



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO

Manual de Reporte de Incidentes Operacionales

NCG N°454

Entidades aseguradoras y reaseguradoras

Septiembre 2021

www.cmfchile.cl

INDICE DE CONTENIDOS

INSTRUCCIONES PARA LA COMUNICACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES 3

REPORTE DE NUEVO INCIDENTE 5

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE INCIDENTES 6

CIERRE DE INCIDENTES..... 6

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL 6

CONTENIDO Y CAMPOS A COMPLETAR 6

ANEXO - INFORMACION REGIONES Y COMUNAS 11

INSTRUCCIONES PARA LA COMUNICACIÓN DE INCIDENTES OPERACIONALES

La Comisión para el Mercado Financiero a través de la NCG N° 454, en lo relacionado a la gestión de Riesgo Operacional y de Ciberseguridad, establece que las compañías de seguros deberán comunicar a esta Comisión los incidentes operacionales que afecten o pongan en riesgo la continuidad del negocio, los fondos o recursos de la entidad o de sus asegurados, la calidad de los servicios o la imagen de la institución, así como también serán responsables de mantener informada a esta Comisión de la situación en desarrollo y de las medidas o acciones de detección, respuesta y recuperación del incidente.

Para tales efectos, al igual que para la industria bancaria, la Comisión ha desarrollado una plataforma denominada "Reporte de Incidentes Operacionales", Módulo RIO, para que las entidades aseguradoras y reaseguradoras reporten los incidentes operacionales, así como también para que puedan consultar, actualizar y/o cerrar dichos reportes. El acceso a la plataforma se realizará a través del Sistema de Envío de Información en Línea, SEIL.

Cabe señalar que el hecho de que las aseguradoras no cuenten con toda la información requerida en la plataforma, no debe ser impedimento para el envío de la comunicación dentro del plazo definido en la normativa.

Por tanto, para dar cumplimiento a la comunicación de incidentes operacionales a esta Comisión, las compañías deberán considerar los siguientes elementos:

INGRESO A LA PLATAFORMA

La compañía deberá definir un funcionario titular y su reemplazo, quien realizará los reportes y enviará la información a la Comisión según lo indicado en la normativa. El funcionario titular y quien lo reemplace deberán tener un nivel ejecutivo y ser designados por la compañía tanto para este efecto, como para responder eventuales consultas por parte de este Servicio.

El encargado administrador de SEIL deberá dar acceso a los funcionarios responsables de reportar los incidentes operacionales en el módulo RIO, quienes accederán a la plataforma a través de la página web de la Comisión.

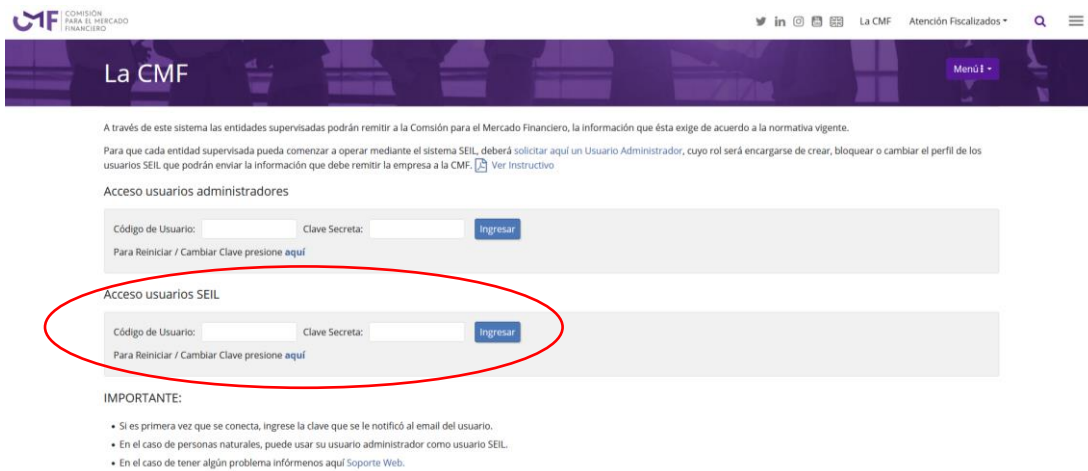
Los pasos para acceder a la plataforma, módulo RIO, son los siguientes:

Paso 1: Ingresar al sitio web de la CMF (www.cmfchile.cl).

