

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

---

#TransformaciónDCV

junio 2022

DCV 

DCV  REGISTROS

DCV  ASESORÍAS  
Y SERVICIOS



---

## 1. Migración de datos

2. Modelo de atención y soporte

3. Continuidad de negocio



# 1. Migración de datos

## Cuentas

- Se migran todas las cuentas que hayan tenido posiciones o movimientos en los últimos 14 meses antes del Go live.
- No se migran las cuentas 07 de retención (las posiciones retenidas se muestran en la cuenta principal bajo el concepto “saldos retenidos”).
- Las posiciones retenidas de BR vencidos quedarán como saldo disponible pero sin posibilidad de transarlos.
- No se migran las cuentas 08, las posiciones vencidas no serán migradas.
- Las cuentas de valores por colocar(09), se migran como cuentas normales
- Las cuentas manejadas hoy por la InterMac (de custodia internacional), serán migradas bajo el Depositante respectivo.

## Mandantes

- Se migran todos los mandantes que hayan tenido posiciones o movimientos en los últimos 14 meses antes del Go live
- No se migran Mandantes activos, que no hayan tenido movimientos o saldos en los últimos 14 meses

## Saldos

- Se migran todos los saldos de históricos de 14 meses hacia atrás y los saldos vigentes al cierre del último día antes del Go live .

## Operaciones

- Se migran solo las operaciones Locales en estado Comparadas al cierre del último día antes del Go live.
- No se migrarán operaciones no liquidadas cuya fecha de operación sea posterior al último día antes del Go live. (fecha futura para efectos de la migración)
- Se migran las operaciones internacionales con fecha de liquidación 20, 21, 22 no liquidadas.

## Cuentas Corrientes

- Se migran todas las cuentas corrientes locales vigentes asociadas utilizadas para Dvp o pago de eventos) en los últimos 14 meses antes del Go live
- Se migran todas las cuentas corrientes internacionales.

# 1. Migración de datos

## Instrucciones de cobro por EC

- Se migran en la cuenta de valores propios del Depositante o en la cuenta de mandante individual del Mandante de menor denominación.

## Eventos de capital

- Se migran todos los eventos de capital recurrentes, y se registraran todos los eventos de capital cuyo record date o pago sea a partir del día martes 21.
- Los eventos de Capital correspondientes al Dia Cero serán informados a través de la antigua plataforma WEB.

## Prendas

- Se migran solo las prendas vigentes, quedando registradas con la fecha migración .
- Las prendas electrónicas normales se migran con el **mismo** número de prenda en campo *Referencia de la Prenda*
- Las prendas electrónicas especiales se migran con un **nuevo** número de prenda en campo *Referencia de la Prenda*, pero el número de prenda original se registra en campo *Referencia del Participante*
- No se migra la historia o bitácora de la prenda, esta debe ser consultada en WEB
- Las prendas electrónicas especiales que tienen Obligaciones Caucionadas distintas a *Garantía General según Contrato Marco*, no tendrán migrada la información de la Garantía Especifica. Esta será migrada durante la primera semana posterior a la salida a Producción.

## Administradores de Seguridad

- Se migran todos los administradores de seguridad válidos registrados en el sistema (a través de anexo 3)

## Usuarios

- Se migran todos los usuarios que se hayan conectado en los últimos dos años hacia atrás con cierre 31 12 2021
- Se migran con un perfil de consulta
- No se migran los perfiles actuales, estos deben ser entregados por el Administrador de Seguridad respectivo
- No se migran las cuentas de valores a las cuales tiene acceso, estas deben ser asignadas por el Adm. de seguridad.
- Adicionalmente se deben asociar a los usuarios de Custodia internacional el acceso a las cuentas de efectivo creadas por el DCV para estos efectos.

## Acceso Reportes-Archivos

- El acceso de reportes no se migra de la misma forma que en WEB, en Nasdaq este se realiza a través de los perfiles.
- La autorización de importación de los archivos está asociada igualmente a los diferentes perfiles, previa suscripción del depositante a través de FRD.
- Las suscripciones existentes serán migradas a la modalidad Nasdaq.

