



Banco Central de Chile

CARTA CIRCULAR

Bancos	N° 621
Administradoras de Fondos de Pensiones	N° 128
Sociedad Adm. de Fondos de Cesantía	N° 19
Compañías de Seguros	N° 39
Soc. Adm. de Fondos Mutuos Ley N° 20.712	N° 40
Corredores de Bolsa y Agentes de Valores	N° 24
Sociedades Administradoras Ley N° 20.345	N° 10

- ANT.: 1) Capítulo 1.3 del Compendio de Normas Monetarias y Financieras.
2) Capítulos III.H.4 y III.H.4.1 del Compendio de Normas Financieras.
3) Cartas Circulares (Bancos) N°s. 605 y 615, de 4 de enero y 20 de mayo de 2019.

MAT.: Instrucciones de Reporte de Incidentes en los Sistemas LBTR, SOMA y Portal de Pagos.

Santiago, 4 de septiembre de 2019

Señor Gerente:

Me permito comunicar a usted que, con el objeto de mejorar los procesos que realizan las entidades participantes de los Sistemas de Liquidación de Bruta en Tiempo Real (LBTR), de Operaciones de Mercado Abierto (SOMA) y de Portal de Pagos que puedan experimentar algún problema en el acceso y/o en la utilización de dichas plataformas, se ha determinado dictar instrucciones para el reporte de incidentes que ocurran en ellas.

En virtud de estas instrucciones, los apoderados de las distintas entidades participantes de LBTR, SOMA y/o Portal de Pagos podrán reportar a una única casilla de correo electrónico todos los incidentes referidos a (i) sistema no disponible, (ii) imposibilidad, error o intermitencia en el acceso al sistema, y/o (iii) problemas de *performance*.

Estas instrucciones operativas se imparten y comunican de conformidad con las facultades del Banco Central de Chile (BCCh) de regular la operación de estos sistemas, según se dispone en la normativa vigente.



Banco Central de Chile

Se hace presente que esta Carta Circular no modifica lo dispuesto en la normativa vigente referida a protocolos de contingencia o de continuidad operacional de los sistemas LBTR, SOMA y/o Portal de Pagos y solo tiene por objeto optimizar la comunicación entre las entidades participantes de los mismos y el BCCh, en caso que ocurra algún incidente en dichas plataformas.

1. Correo electrónico para reportar incidentes

- 1.1. Todo reporte de incidentes ocurridos en LBTR, SOMA y/o Portal de Pagos, referidos a (i) sistema no disponible, (ii) imposibilidad, error o intermitencia en el acceso, y/o (iii) problemas de *performance*, deberá realizarse exclusivamente por personas que tengan la calidad de apoderado de las entidades participantes en el sistema en el que tuvo lugar el incidente, según los requisitos vigentes para cada uno de ellos.
- 1.2. El respectivo apoderado deberá enviar una comunicación, desde su correo electrónico registrado en el BCCh, a GestionUsuarios@bcentral.cl, a cargo del Departamento de Tecnología de Negocios del BCCh, acompañando el Formulario de Reporte de Incidentes contenido en el numeral 2 siguiente.
- 1.3. Luego de haberse verificado la pertinencia, completitud y exactitud de la información enviada en la forma descrita en los acápite anteriores, conforme a la reglamentación que resulte aplicable en su caso, el BCCh adoptará las medidas que puedan proceder para dar solución al incidente reportado.

La respuesta será comunicada al apoderado reportante, mediante correo electrónico emanado del Departamento de Tecnología de Negocios del BCCh, dirigido al correo electrónico desde donde se reportó el incidente. En todo caso, de tratarse de un incidente reportado respecto del Sistema LBTR, se coordinará con la Mesa de Ayuda del mismo la identificación de las causas que pudieren afectar el normal acceso de un Participante, en los términos previstos en el Título XII del Reglamento Operativo del Sistema LBTR.

2. Formulario de Reporte de Incidentes

Todo reporte de incidente comunicado al correo electrónico señalado en el numeral 1 anterior deberá incluir el siguiente recuadro, debiendo completarse la información que corresponda, según se detalla a continuación.



Banco Central de Chile

Datos del Incidente (llene lo que corresponda)	Detalle	Otros comentarios u observaciones
1. Aplicación afectada	<i>Indicar aplicación afectada (LBTR / SOMA / Portal de Pagos)</i>	
2. Usuario afectado (USER ID)	<i>Indicar código de usuario que se encontraba conectado al sistema al momento del incidente o problema, o bien, con el cual se intenta conectar sin éxito.</i>	
3. Mensaje recibido (entregado por sistema)	<i>Si es posible, incluir imagen de pantalla junto con el formulario, o bien, descripción del mensaje recibido.</i>	
4. Fecha / Hora de incidente	<i>En el caso de haber sido reiterado, indicar fecha y hora de cada ocurrencia.</i>	
5. Tiempo de indisponibilidad (si aplica)	<i>En el caso de sistema no disponible, imposibilidad de conectar, o problema de performance, por favor indicar tiempo transcurrido de falla continua.</i>	
6. Análisis preliminar (si aplica)	<i>¿el incidente fue revisado o analizado por el área técnica de su institución para descartar un problema interno?, en caso afirmativo, indicar cualquier antecedente relevante.</i>	

Las instrucciones para reportar incidentes establecidas en la presente Carta Circular entrarán en vigencia el día 1 de octubre de 2019.

Saluda atentamente a usted,

ALEJANDRO ZURBUCHEN SILVA
Gerente General