

Modelo de atención y plan de continuidad de negocio DCVe día 0

#TransformaciónDCV

agosto 2022

DCV 

DCV  REGISTROS

DCV  ASESORÍAS
Y SERVICIOS

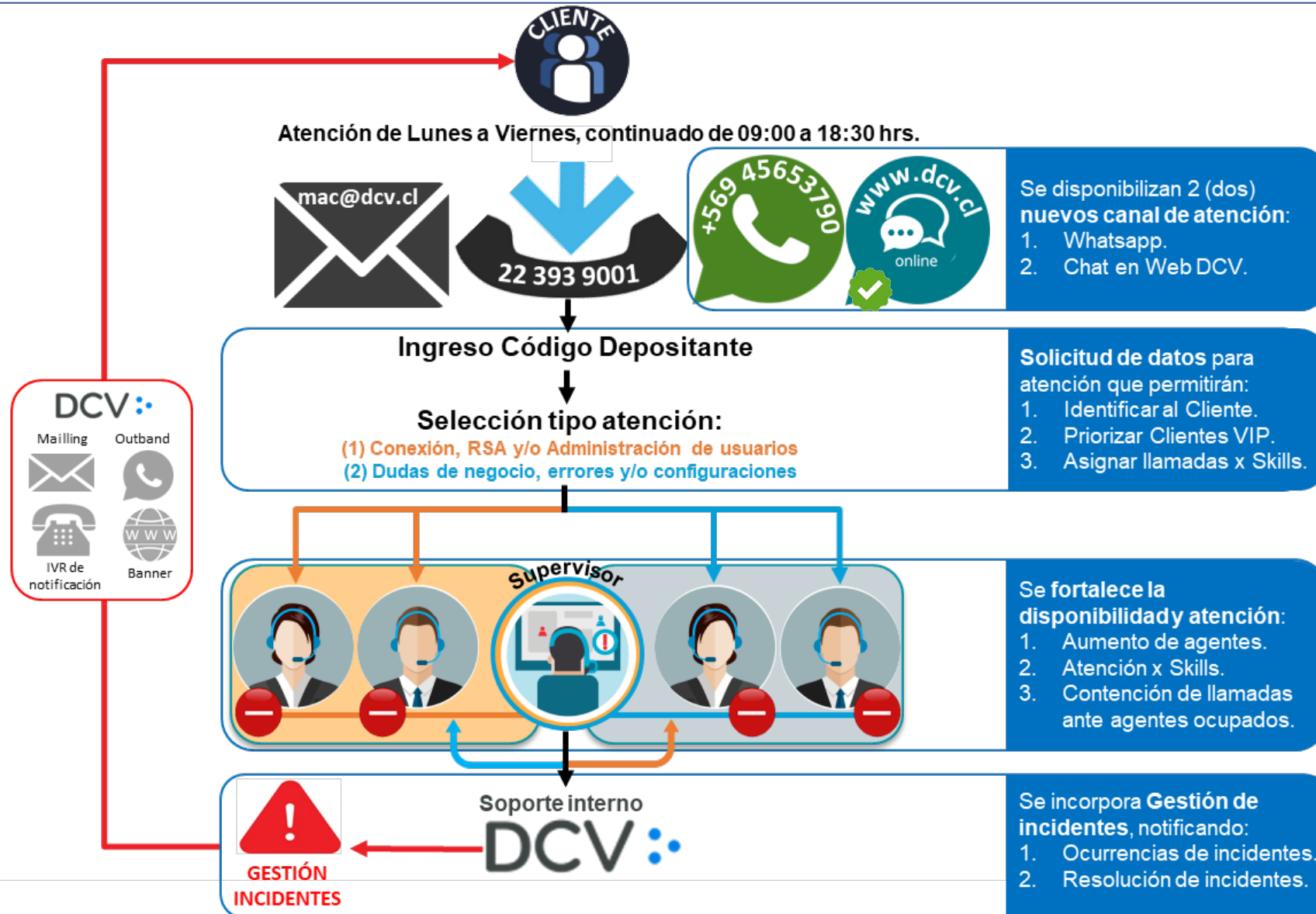


1. Modelo de atención y soporte

2. Continuidad de negocio



1. DCVe atención y soporte - estructura



1. DCVe atención y soporte - solicitud



1. DCVe atención y soporte - recomendaciones

Seguridad de datos e información

Considerar que DCV no solicitará claves ni enviará enlaces de descarga. Además de comunicar desde cuenta empresarial verificada.



