



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Aplicativo SIRIS: “Sistema para el Reporte de Eventos de Interrupción Significativa de Operaciones”

Manual de Usuario [Participante]

Versión 1.0 – 2020

Lima – Perú

I. GENERALIDADES

1.1. ¿Qué es SIRIS?

Es un sistema informático que permite automatizar el reporte del informe detallado asociado a eventos interrupción de operaciones requerido por la Circular SBS N° G-164-2012 y sus modificatorias.

1.2. ¿Para qué sirve?

El sistema busca que la remisión del informe detallado de eventos de interrupción significativa se efectúe siguiendo una estructura predefinida y estándar con la finalidad de agilizar su envío y revisión.

1.3. ¿Cuándo se usa?

El aplicativo será utilizado para enviar los **informes detallados** referidos a eventos de interrupción de operaciones. Cabe señalar que para el reporte inicial, el cual se realiza en cuanto se tome conocimiento y como plazo máximo al día siguiente hábil de la ocurrencia de un evento de interrupción significativa de operaciones, deberá seguir siendo remitido mediante el buzón: continuidad@sbs.gob.pe.

1.4. ¿Quiénes deben leer este manual?

Los responsables de reportar eventos de interrupción de las empresas que se encuentren señaladas en el alcance de la Circular SBS N° G-164-2012 y sus modificatorias.

II. DEFINICIONES

Para el entendimiento del siguiente manual se aplican las siguientes definiciones:

- a. **Evento:** Suceso o serie de sucesos internos o externos a la empresa, originados por la misma causa, que ocurren durante el mismo periodo de tiempo.
- b. **Proceso:** Conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.
- c. **Impacto:** Consecuencia negativa producto de un evento de interrupción, este puede ser: financiero, reputacional, en personas o regulatorio.

III. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA

El aplicativo fue diseñado para que pueda funcionar correctamente bajo las siguientes especificaciones técnicas.

Requisitos de Windows	
Sistema Operativo	Windows 8 o Superior
Explorador	Google Chrome 81.x o superior

IV. INGRESO AL SISTEMA SIRIS

4.1 Registro de usuarios

Se debe solicitar al Administrador del Portal Supervisado de su entidad, la creación de usuarios para los responsables de envío de Informe final de eventos de interrupción, así como la asignación del acceso correspondiente al SIRIS.

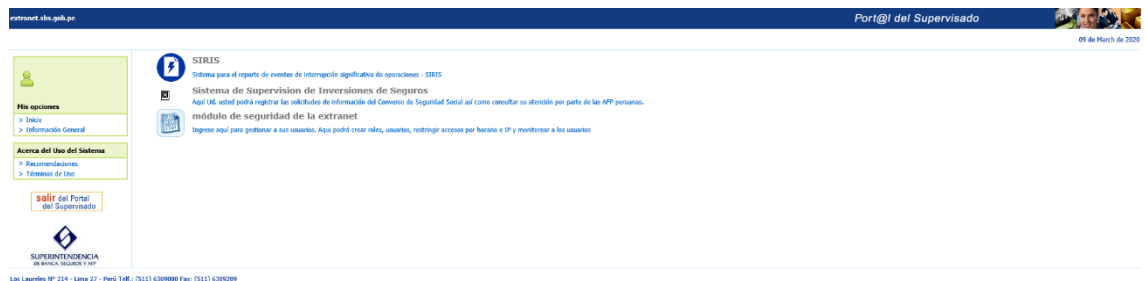
Si su representada no cuenta con un Administrador del Portal del Supervisado, contactarse con la Mesa de Ayuda de la SBS al buzón: mesa-ayuda@sbs.gob.pe.

4.2 Ingresar al aplicativo SIRIS

1. Acceda al sistema desde el Portal de Supervisado a través del siguiente enlace:
<https://extranet.sbs.gob.pe/>



2. Ingrese el usuario asignado por su Administrador del Portal del Supervisado.
3. Ingrese su contraseña o clave de usuario utilizando el teclado virtual.
4. Ingrese el código de verificación *captcha*, que se muestra en la imagen, en el cuadro de texto habilitado.
5. Presione el botón “Aceptar” para validar la información de acceso.
6. Si la validación resulta exitosa, se mostrará la pantalla principal del Portal del Supervisado, que contiene la opción de acceso a la aplicación SIRIS.