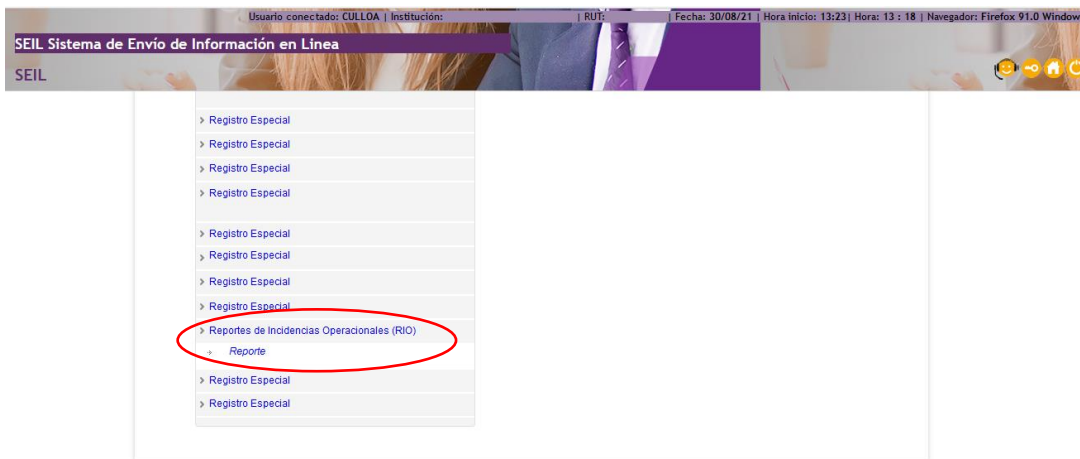
Paso 2: Seleccionar la opción “SEIL” en la pestaña “Atención Fiscalizados”.



Paso 3: Ingresar a “Acceso usuarios SEIL” con las credenciales correspondientes.



Paso 4: Seleccionar opción “Reportes de Incidentes Operacionales (RIO)/Reporte”.



Paso 5: Solo para el caso de aquellas compañías que tengan más de una razón de fiscalización (Grupos 1 y 2), tendrán la siguiente pantalla intermedia.



El módulo de reportes RIO está compuesto por dos pestañas: "Reporte de nuevo incidente operacional" y "Consulta y actualización de información de incidentes reportados". En esta última se deberá actualizar la información de cada incidente, así como proceder a su cierre, cuando corresponda.

REPORTE DE NUEVO INCIDENTE

Para reportar un nuevo incidente, el funcionario responsable deberá ingresar a la pestaña "Reporte de nuevo incidente operacional", en la que deberá completar la 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 de los 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 y nombre, cargo y teléfono celular del funcionario informante.

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

Si la compañía lo estima necesario, junto con la información requerida anteriormente, también puede adjuntar documentos de respaldo del incidente reportado en formato Word, PPT, PDF, Excel, PNG o GIF. Se recomienda que el tamaño de cada archivo no exceda 10MB.

Una vez que la compañía haya realizado el reporte de un nuevo incidente, la plataforma de manera automática le asignará un número único de identificación, enviando una notificación al correo electrónico del funcionario asignado por la compañía y a su(s) reemplazante(s).

Asimismo, el nuevo incidente quedará disponible en la pestaña "Consulta y actualización de información de incidentes reportados", con el estado "Nuevo".

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE INCIDENTES

Las compañías serán responsables de mantener informada a esta Comisión de la situación en desarrollo y de las medidas o acciones de detección, respuesta y recuperación del o los incidentes reportados.

La actualización de información de incidentes reportados debe realizarse en la pestaña "Consulta y actualización de información de incidentes reportados", en la opción "Actualizar", donde también estará disponible la opción de adjuntar documentación de respaldo. De manera automática, una vez actualizados los datos, la plataforma cambiará el estado del incidente a "Actualizado Compañía".