Teléfonos registrados y actualizados

Contar con su celular actualizado en DCV, en Plataforma DCVe y notificado a MAC.

Atención a notificaciones DCV

Se informará mediante Whatsapp DCV (verificado), estado de los servicios de la Plataforma DCVe



Disponibilidad y conocimiento de Código Participante

Dado que será utilizado tanto para acceso a la Plataforma DCVe como identificador de llamados.

-
1. Modelo de atención y soporte
 - 2. Continuidad de negocio**



2. DCVe continuidad de negocio – gobierno corporativo



2. DCVe continuidad de negocio – análisis de escenarios con FMIs

Infraestructura del mercado financiero



- Operaciones de pacto
- Prendas ISO
- Deposito de emisiones
- Prendas ISO
- Eventos de capital
- Compraventas ISO



- Registro de operaciones cv en DCV
- Consulta de operaciones - web service



- Liquidación de operaciones en cámara
 - Cámara RV
 - Cámara PH
 - Cámara PM
 - Cámara Simultaneas
- Consulta de operaciones - web service



- Liquidación bruta de operación
- Liquidación compensada de operaciones



- Registro de prendas
- Registro de alzamientos



Análisis de escenarios por servicios

Respuestas

Protocolos de activación y comunicación

2. DCVe continuidad de negocio – resumen de escenarios con FMIs

FMI	Servicio	Escenario	Protocolo	Acción Necesaria	Impacto	Tiempo espera	Tiempo ejecución	Estado
Bolsa de Santiago	Registro de operaciones cv en DCV	Canales de comunicación de envío de archivos (H2H) no opera o no se procesan	Previo análisis de incidente, se entrega información a FMI y se cambia el canal de envío de archivos por importador de operaciones	Administrador de Seguridad debe cambiar canal de origen archivos en sistema	Medio	45 min.	10 min	Revisado
	Consulta de operaciones - web service	Servicio no disponible	Utilizar consulta operaciones en GUI del sistema. La información puede ser extraída fácilmente y ser manipulada según necesidad	No requiere	Bajo	30 min	N/A	Revisado
CCLV	Registro de operaciones cv en DCV	Canales de comunicación de envío de archivos (H2H) no opera o no se procesan	Previo análisis de incidente, se entrega información a FMI y se cambia el canal de envío de archivos por importador de operaciones	Administrador de Seguridad debe cambiar canal de origen archivos en sistema	Medio	45 min	10 min	Revisado
	Registro de operaciones cv en DCV	Operaciones de cámara descubiertas por problemas de origen en clientes	En caso de presentar problemas en sistema DCV, CCLV notificará datos de cliente a DCV para apoyo de soporte.	Soporte a cliente para solucionar incidente	Medio	15 min	N/A	Revisado
		Retraso de las cámaras no originados por el DCVe	En caso de problemas de cobertura, se debe dejar fuera de cámara a cliente para liquidación bilateral	Eliminar operación de cámara y liquidar bilateral	Medio	15 min	10 min	Revisado
Consulta de operaciones - web service	Servicio no disponible	Utilizar consulta operaciones en GUI del sistema. La información puede ser extraída fácilmente y ser manipulada según necesidad	No requiere	Bajo	30 min	N/A	Revisado	
CCLV	Procesamiento de operaciones según sistema	Operaciones no son procesadas según lo esperado (registro, liquidación de operaciones)	Análisis general de sistema en base a gestión de incidentes	Análisis de incidentes, evaluación vuelta atrás	Extremo	1 hora	2,5 horas	Revisado
	Consulta especial de operaciones de Cámaras	Servicio no disponible	El servicio debe ser revisado por áreas de soporte y por Soporte Nasdaq para encontrar origen. De ser necesario se puede generar información por consulta de operaciones o Query	Análisis de incidente	Medio	30 min	N/A	Revisado