V. ESTADOS DE LOS INFORMES DE EVENTOS DE INTERRUPTIÓN

En la pantalla principal del sistema podrá visualizar los informes realizados y su estado actual, el cual podrá ser “en borrador”, “enviado”, “en evaluación”, “devuelto” o “cerrado”.

Elaborado por: Departamento de Supervisión de Riesgo Operacional

Versión: 1.0

Fecha: Mayo 2020

- a) En borrador: corresponde a un informe en proceso de elaboración que aún no ha sido enviado a la SBS. Los reportes en este estado podrán ser editados tantas veces como resulte necesario, e incluso podrán ser eliminados.
- b) Enviado: corresponde a un informe que ha sido completado y enviado a la SBS. Los reportes en este estado no pueden ser modificados o eliminados.
- c) En evaluación: corresponde a un informe en proceso de evaluación por parte de la SBS.
- d) Devuelto: corresponde a un informe devuelto por la SBS por no contar con información suficiente sobre el evento de interrupción, el detalle de los motivos de la devolución se indicarán en el correo de notificación respectivo. Los informes en este estado sólo pueden ser editados, mas no eliminados.
- e) Cerrado: corresponde a un informe que ha sido evaluado y cuenta con la conformidad de la SBS. Luego de ello, el reporte pasará a la pestaña “Histórico”.

Reporte de Eventos Histórico

Bienvenido al Sistema para el Reporte de Eventos de Interrupción Significativa de Operaciones - Siris

Si desea registrar un evento de interrupción significativa de operaciones, seleccione 'Nuevo Reporte'.
En caso de editar (✎) o eliminar (🗑) un reporte guardado previamente, seleccione el ícono correspondiente.

Nuevo Reporte

Código	Descripción corta del evento	Fecha evento	Opciones	Estado
	Indisponibilidad de Oficina Principal pi	17/02/2020 09:00	✎ 🗑	Borrador

VI. REGISTRO DE UN INFORME DE EVENTO DE INTERRUPCIÓN

6.1. La primera vez que ingrese al aplicativo y mientras no tenga informes en proceso de elaboración o enviados, la bandeja de reportes estará vacía

6.2. Presione el botón “Nuevo Reporte”

Reporte de Eventos Histórico

Bienvenido al Sistema para el Reporte de Eventos de Interrupción Significativa de Operaciones - Siris

Si desea registrar un evento de interrupción significativa de operaciones, seleccione 'Nuevo Reporte'.
En caso de editar (✎) o eliminar (🗑) un reporte guardado previamente, seleccione el ícono correspondiente.

Nuevo Reporte

6.3. Se recomienda guardar de forma periódica sus avances conforme vaya completando el formulario, dado que la sesión del usuario caducará luego de veinte (20) minutos de inactividad, lo cual implicará que el aplicativo se cerrará y perderá toda la información no guardada. Para realizar ello deberá desplazarse hasta el inicio o final del formulario y presionar el botón “Guardar”.

11. Datos de contacto

Nombre: Juan Pérez Tapia	Cargo: Jefe de Continuidad de Negocios	Teléfono: 997546123	Correo: jperez@bancoxyz.com
-----------------------------	---	------------------------	--------------------------------

Guardar Enviar Cancelar

- 6.4. En la sección “A. Validación” seleccionar de la lista desplegable las opciones que se ajusten al evento de interrupción, al terminar presione en el botón “Siguiente”:

A. Validación

Marque todas las opciones que describen el evento de interrupción a reportar.