CIERRE DE INCIDENTES

Una vez que se haya superado el incidente, también en la pestaña "Consulta y actualización de información de incidentes reportados", la compañía deberá actualizar nuevamente la información, incorporando esta vez la fecha y hora del cierre del incidente. Luego, en el ícono de flecha verde, se debe proceder al cierre del incidente, cambiando el estado a "Cerrado Compañía".

REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN ADICIONAL

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

CONTENIDO Y 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:

- Pago Pensiones RV
- Funcionamiento SCOMP
- Selección Modalidad de Pensión en AFP
- Pago Pensiones SIS
- Pago de Siniestros

- Bienes Raíces afectados
- Acceso a información reservada de la Compañía o de asegurados por parte de externo
- Error en cobro de primas o servicios a asegurados
- 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: especificar y describir

3. Descripción detallada del incidente:

En este campo se debe describir detalladamente en qué consiste el incidente operacional reportado.

4. Causa del incidente:

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
- Intrusión a los sistemas informáticos o canales de comunicación de la Compañía (incluye correos electrónicos)
- Ransomware
- Malware
- Otros: especificar y describir

5. Dependencias afectadas:

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

- Casa Matriz
- Sucursal
- Sitio Producción
- Sitio Contingencia
- Dependencias proveedor
- Bienes Raíces de Inversión
- Otros: especificar y describir

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

En este campo se debe informar la dirección de la dependencia afectada, incluyendo la calle, la comuna y la región de acuerdo a los N°s I y II del Anexo de este manual.

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
- Atención telefónica
- POS
- Correo electrónico
- Otros: especificar y describir

8. Nombre de proveedores involucrados:

La compañía debe indicar el nombre o razón social del proveedor.

9. Tipo de proveedor involucrado:

La compañía debe indicar el tipo de proveedor involucrado, eligiendo entre las siguientes opciones:

- SAG¹
- Servicios básicos
- Telecomunicaciones
- Infraestructura tecnológica
- Transporte de valores y custodia
- Procesamiento
- N/A
- Otros: especificar y describir

10. Número de clientes afectados:

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

En caso de no conocer el número exacto de clientes afectados, se debe completar con 0, luego en la medida de que se tenga más información, se debe actualizar la cifra.

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 colaboradores afectados:

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

En caso de no conocer el número exacto de colaboradores afectados, se debe completar con 0, luego en la medida de que se tenga más información, se debe actualizar la cifra.

13. Productos o servicios afectados:

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

¹ Sociedades de apoyo al giro

14. Número de transacciones afectadas:

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

En caso de no conocer el número exacto de transacciones afectadas, se debe completar con 0, luego en la medida de que se tenga más información, se debe actualizar la cifra.

15. Medidas adoptadas:

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

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.

INDISPONIBILIDAD PLATAFORMA

En caso de indisponibilidad de la plataforma de reporte, la compañía deberá comunicar el incidente operacional a través de un correo electrónico dirigido a la casilla incidentesseguros@cmfchile.cl habilitada para recibir tales comunicaciones en cualquier horario, tanto de días hábiles como inhábiles. El correo deberá incluir la siguiente información:

- Nombre de la compañía informante.
- Datos de la persona encargada de enviar la información: nombre, cargo, correo electrónico y teléfono celular.
- Fecha y hora de inicio del evento.
- Descripción del incidente: la situación que originó y su causa inmediata.
- Proveedores involucrados, señalando su participación en el proceso afectado por el incidente, cuando sea el caso.
- Estimación de tipo y número de clientes afectados, cuando corresponda.

