causas, hora de inicio, usuarios y servicios afectados, componentes tecnológicos afectados y si éste fue resuelto, la hora de término y la solución empleada, junto a las medidas adoptadas para resolver el incidente.

### 4. Gestión del problema

La entidad deberá implementar y ejecutar procedimientos para identificar el problema que originó el incidente y prevenir su ocurrencia futura. Estos procedimientos deberán estar documentados y diseñados siguiendo las buenas prácticas establecidas por ITIL en su versión más reciente. Para la fase de identificación del problema deberá documentarse con precisión la metodología a emplear, la cual deberá ser una de amplia utilización en el ámbito de tecnologías de la información, validada por estándares internacionales en la materia.

**5. Informe de cierre**

A más tardar, transcurridos 20 días hábiles desde la fecha de la comunicación a esta Superintendencia mencionada en el tercer párrafo del numeral 3., deberá presentarse un informe suscrito por el gerente general, que documente:

1. La descripción del incidente, el impacto que generó sobre los servicios prestados y su gestión de acuerdo a lo indicado en el numeral 2. precedente.
2. La gestión del problema realizada de acuerdo al numeral 4. anterior, indicándose las soluciones definitivas que se implementaron, o se implementarán, incluyendo la respectiva planificación si fuere el caso, y las razones por la cual se espera con una alta probabilidad que dicho problema no se presentará en el futuro.

Este informe deberá ser remitido a esta Superintendencia a través del módulo SEIL (“Sistema de Envío de Información en Línea”) del sitio web [www.svs.cl](http://www.svs.cl), según las instrucciones establecidas en la Norma de Carácter General N° 117 de 2001, o la que la modifique o reemplace.

Una copia de dicho informe deberá ser entregado a cada uno de los directores de la entidad en la próxima sesión de directorio que se celebre, dejándose constancia de su recepción en el acta respectiva, así como del resumen presentado por el gerente general o quién haga sus veces, respecto del contenido del informe.

**6. Otros**

Las comunicaciones y el informe final a los que se refieren los numerales 3. y 5. de esta Circular, deberán remitirse dentro de los mismos plazos al Comité de Vigilancia y al Comité de Riesgos de las entidades de depósito y custodia y las sociedades administradoras de sistemas de compensación y liquidación de instrumentos financieros, respectivamente.

**7. Derogaciones**

Deróganse las instrucciones impartidas a través de los oficios N°15.135 y N°15.136, ambos de 17 abril de 2009, a contar de la vigencia de la presente Circular.

**8. Vigencia**

Las disposiciones contenidas en la presente Circular entrarán en vigencia transcurridos 90 días desde la fecha de su emisión.

**SUPERINTENDENTE**