- a) La interrupción se debió a un evento planificado y controlado. ☒
- b) Se interrumpió algún canal de atención. ☐
- c) Al menos alguno de los canales afectados se interrumpió en más del 25% a nivel nacional o regional. ☐
- d) La duración de la interrupción fue mayor al tiempo objetivo de recuperación de los productos o servicios afectados. ☐
- e) La duración de la interrupción fue mayor que 4 horas. ☐
- f) Se activó el Comité de Crisis. ☐

Siguiente **Cancelar**

- 6.5. Si el sistema identifica que el evento a reportar no cumple con las características de un evento de interrupción significativo de operaciones, será rechazado y aparecerá un mensaje que explica el motivo.

Motivo de Rechazo



Le recordamos que una interrupción de canales de atención es significativa si se interrumpe 25% o más puntos de atención de dicho canal a nivel nacional o en una determinada región.

Para mayor información y consultas puede comunicarse al buzón: continuidad@sbs.gob.pe

Cerrar

- 6.6. Si el sistema valida que se trata de un evento de interrupción significativo, aparecerá una ventana para confirmar la creación del evento de interrupción. Si está de acuerdo presione el botón “Aceptar”.

Se creará un evento de interrupción.

¿Desea continuar ?

Aceptar

Cancelar

- 6.7. En la sección “B. Informe de interrupción”, seleccione el tipo de evento de la lista desplegable, los cuales corresponden a los incluidos en el Anexo de la Circular N° G-164-2012:

B. Informe de Interrupción

1. Tipo de evento: Seleccione el tipo de evento:

Falla del computador principal o de su sistema operativo.
Falla de la red de comunicaciones.
Inhabilitación o imposibilidad de acceso a la oficina principal u oficinas administrativas de la empresa.
Interrupción de operaciones en toda la red de agencias o en una parte significativa de la red.
Interrupción de operaciones en toda la red de cajeros automáticos o en una parte significativa de la red.
Interrupción de operaciones en toda la red de cajeros correspondientes o en una parte significativa de la red.
Suspensión de las operaciones del sitio web de la empresa.
Falla de proveedores de servicios críticos que impacten sobre las operaciones de la empresa.
Huelgas o paralizaciones del personal.
Otros

2. Detalle del evento de interrupción

2.1. Descripción corta del evento Descripción corta del evento

2.2. Descripción detallada del evento Descripción detallada del evento

6.8. Complete la información del evento según las instrucciones señaladas. Debe tener en cuenta lo siguiente:

- En el campo “Descripción corta del evento” deberá colocar una frase que describe de forma simple el evento y permita su fácil identificación.
- En el campo “Descripción larga del evento” deberá describir las condiciones previas al evento, la secuencia de hechos ocurridos que llevar a la interrupción y la manera en que el evento evolucionó.
- En el campo “Causas de la interrupción” deberá detallar las causas que habrían originado el evento. Si la interrupción fue producto de factores tecnológicos, debe incluir el detalle técnico de la falla.

2. Detalle del evento de interrupción	
2.1. Descripción corta del evento	<p>Descripción corta del evento</p> <p>Inundación del centro de procesamiento de datos principal.</p>
2.2. Descripción detallada del evento	<p>Descripción detallada del evento</p> <p>Fuertes lluvias en el norte del país por el Fenómeno El Niño ocasionaron la inundación de la oficina principal, lugar donde se encuentra ubicado el centro de procesamiento de datos principal. Afecta a banca por internet, agencias, y ATM. A las 7:00 horas del día 03.02.2020 inició fuerte lluvia en la ciudad ABC, a las 8:30 horas recibimos la alerta por parte del personal...</p>
2.3. Causas de la interrupción	<p>Descripción de las causas de la interrupción (Precisar detalles técnicos, de aplicar).</p> <p>Indisponibilidad del centro de procesamiento de datos principal (CPD) por inundación del sótano de la oficina principal, debido a lluvias intensas asociadas al Fenómeno El Niño.</p>

6.9. Complete los campos en la sección “Tiempo de interrupción”. Debe tener en cuenta lo siguiente:

- Si al momento del reporte aún no se ha logrado reestablecer la condición normal de operaciones, se deberá marcar la casilla “Evento aún no termina”.
- Para el campo “Tiempo de afectación al público”, completar con el mayor de todos los tiempos efectivos de interrupción de los canales de atención al público afectado. Deberá considerar el horario en el que regularmente se encuentran disponibles dichos canales.

