

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

RIF G-20000110-0



**INSTRUCTIVO SOBRE REPORTES DE INCIDENTES DE
RIESGO OPERACIONAL**

Enero 2019

INSTRUCTIVO

Reporte de incidentes operacionales

Objetivo del documento

Con este documento se pretende mostrar las definiciones de cada una de las categorías de información solicitadas a los bancos que reporten incidentes de interrupción de servicios, a fin de minimizar la ambigüedad y la presencia de **zonas grises** en la interpretación de la información provista.

Descripción de la plantilla

En el archivo de “Reporte de incidentes operacionales” se han dispuesto diez hojas en Excel, una para la identificación de la institución y el resto para el reporte de los eventos presentados por cada canal transaccional durante el mes, a saber: Web, ATM, Banca Móvil, SMS, Oficinas, Call Center, POS, Corresponsales no Bancarios, y Pago Móvil Interbancario.

Las instituciones bancarias que llenen este formulario **deben abstenerse de incluir o eliminar columnas al archivo**. Asimismo, no deben combinar ni dividir celdas. En su lugar se sugiere utilizar las columnas adyacentes para la colocación de notas u observaciones.

Información solicitada

Fecha: Día en el cual se presentó el incidente.

Descripción del incidente: Breve explicación del suceso ocurrido.

Causa: Motivo que causó la interrupción del servicio, tipificada según la clasificación descrita en el formulario. Se debe colocar en la casilla el número que corresponda a la categoría seleccionada.

Duración en minutos: Totalidad de minutos consecutivos en las que el servicio se vio interrumpido.

Operaciones impactadas: Se refiere a cuales de las operaciones que pueden ser realizadas en cada canal se vieron afectadas por el incidente. Se debe marcar con una “X” las casillas de las operaciones en cuestión.

Afectación: Se refiere al grado que, a juicio de la institución informante, se vieron impactadas las operaciones que se pueden realizar en cada canal, es decir, si se dejaron de realizar total o parcialmente. Esta casilla solo será llenada en caso de que haya afectaciones parciales al canal y con una estimación del porcentaje de afectación, en caso de una interrupción total del servicio prestado por el canal deberá dejarse en blanco y por defecto se asume que fue 100%.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

(Necesarios para el llenado del formulario de reporte de incidentes)

Causas de los incidentes

- 1) **Autorización:** Fallos en la comprobación de los requisitos y de la documentación necesaria para iniciar un proceso.
- 2) **Captura y ejecución:** Fallos en los procesos atribuibles a la captura de los datos y su ejecución posterior.
- 3) **Verificación y contabilización:** Fallos en los procesos atribuibles a la comprobación de posibles errores durante las fases de captura y ejecución y a la correcta contabilización del resultado del proceso.
- 4) **Informe:** Fallos en el reporte del resultado de un proceso relativo, en general, a la forma y los plazos de cumplimiento.
- 5) **Proveedores externos:** Fallos en los procesos derivados de la subcontratación de partes de estos procesos a proveedores externos.
- 6) **Hardware:** Interrupción o mal funcionamiento de los sistemas por fallo en hardware.
- 7) **Software básico:** Interrupción o mal funcionamiento de los sistemas por errores en el software básico (p.ej. sistema operativo, seguridad, comunicaciones informáticas).
- 8) **Software aplicativo:** Interrupción o mal funcionamiento de los sistemas por errores en las aplicaciones informáticas.
- 9) **Suministro de electricidad:** Interrupción o mal funcionamiento en el suministro eléctrico.
- 10) **Suministro de telecomunicaciones:** Interrupción o mal funcionamiento en el suministro telefónico o de internet.
- 11) **Relaciones con los empleados:** Infracciones relacionadas con la legislación laboral vigente, por parte del Banco o de sus empleados, que originen demandas, huelgas y, en general, alteraciones contra la normativa laboral.
- 12) **Seguridad del entorno:** Demandas por parte de los empleados relativas a la falta de seguridad y prevención en el entorno de trabajo.
- 13) **Fraude interno:** Acto perpetrado por un empleado de manera intencionada que contraviene el ordenamiento jurídico y no hace referencia a sistemas.
- 14) **Fraude externo:** Acto perpetrado por un agente externo de manera intencionada, que contraviene el ordenamiento jurídico y no hace referencia a sistemas.
- 15) **Fraude en los sistemas:** Acto perpetrado por un agente interno o externo con la intención de afectar a la seguridad y el buen funcionamiento de los sistemas.
- 16) **Desastre natural:** Catástrofe ocasionada por eventos naturales como un terremoto, etc.
- 17) **Desastre accidental:** Catástrofe ocasionada por circunstancias accidentales como un incendio o inundación.
- 18) **Desastre provocado:** Catástrofe provocada intencionadamente por elementos externos al Banco (p.ej. terrorismo, vandalismo).