FMI	Servicio	Escenario	Protocolo	Acción Necesaria	Impacto	Tiempo espera	Tiempo ejecución	Estado
COMDER	Registro de prendas Registro de alzamientos de prendas	Canal de comunicación y servicio ad-hoc no disponibles	Operar por servicio Registro electrónico de Prendas (REP)	Análisis de factibilidad	Medio	45 min.	10 min	En Desarrollo
	Informe de servicio (Cierre)	Informe no disponible o canal no habilitado	Extracción y envío de información desde Consulta de operaciones de Prendas. Información puede ser extraída y usada según se requiera	Solicitar a MAC generación de informe	Medio	30 min	N/A	Revisado
Banco Central de Chile	Operación utilizando mensajería ISO	Servicio Swift no disponible	Habilitación mecanismo contingencia definido (Canal Alternativo)	Varias (Revisar plan)	Medio	45 min.		Revisado
	CV ISO Pactos ISO Prendas ISO	Canal no disponible o problemas de procesamiento de mensajes	Registro de operaciones por archivo o GUI. Ambos considerados como plan de contingencia por BCCH, conectados con SOMA	Revisar, mismo escenario actual	Medio	45 min		En Desarrollo
	Depósito Desmaterial de posiciones	Canal SINACOFI no disponible	Utilizar canal alternativo, importador de operaciones por GUI	No requiere / Ver cambio de Flujo en DCV para permitir carga por importador.	Medio	15 min	N/A	En Desarrollo
	Eventos de Capital	Canal Sinacofi no disponible	Depositar en casilla para su rescate	Revisar actividades y responsabilidades				En Desarrollo
	Creación instrumento ISO	Imposibilidad de generar reportes de eventos Canal no disponible o problemas de procesamiento de mensajes	Vuelta Atrás		Medio	15 min	10 min	Revisado
COMBANC	Liquidación bruta de operación Liquidación compensada de operaciones	Servicio Swift no disponible	Habilitación mecanismo contingencia definido	Ejecución de plan definido entre ambas partes.	Medio	45 min	40 min	Revisado

Tema Discutido	Tema	Actividad por realizar	Responsable	Fecha	Estado
CCLV - Bolsa de Comercio	Depositantes que no hayan participado de los procesos de capacitaciones y pruebas y el riesgo que no estén preparados para día 0. CCLV propone su apoyo para reforzar actividades de pruebas.	Entrega de listado de depositantes rezagados en pruebas para poder definir actividades de reforzamiento.			Se provee información
	Revisión de oportunidad para realizar cambios que están en curso como habilitación de protocolo SFTP y modificación de archivos para uso de Alias. EL objetivo es coordinar de forma de mejorar el análisis en caso de incidentes y la búsqueda de causa raíz	Coordinar en conjunto con áreas involucradas de los cambios para establecer el calendario bajo las condiciones expuestas			Se ha definido fechas de cambios para probar en detalle cada uno de estos **28/05 Cambio protocolo SFTP **10/06 Cambio archivos TR-TC
	Revisión de cronología de pruebas planificadas Rehearsal para validar actividades	Envío de planificación de pruebas para lunes 16/05 y martes 17/05			Información entregada
	Revisión de escenarios y protocolos de atención	Se valida en reunión escenarios y los protocolos.			No Requiere
COMDER	Revisión de escenarios y protocolos de atención	Se analiza las medidas de contingencia, uso de REP y se establece que COMDER no lo tiene considerado pues no han podido ejecutar ciclo completo de operación. Se define que es el escenario, por lo tanto se requiere analizar situación por DCV y definir actividades para probar servicio y lograr su correcta operación. Este escenario aplica a la operación actual por lo tanto no es requisito para salida a producción DCVe			Se establece compromiso de trabajo posterior a la salida de producción
	Información requerida por COMDER en caso de vuelta atrás DCV	Definir mecanismo de extracción de información de operaciones en vuelo y liquidadas, para entregar a COMDER y así poder realizar cuadratura y tomar acciones con clientes	DCV	10-06-2022	En curso
	Capacidad de alargue de COMDER en caso de requerirse por vuelta atrás	Por controles internos y operación e sistema, el alargue de COMDER no puede superar las 24:00 horas.			No requiere
	Validación de información de operaciones para análisis migración	Se requiere envío de archivo con operaciones para realizar cuadratura de COMDER.	DCV	10-06-2022	En curso, se requiere coordinar entrega de archivo.
	Evaluar posibilidad de operación lo mas temprano posible para poder evaluar eventos y encontrar solución sin afectar al mercado	Comder evaluará medidas a tomar con clientes, tanto de operación normal como de pruebas para validar el correcto procesamiento	COMDER	10-06-2022	COMDER envía set de actividades por realizar en pro de objetivos planteados