3. Tiempos de interrupción			
a) Inicio de la interrupción	Día:	<input type="text" value="Día"/>	Hora: <input type="text" value="Hora Formato 24h (HH:mm)"/>
Evento aún no termina	<input type="checkbox"/>		
b) Fin de la interrupción	Día:	<input type="text" value="Día"/>	Hora: <input type="text" value="Hora Formato 24h (HH:mm)"/>
c) Tiempo de interrupción	Total Horas:	<input type="text"/>	
d) Tiempo de afectación al público	Total Horas:	<input type="text"/>	

6.10. Complete los campos de la sección “Afectación”:

- Seleccionar los canales y regiones afectados de las listas desplegables.
- Escribir los nombres de los productos, servicios y/o procesos que se han visto afectados, y presionar el botón “Agregar”.

4. Afectación

Deberá completar al menos uno de los siguientes ítems del 4.1 al 4.4.

4.1 Canales de atención

Canales afectados: Regiones afectadas:

4.2 Productos

Productos:

4.3 Servicios

Servicios:

4.4 Procesos

Procesos:

6.11. Marque las casillas de todos los tipos de impacto ocasionados por el evento y complete el detalle de los mismos en el campo “Descripción”.

5. Principales impactos de la interrupción

Se debe seleccionar al menos uno de los siguientes impactos

<input checked="" type="checkbox"/>	Financiero	Descripción
<input type="checkbox"/>	Reputacional	Descripción
<input checked="" type="checkbox"/>	Clientes/colaboradores	Descripción
<input type="checkbox"/>	Regulatorio	Descripción
<input type="checkbox"/>	Objetivos estratégico	Descripción

6.12. Complete el campo “Descripción de medidas y acciones tomadas durante el evento” precisando las actividades realizadas para atender el evento de interrupción o la situación de crisis.

6. Descripción de medidas y acciones tomadas durante el evento

Descripción de medidas y acciones tomadas durante el evento

02 de febrero de 2020

1) 11:00 a.m. escalamiento del incidente al encargo del Comité de Gestión de Crisis.

2) 12:00 a.m. activación del Comité de Gestión de Crisis.

6.13. Complete los campos asociados a la situación actual al momento del registro y envío del informe del evento de interrupción. Debe tener en cuenta lo siguiente:

- La lista de canales, productos, servicios y procesos se mostrarán en función de lo respondido en la sección “4. Afectación”.
- La opción “Operando bajo condiciones normales” podrá ser seleccionada si las operaciones se encuentran disponibles al 100% de su capacidad, independientemente de si para ello se están utilizando los recursos de contingencia.

7. ¿Cuál es la situación al momento del registro y envío del reporte?

Canales	Aplicaciones móviles	Situación actual No recuperado	Descripción Se está evaluando la implementación de controles
	Banca por internet	Situación actual Operando parcialmente	Descripción Sólo consultas de saldo
Servicios	Transferencias interbancarias	Situación actual Operando bajo condiciones normales	Descripción

- 6.14. Para registrar la información asociada a los planes de acción, deberá ingresarlos de forma individual y presionar el botón “Agregar”. No deben incluirse los planes de continuidad que fueron activados en respuesta al evento de interrupción.

8. Planes de acción orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia de eventos de similares características

N°	Descripción del plan	Área Responsable	Fecha de implementación
1	Contratar proveedor alternativo	Gerencia de Logística	05/03/2020

Descripción del plan Área Responsable Fecha de implementación **Agregar**

- 6.15. Complete la sección “9. Comentarios adicionales” si desea complementar la información registrada o si existiera información relevante que no ha podido ser recogida en el informe.