ANEXO - INFORMACION REGIONES Y COMUNAS

I. Información Regiones

Código	Región
01	Región de Tarapacá
02	Región de Antofagasta
03	Región de Atacama
04	Región de Coquimbo
05	Región de Valparaíso
06	Región del Libertador General Bernardo O'Higgins
07	Región del Maule
08	Región del Bío Bío
09	Región de la Araucanía
10	Región de los Lagos
11	Región de Aysén del general Carlos Ibáñez del Campo
12	Región de Magallanes y de la Antártica Chilena
13	Región Metropolitana de Santiago
14	Región de los Ríos
15	Región de Arica y Parinacota
16	Región de Ñuble

II. Información Comunas

Código	Comuna
150101	Arica
150103	Camarones
150201	Putre
150203	General Lagos
10301	Alto Hospicio
10303	Iquique
10401	Huara
10402	Camiña
10403	Colchane
10404	Pica
10405	Pozo Almonte
20701	Tocopilla
20703	María Elena
20801	Calama
20803	Ollagüe
20805	San Pedro de Atacama
20901	Antofagasta
20903	Mejillones
20905	Sierra Gorda
20907	Taltal
31301	Chañaral
31303	Diego de Almagro
31401	Copiapó
31403	Caldera
31405	Tierra Amarilla

Código	Comuna
31501	Vallenar
31503	Freirina
31505	Huasco
31507	Alto del Carmen
41901	La Serena
41903	La Higuera
41905	Coquimbo
41907	Andacollo
41909	Vicuña
41911	Paihuano
42001	Ovalle
42003	Río Hurtado
42005	Monte Patria
42007	Combarbalá
42009	Punitaqui
42101	Illapel
42103	Salamanca
42105	Los Vilos
42107	Canela
52501	La Ligua
52503	Petorca
52505	Cabildo
52507	Zapallar
52509	Papudo

Código	Comuna
52601	Los Andes
52603	San Esteban
52605	Calle Larga
52607	Rinconada
52701	San Felipe
52703	Putaendo
52705	Santa María
52707	Panquehue
52709	Llayllay
52711	Catemu
52801	Quillota
52803	La Cruz
52805	Calera
52807	Nogales
52809	Hijuelas
52811	Limache
52813	Olmué
52901	Valparaíso
52903	Viña del Mar
52905	Quintero
52907	Puchuncaví
52909	Quilpué
52911	Villa Alemana
52913	Casablanca
52915	Concón
52917	Juan Fernández
53001	San Antonio
53003	Cartagena
53005	El Tabo
53007	El Quisco
53009	Algarrobo
53011	Santo Domingo
53101	Isla de Pascua
63501	Rancagua
63503	Graneros
63505	Mostazal
63507	Codegua
63509	Machalí
63511	Olivar
63513	Requínoa

Código	Comuna
63601	San Fernando
63603	Chimbarongo
63605	Placilla
63607	Nancagua
63609	Chépica
63611	Santa Cruz
63613	Lolol
63615	Pumanque
63617	Palmilla
63619	Peralillo
63701	Pichilemu
63703	Navidad
63705	Litueche
63707	La Estrella
63709	Marchigüe
63711	Paredones
74101	Curicó
74103	Teno
74105	Romeral
74107	Molina
74109	Sagrada Familia
74111	Hualañé
74113	Licantén
74115	Vichuquén
74117	Rauco
74201	Talca
74203	Pelarco
74205	Río Claro
74207	San Clemente
74209	Maule
74211	San Rafael
74213	Empedrado
74215	Pencahue
74217	Constitución
74219	Curepto
74301	Linares
74303	Yerbas Buenas
74305	Colbún
74307	Longaví
74309	Parral

Código	Comuna
63515	Rengo
63517	Malloa
63519	Quinta de Tilcoco
63521	San Vicente
63523	Pichidegua
63525	Peumo
63527	Coltauco
63529	Coinco
63531	Doñihue
63533	Las Cabras
84913	Santa Bárbara
84915	Quilaco
84917	Mulchén
84919	Negrete
84921	Nacimiento
84923	Laja
84925	San Rosendo
84927	Yumbel
85001	Concepción
85003	Talcahuano
85005	Penco
85007	Tomé
85009	Florida
85011	Hualpén
85013	Hualqui
85015	Santa Juana
85017	Lota
85019	Coronel
85021	San Pedro de la Paz
85023	Chiguayante
85101	Lebu
85103	Arauco
85105	Curanilahue
85107	Los Alamos
85109	Cañete
85111	Contulmo
85113	Tirúa
95501	Angol
95503	Renaico
95505	Collipulli