Tema Discutido	Tema	Actividad por realizar	Responsable	Fecha	Estado
COMBANC	Revisión de horarios e hitos de jornada	Se revisan horarios de principales hitos para ser agregados a checklist de operación			No requiere
	Preocupación de COMBANC por planes de contingencia de Banco Central, con foco en la correcta operación de las garantías y necesidad de buscar alternativas de operación ante fallas	Se informó que esta actividad está siendo revisada por este equipo en el marco de la misma gestión de paso a producción de FMIs			No requiere con respecto a Combanc
	Evaluación plan vuelta atrás DCV y consideraciones	Se discute la implicancia de la ejecución del plan de vuelta atrás para Combanc. Desde el punto de vista de la operación, se pueden hacer cierres en contingencia (operación actual), solo se requiere listado de estado de operaciones hasta el momento de ejecución. Con esto se procede a cerrar en contingencia. Se debe definir mecanismo de extracción y entrega de información de operaciones en vuelo	DCV	10-06-2022	En curso
	No se encuentran definidos códigos de sesión DVP US\$	Debe evaluarse esta situación para paso a producción			DCV entrega información y punto queda cerrado
	Ejecución de prueba de sistema de contingencia para canal Swift	Se solicita incorporar pruebas de mecanismo de contingencia para canal Swift definido. DCV presenta aspectos técnicos del cambio a DCVe, señalando que no se afectan los servidores/servicios involucrados en el plan de contingencia, por lo tanto de existir problemas, sería de operación por el sistema independiente del canal. Combanc está de acuerdo pero se sugiere probar después de día 0.			No se requiere antes de día 0. Se sugiere coordinar prueba post go live según coordinación.
Evaluación de actividades que permitan conocer lo antes posible estado de procesamiento	Combanc propone la coordinación con Banco para enviar operación de pago a primera hora prevista para su rechazo. De esa forma se prueba flujo completo sin afectar operación.	COMBANC	10-06-2022	En espera de confirmación de Combanc de programación e actividad para día 0.	