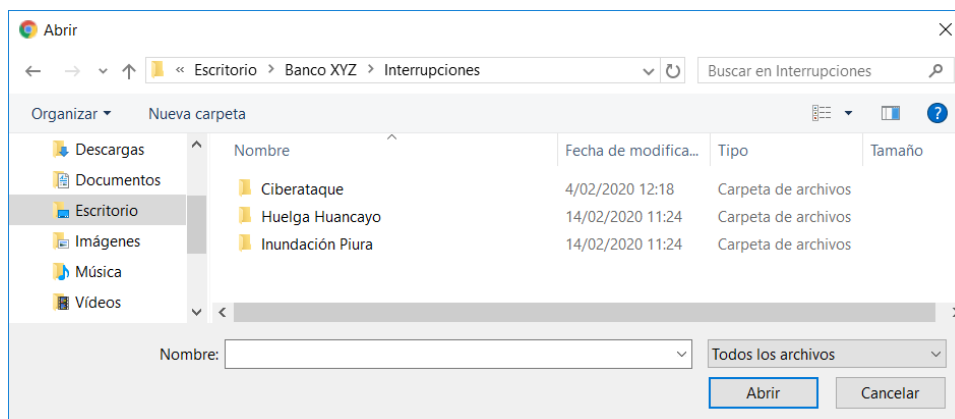
9. Comentarios adicionales

Comentarios adicionales
Se adjuntan correos y capturas de pantalla de los chats de coordinación entre los miembros del equipo de continuidad de negocio.

Adjuntar **Adjuntar**

Archivo máximo: 5MB.
Tipos: xls ppt pdf zip

- 6.16. Adicionalmente podrá adjuntar un documento, para ello presione en el botón “Adjuntar” y seleccione en la ventana de explorador el archivo a incluir.



- 6.17. Puede validar que la carga ha sido satisfactoria, si se muestra el nombre del archivo y el botón “Eliminar”.

9. Comentarios adicionales

Comentarios adicionales
Se adjuntan correos y capturas de pantalla de los chats de coordinación entre los miembros del equipo de continuidad de negocio.

Adjuntar Interrupción 14.02.2020.ZIP **Adjuntar** **Eliminar**

Archivo máximo: 5MB.
Tipos: xls ppt pdf zip

- 6.18. Complete la fecha de envío del reporte inicial al correo electrónico continuidad@sbs.gob.pe, el cual conforme a la normativa vigente, debe ser enviado como máximo al día hábil siguiente de la ocurrencia del evento de interrupción.

10. Fecha de envío de reporte inicial al buzón
continuidad@sbs.gob.pe

Fecha de envío



6.19. Complete los datos de contacto de la persona con la que la Superintendencia podrá comunicarse en caso de requerir mayor información respecto al evento de interrupción.

11. Datos de contacto			
Nombre:	Cargo:	Teléfono:	Correo:
Juan Pérez Tapia	Jefe de Continuidad de Negocios	997546123	jperez@bancoxyz.com.pe

6.20. Si está de acuerdo con la información completada en el formulario presione en el botón “Enviar”.

11. Datos de contacto			
Nombre:	Cargo:	Teléfono:	Correo:
Juan Pérez Tapia	Jefe de Continuidad de Negocios	997546123	jperez@bancoxyz.com

6.21. Aparecerá una ventana de confirmación, si está de acuerdo presione el botón “Aceptar”. Considere que al enviar el reporte no podrá modificarlo hasta que sea devuelto.

¿Desea enviar la información a la SBS?

6.22. Si ha completado el formulario de forma correcta, el siguiente mensaje aparecerá para validar su envío, y recibirá un correo de confirmación.

El reporte fue enviado con éxito a la fecha: 17/02/2020 12:00:24

VII. RESPONDER UN REPORTE DEVUELTO

En caso un informe sea devuelto, recibirá un correo de notificación incluyendo el motivo de dicho rechazo, el cual deberá subsanar realizando los siguientes pasos:

- Ingresar al aplicativo SIRIS, según lo descrito en la sección “IV. INGRESO AL SISTEMA SIRIS”. En la pantalla principal aparecerá el informe rechazado con el estado “Devuelto”.
- Seleccionar el ícono que se encuentra bajo la columna opciones para modificar la información registrada inicialmente.
- Atender los requerimientos señalados en el correo de notificación de rechazo.
- Enviar nuevamente el informe, según lo descrito en el paso 6.21.