## Registro de Autorizaciones a Terceros

- Serán migradas todas las autorizaciones Vigentes
- Las autorizaciones vigentes realizadas entre distintas cuentas de un mismo participante no serán migradas
- Las autorizaciones entregadas a CCLV y Bolsa, incluyen el dato "alias", lo que impide asociar más de una cuenta a dicha autorización.

## Recomendaciones

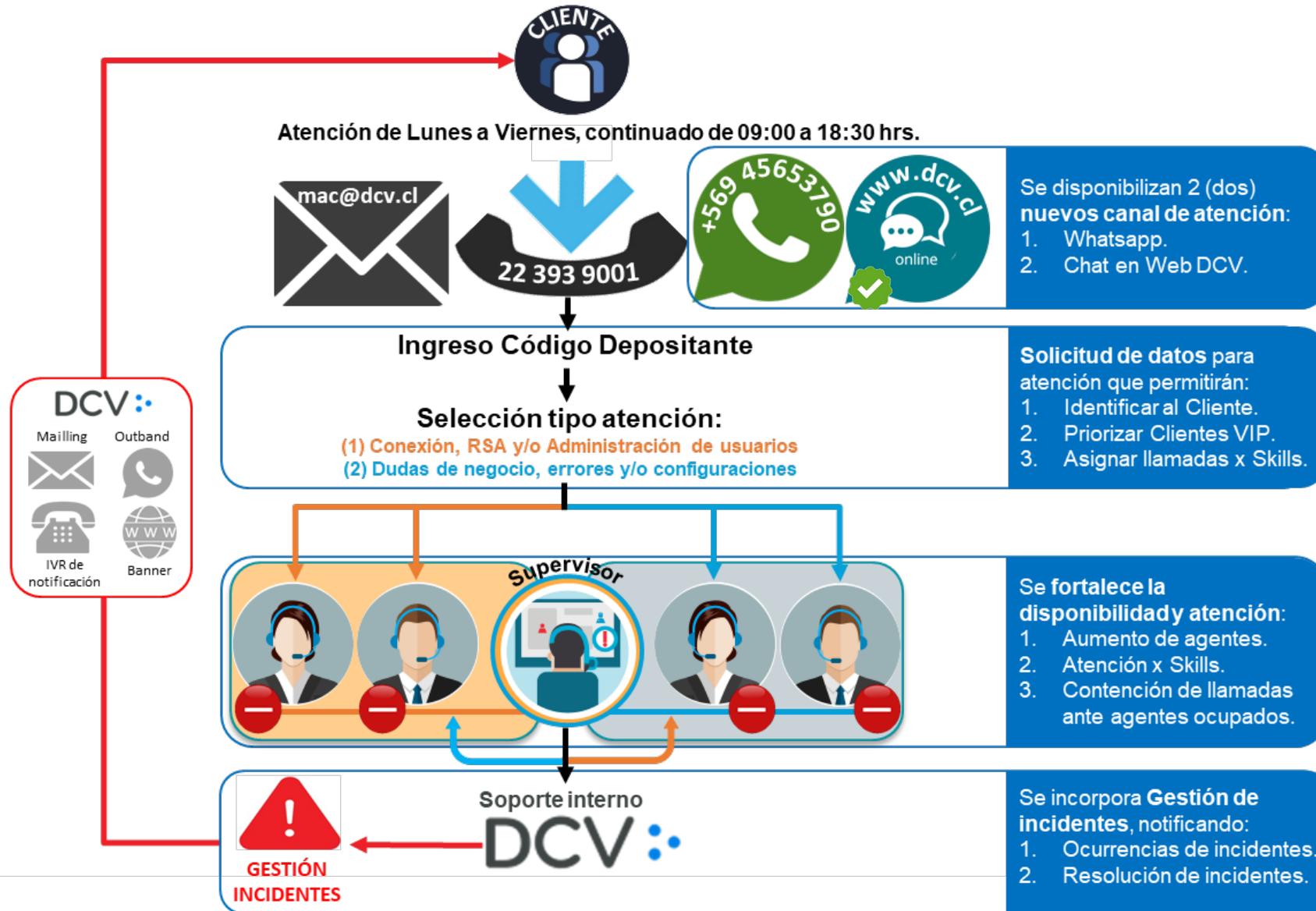
Probar o revisar el correcto funcionamiento de:

- Perfiles de usuarios asociados a los diferentes servicios (prendas, custodia internacional),
- Acceso a reportes (perfiles que tienen acceso a los diferentes reportes del sistema),
- Autorizaciones de archivos y su respectivo canal (configuración participante),
- Configuración de aprobaciones (4/6 ojos),
- Perfiles de aprobadores, para las funciones que permanecen con 4 ojos,
- Acceso a la Plataforma DCVe (ideal a diario, última semana antes de go-live),
- Manuales disponibles en [www.dcv.cl](http://www.dcv.cl) Menú DCV Evolución / Descripción / Manuales.
- Videos de capacitaciones disponibles en [www.dcv.cl](http://www.dcv.cl) Menú DCV Evolución / Descripción / Videos.
- Revisen los cambios publicados en [www.dcv.cl](http://www.dcv.cl) Menú DCV Evolución / Cambios y beneficios

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



## 2. Atención y soporte DCVe - Estructura



## 2. Atención y soporte DCVe - Solicitud



## 2. Atención y soporte DCVe - 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. Migración de datos
  2. Modelo de atención y soporte
  3. **Continuidad de negocio**

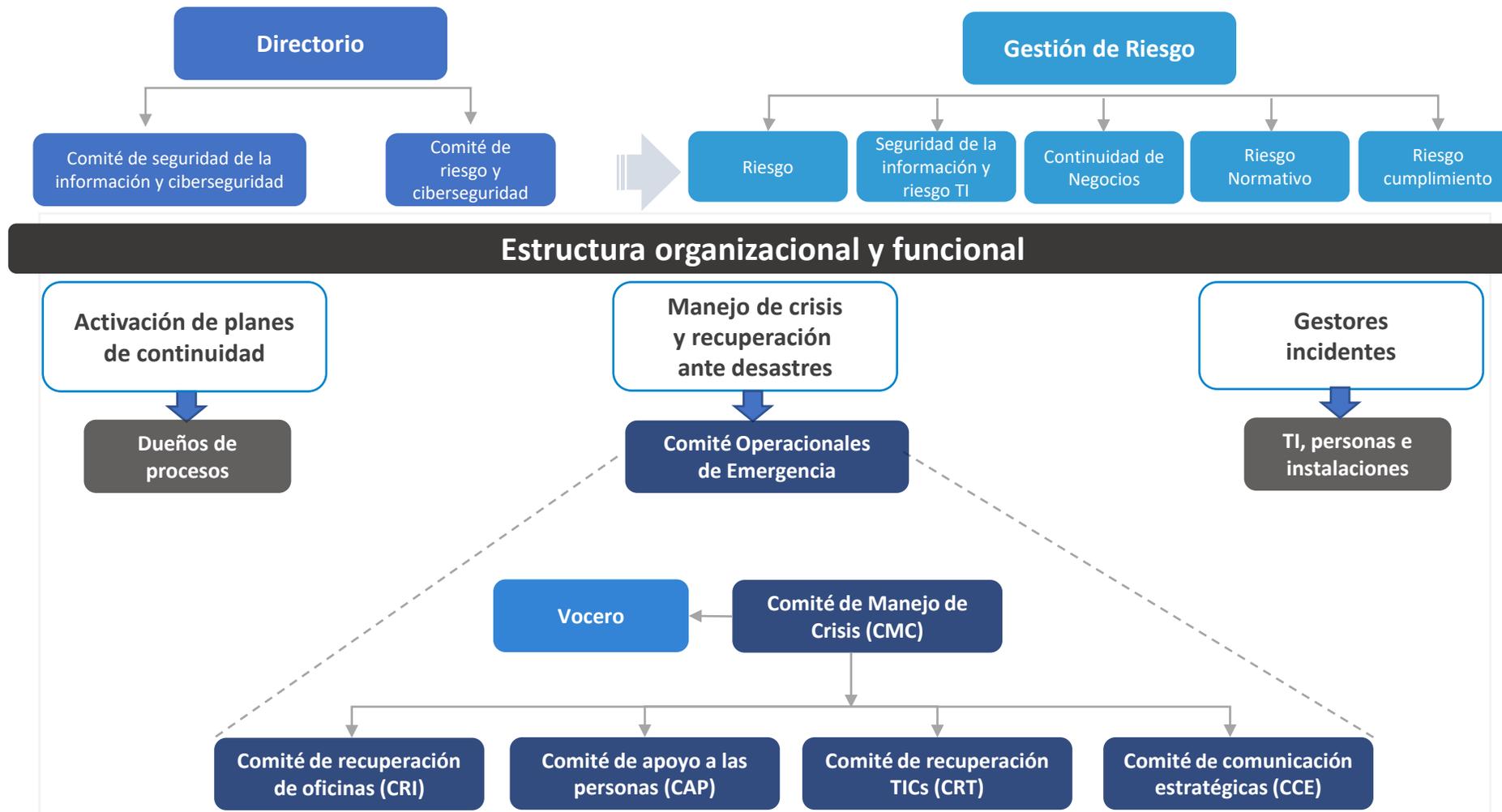


## Temas

- a. Gobierno del sistema de continuidad de negocios.
- b. Identificación de escenarios y relación con las respuestas.
- c. Criterios de validación del paso a producción.
- d. Estructura de las comunicaciones.
- e. Plan de vuelta atrás.

# 3. DCV Evolución continuidad

## Gobierno corporativo



## 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

# 3. DCV Evolución continuidad

## 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
	Operaciones de cámara descubiertas por problemas de origen en clientes	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 DCV	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 prenda Registro de alzamientos de prenda	Canal de comunicación y servicio ad-hoc no disponibles	Operar por servicio Registro electrónico de Prenda (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 Prenda. 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 Prenda 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 Registro manual de instrumentos realizado por Valores	Varias (Revisar plan)	Bajo	30 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 Revisión de escenarios y protocolos de atención	Envío de planificación de pruebas para lunes 16/05 y martes 17/05 Se valida en reunión escenarios y los protocolos.			Información entregada 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 DCV			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 Validación de información de operaciones para análisis migración Evaluar posibilidad de operación lo mas temprano posible para poder evaluar eventos y encontrar solución sin afectar al mercado	Por controles internos y operación e sistema, el alargue de COMDER no puede superar las 24:00 horas. Se requiere envío de archivo con operaciones para realizar cuadratura de COMDER. Comder evaluará medidas a tomar con clientes, tanto de operación normal como de pruebas para validar el correcto procesamiento		DCV	10-06-2022

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 DCV, 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.	