2. DCVe continuidad de negocio – escenarios/respuestas

Escenarios transversales

Plataforma

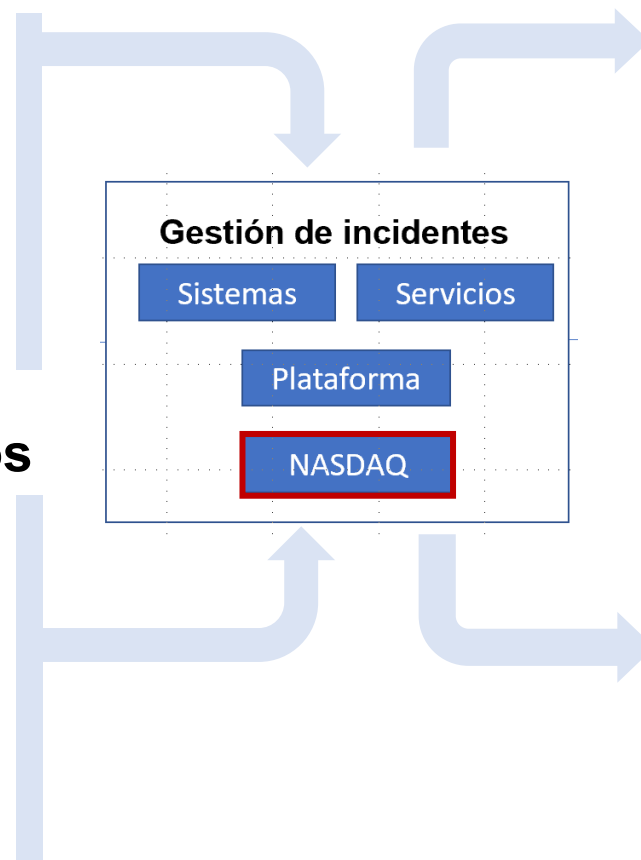
Enlaces – comunicación

Personal Crítico

Escenarios por Servicios

FMI

- BCCh
- BCS
- Combanc
- CCLV
- Comder



Respuestas

Duplicación de componentes	Sitio 2	Sitio SRAD
Duplicación de componentes	Canales alternativos	
Personal Backup	Proveedores	