Código	Comuna
74311	Retiro
74313	Villa Alegre
74315	San Javier
74401	Cauquenes
74403	Pelluhue
74405	Chanco
84901	Alto BíoBío
84903	Los Angeles
84905	Cabrero
84907	Tucapel
84909	Antuco
84911	Quilleco
95623	Pitrufquén
95625	Gorbea
95627	Loncoche
95629	Toltén
95631	Teodoro Schmidt
95633	Saavedra
95635	Carahue
95637	Nueva Imperial
95639	Galvarino
95641	Padre las Casas
145801	Valdivia
145803	Mariquina
145805	Lanco
145807	Los Lagos
145809	Corral
145811	Máfil
145813	Panguipulli
145815	Paillaco
145901	Futroneo
145903	La Unión
145905	Río Bueno
145907	Lago Ranco
106101	Osorno
106103	San Pablo
106105	Puyehue
106107	Puerto Octay
106109	Purranque
106111	Río Negro

Código	Comuna
95507	Lonquimay
95509	Curacautín
95511	Ercilla
95513	Victoria
95515	Traiguén
95517	Lumaco
95519	Purén
95521	Los Sauces
95601	Temuco
95603	Lautaro
95605	Perquenco
95607	Vilcún
95609	Cholchol
95611	Cunco
95613	Melipeuco
95615	Curarrehue
95617	Pucón
95619	Villarrica
95621	Freire
116801	Coyhaique
116803	Lago Verde
116901	Aysén
116903	Cisnes
116905	Guaitecas
117001	Chile Chico
117003	Río Ibáñez
117101	Cochrane
117103	O'Higgins
117105	Tortel
127501	Natales
127503	Torres del Paine
127601	Punta Arenas
127603	Río Verde
127605	Laguna Blanca
127607	San Gregorio
127701	Porvenir
127703	Primavera
127705	Timaukel
127801	Cabo de Hornos
127803	Antártica

Código	Comuna
106113	San Juan de la Costa
106201	Puerto Montt
106203	Puerto Varas
106205	Cochamó
106207	Calbuco
106209	Mauullín
106211	Los Muermos
106213	Fresia
106215	Llanquihue
106217	Frutillar
106301	Castro
106303	Ancud
106305	Quemchi
106307	Dalcahue
106309	Curaco de Vélez
106311	Quinchao
106313	Puqueldón
106315	Chonchi
106317	Queilén
106319	Quellón
106401	Chaitén
106403	Hualaihue
106405	Futaleufú
106407	Palena
138301	Colina
138303	Lampa
138305	Tiltil
138401	Puente Alto
138403	San José de Maipo
138405	Pirque
138501	San Bernardo
138503	Buin
138505	Paine
138507	Calera de Tango
138601	Melipilla
138603	María Pinto
138605	Curacaví
138607	Alhué
138609	San Pedro
138701	Talagante

Código	Comuna
138201	Santiago
138203	Independencia
138205	Conchalí
138207	Huechuraba
138209	Recoleta
138211	Providencia
138213	Vitacura
138215	Lo Barnechea
138217	Las Condes
138219	Ñuñoa
138221	La Reina
138223	Macul
138225	Peñalolén
138227	La Florida
138229	San Joaquín
138231	La Granja
138233	La Pintana
138235	San Ramón
138237	San Miguel
138239	La Cisterna
138241	El Bosque
138243	Pedro Aguirre Cerda
138245	Lo Espejo
138247	Estación Central
138249	Cerrillos
138251	Maipú
138253	Quinta Normal
138255	Lo Prado
138257	Pudahuel
138259	Cerro Navia
138261	Renca
138263	Quilicura

Código	Comuna
138703	Peñaflor
138705	Isla de Maipo
138707	El Monte
138709	Padre Hurtado
164801	Chillán
164803	San Carlos
164805	Niquén
164807	San Fabián
164809	Coihueco
164811	Pinto
164813	San Ignacio
164815	El Carmen
164817	Yungay
164819	Pemuco
164821	Bulnes
164823	Quillón
164825	Ranquil
164827	Portezuelo
164829	Coelemu
164831	Treguaco
164833	Cobquecura
164835	Quirihue
164837	Ninhue
164839	San Nicolás
164841	Chillán Viejo