# 3. DCV Evolución continuidad

Escenarios - respuestas

## Escenarios transversales

Plataforma

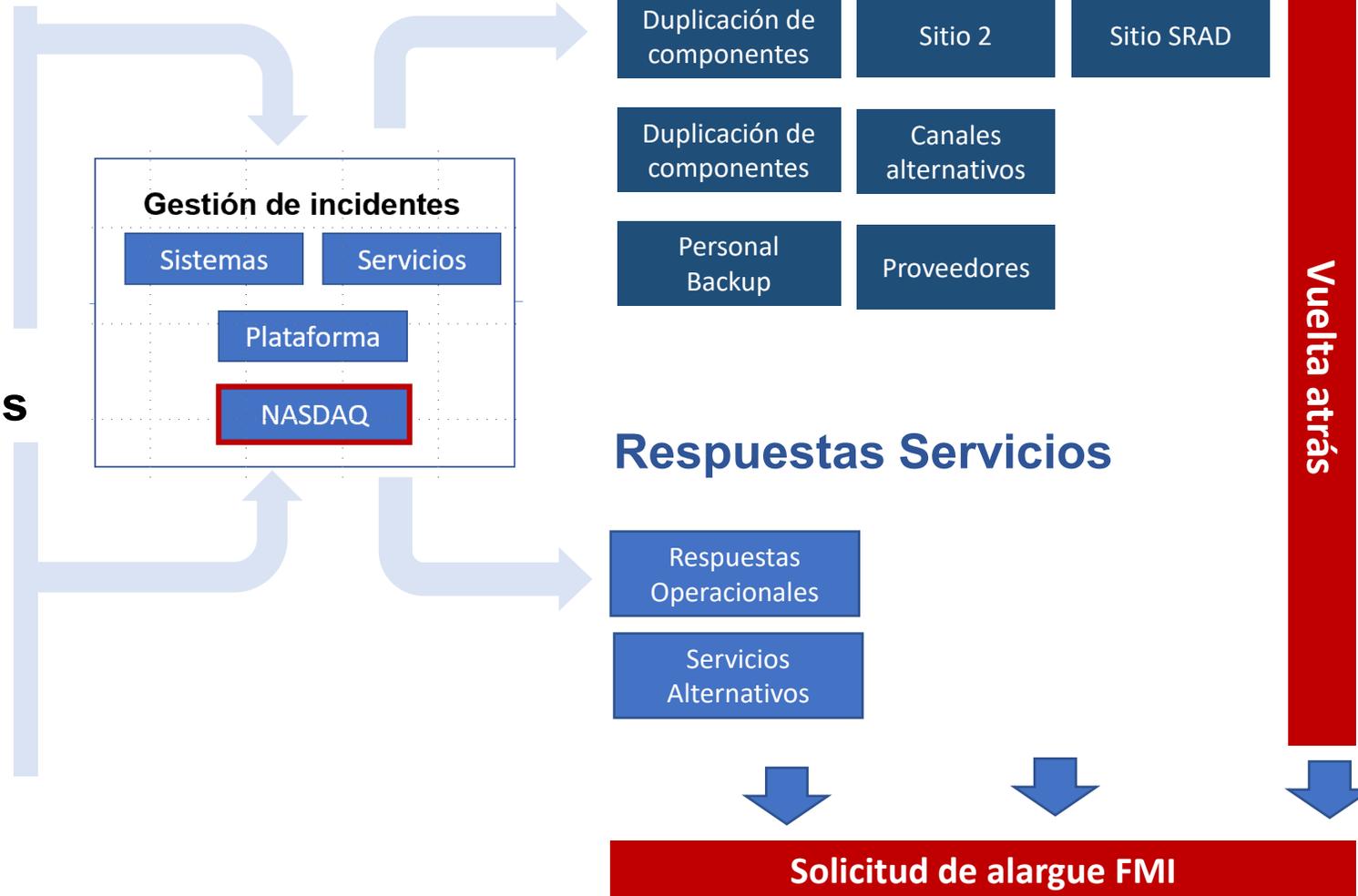
Enlaces – comunicación

Personal Crítico

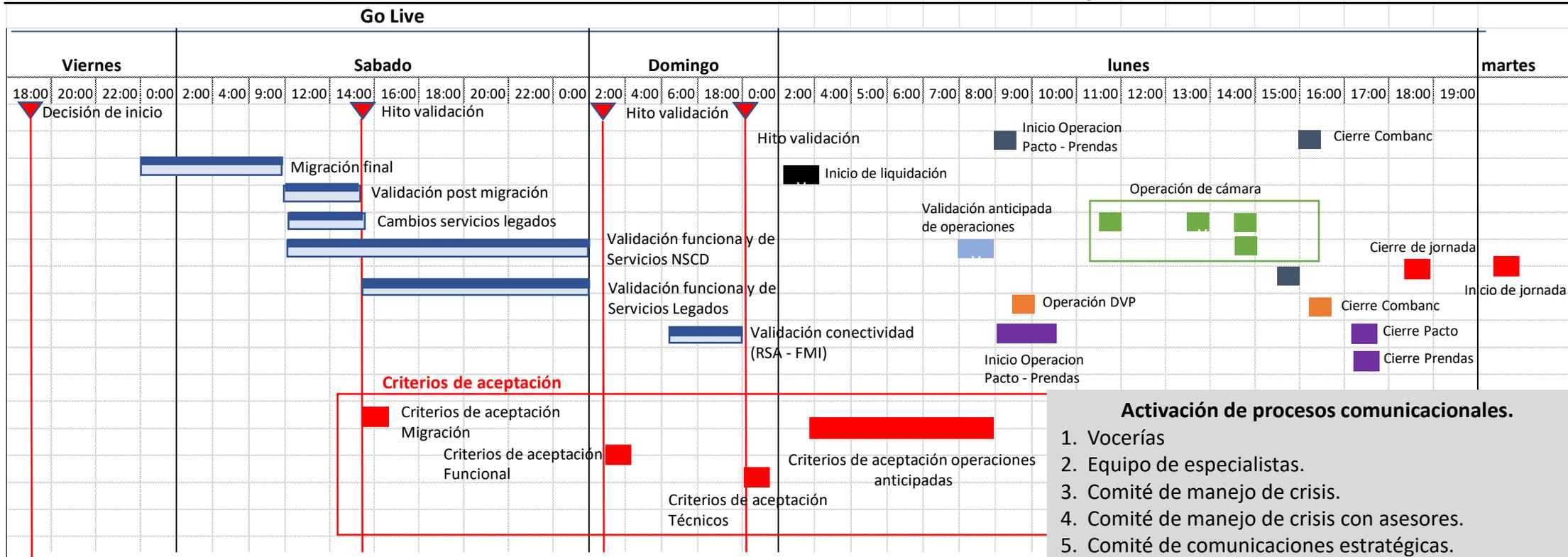
## Escenarios por Servicios

FMI

- BCCh
- BCS
- Combanc
- CCLV
- Comder



# 3. DCV Evolución continuidad > Línea de tiempo. Comunicaciones



- Activación de procesos comunicacionales.**
1. Vocerías
  2. Equipo de especialistas.
  3. Comité de manejo de crisis.
  4. Comité de manejo de crisis con asesores.
  5. Comité de comunicaciones estratégicas.
  6. Comité de comunicaciones del directorio.



- ◆ **Ok registro de operaciones anticipadas**
- a. Público objetivo identificado.
  - b. Comunicados preparados.
  - c. Canales de comunicación definidos
- ◆ **Confirmación de hitos de negocio**