Gestión de crisis

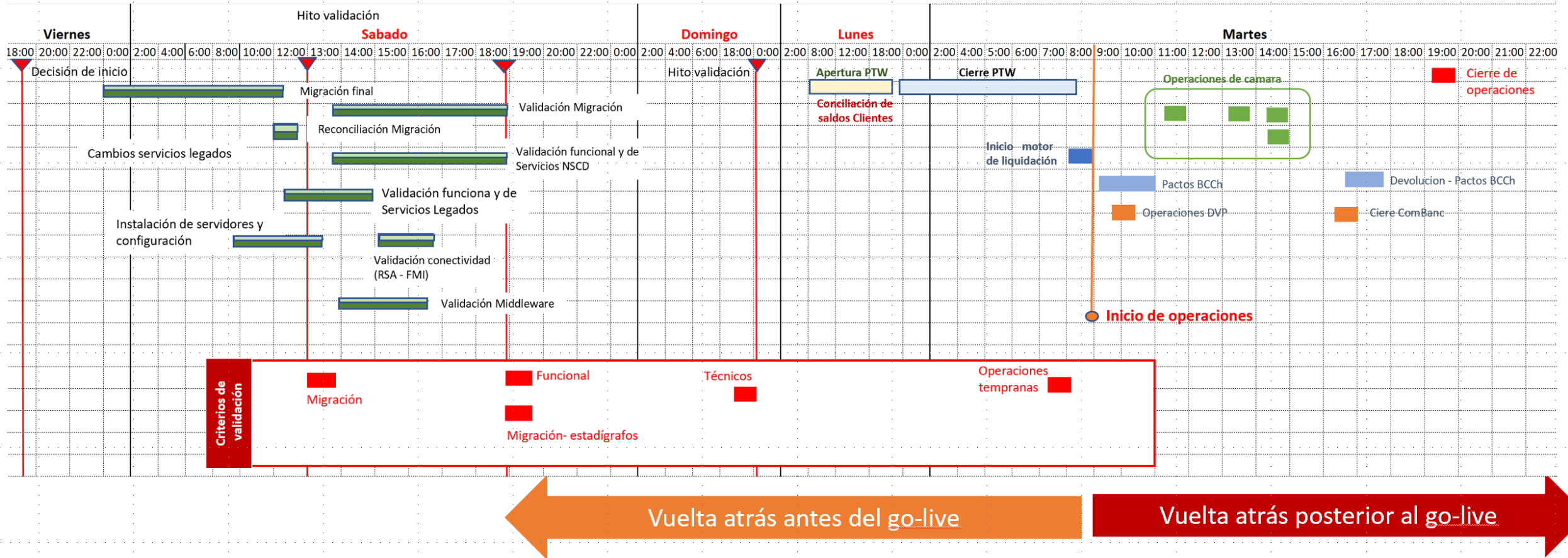
Respuestas Servicios

Respuestas Operacionales
Servicios Alternativos

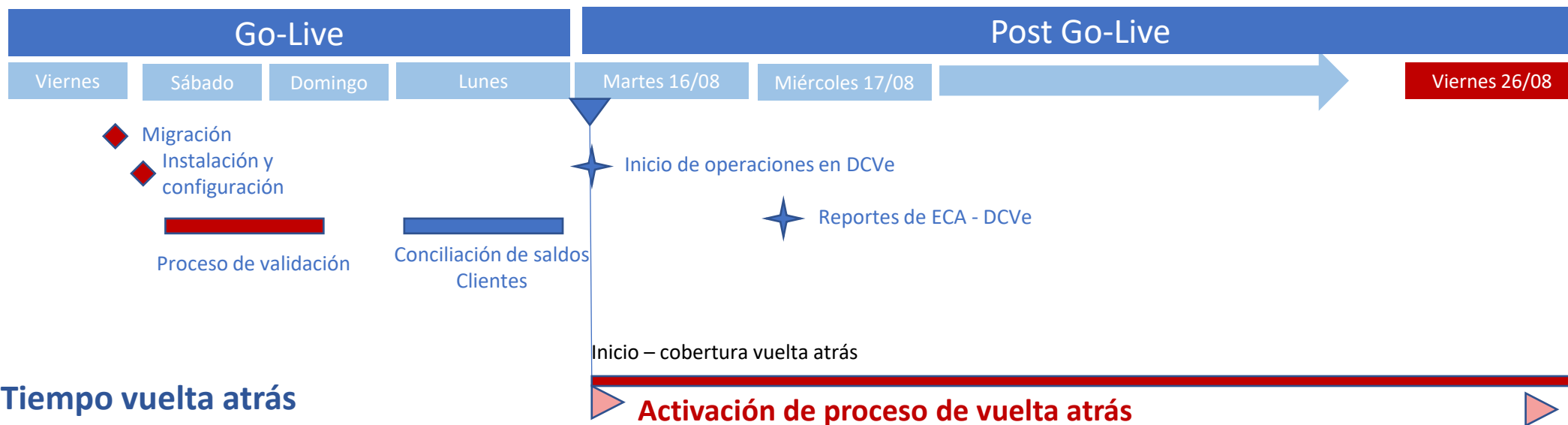
Vuelta atrás

Solicitud de alargue FMI

2. DCVe continuidad de negocio – línea de tiempo



2. DCVe continuidad de negocio –plan vuelta atrás (post go-live)



⌚ Tiempo vuelta atrás

Vuelta atrás infraestructura	<input type="text"/>	2:30 hrs
Vuelta atrás de operaciones	<input type="text"/>	1:00 hrs
Notificación de operaciones no liquidadas	<input type="text"/>	

Alcance

- Registro de 100% de las operaciones liquidadas y sus saldos
- Registro del 100% de operaciones de cámara
- Back-up de reportes de eventos de capital sistema Legado hasta el 26 de agosto
- Cierre diarios de plataforma legado

Escenario vuelta atrás

- Escenario de crisis
- **Tiempo de recuperación 2:30**
- Operaciones bilaterales no liquidadas – se deben registrar
- Notificación de operaciones no liquidadas a clientes
- El proceso considera la revisión y conciliación de operaciones y saldos

DCV



www.dcv.cl

[LinkedIn](#) Depósito Central de Valores (DCV)

DCV  REGISTROS

DCV  ASESORÍAS
Y SERVICIOS