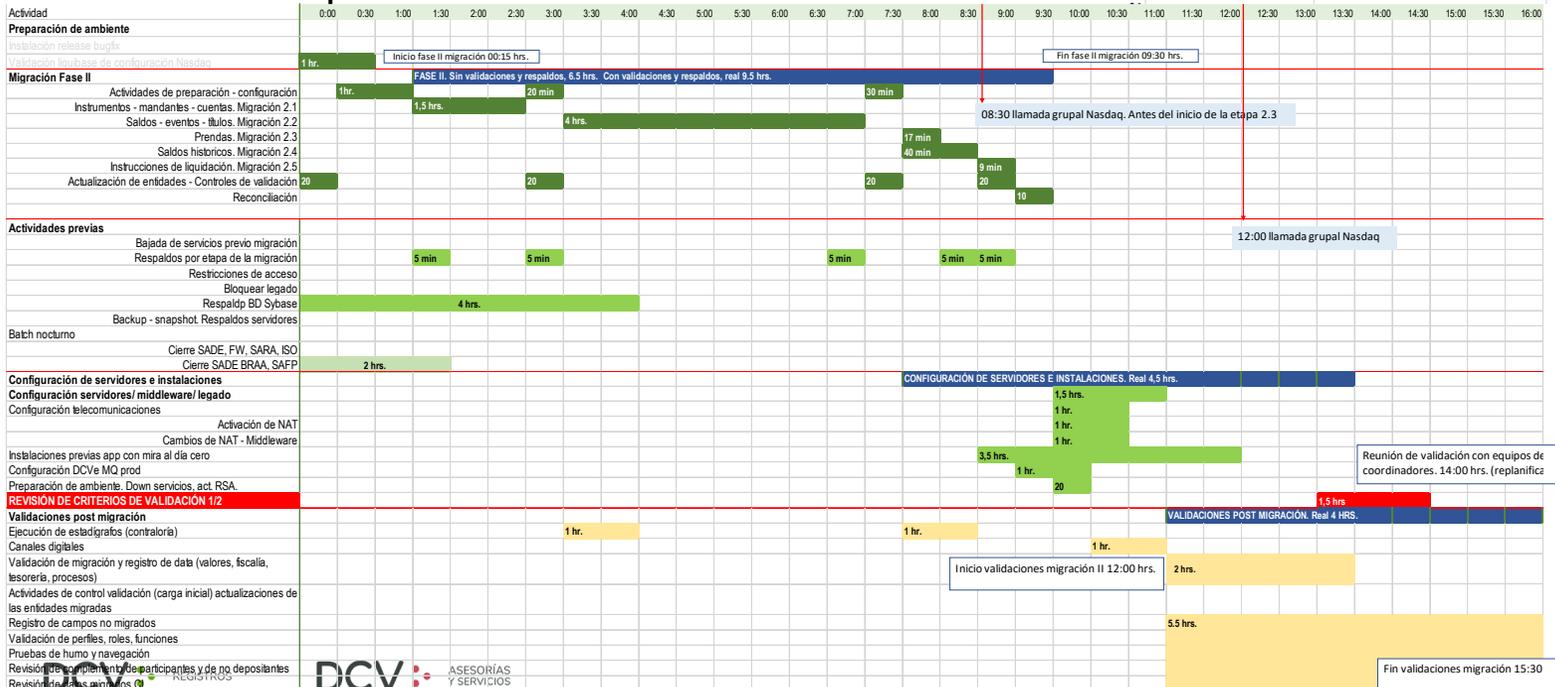
# 3. DCV Evolución continuidad

## Evolución de los ejercicios

### Fin de semana go- live

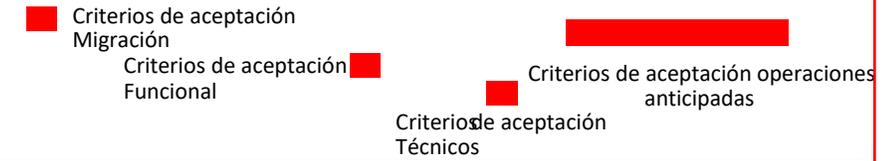
- Reuniones de análisis de los criterios de aceptación.
- La línea de tiempo de la ejecución se ajusta de acuerdo con resultados de ejercicios anteriores.

## La línea de tiempo

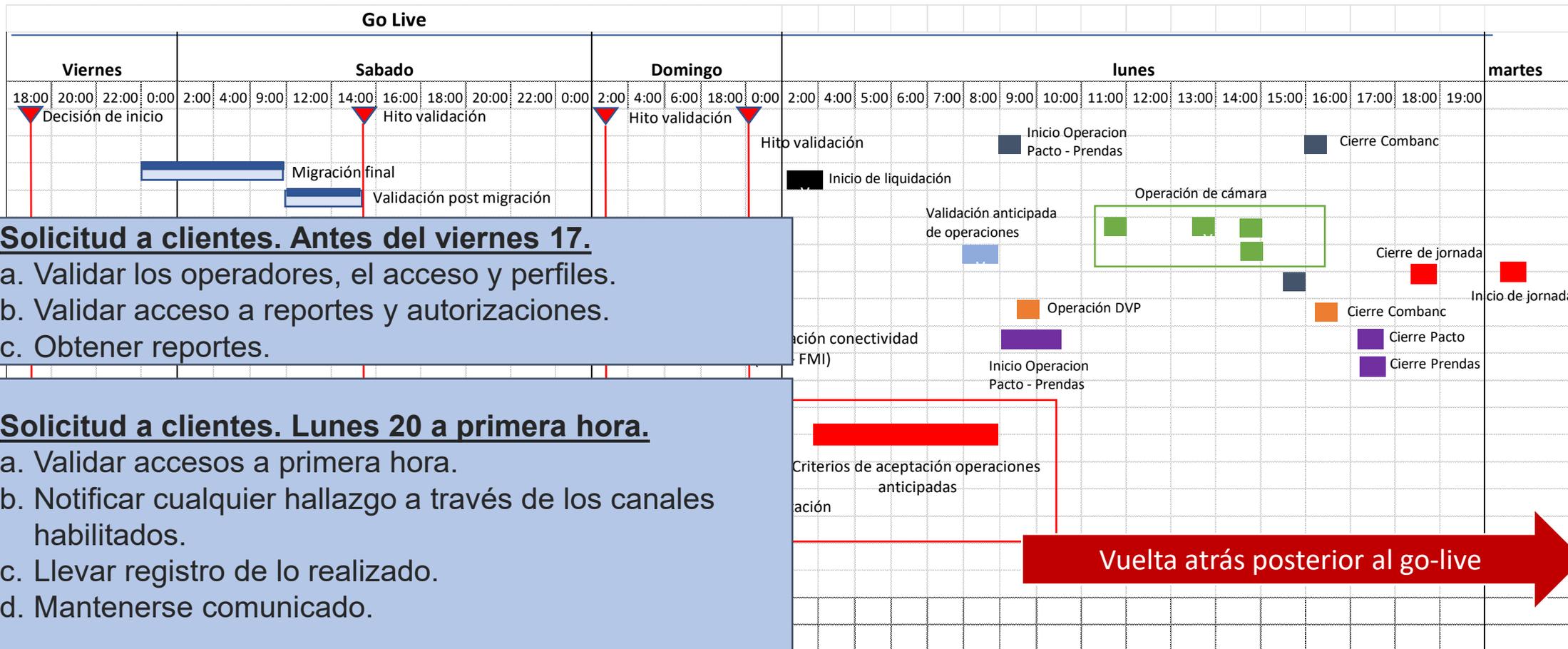


#	Actividad	Criterio	Detalle
<b>Migración Fase II</b>			
11	Instrumentos - mandantes - cuentas. Migración 2.1	Criterio	Detalle
1	Emisores	99% - crear a mano el resto según criticidad	
2	Tasas de cambio (TBVALO)	100% del día, 98% días atrás	
3	Cuentas técnicas (ctas de depósito)	99% - crear a mano el resto según criticidad	
4	Instrumentos	100% los que tienen posición, en otro caso crear a mano previo al Go Live	
5	Plantilla de instrumento	99% - crear a mano el resto según criticidad	
6	Mandante organizacional	100% mandante con saldo, 98% sin saldo- crear a mano el resto según criticidad.	
7	Mandante individual	100% mandante con saldo, 98% sin saldo- crear a mano el resto según criticidad.	
8	Cuentas de tesorería (ECA)-Clocal	99% - crear a mano el resto según criticidad	
9	Cuentas de Valores	99% - crear a mano el resto según criticidad	
10	PDA (Regaut)	99% - crear a mano el resto según criticidad	
11	Instrumentos CI	100% los que tienen posición, en otro caso crear a mano previo al Go Live	
7	Saldos - eventos - títulos. Migración 2.2		
12	Saldos activos Clocal	100% - en caso de diferencia pedir a MAC regularización	
13	Saldos activos CI	100% - en caso de diferencia pedir a MAC regularización	
14	Precio de instrumentos	100% del día, 98% días atrás	
15	Títulos	100%-revisar si es posible update o insert en Nasdaq o remigrarlo	
16	Eventos Pago BR	100%	
17	Eventos de Sorteo	100%	
18	Restricciones de cuentas	100% y en caso de diferencia crear a mano via PTW	
3	Prendas. Migración 2.3		
19	Prenda notarial	100% y en caso de diferencia crear a mano via PTW	
20	Prenda electrónica	100% y en caso de diferencia crear a mano via PTW	

### Criterios de aceptación



# 3. DCV Evolución continuidad > Plan de vuelta atrás



**Solicitud a clientes. Antes del viernes 17.**

- Validar los operadores, el acceso y perfiles.
- Validar acceso a reportes y autorizaciones.
- Obtener reportes.

**Solicitud a clientes. Lunes 20 a primera hora.**

- Validar accesos a primera hora.
- Notificar cualquier hallazgo a través de los canales habilitados.
- Llevar registro de lo realizado.
- Mantenerse comunicado.

**Solicitud a clientes. Lunes durante el día (vuelta atrás).**

- Considerar alargue de las operaciones en 2 hrs.
- Re ingresar en SADE operaciones no liquidadas.
- Reenvío de archivos de la FMIs.

**Escenarios específicos**

- Situaciones de impacto en los servicios y mercado

**Acuerdo para el retraso de horarios de cierre de la jornada:**

- Sistema LBTR y COMBANC
- Mantención de portales de pago abiertos de los bancos.
- Cierre posterior a las 18:00 hrs.

# DCV



[www.dcv.cl](http://www.dcv.cl)

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

DCV  REGISTROS

DCV  ASESORÍAS  
Y SERVICIOS

