




Bolsa Nacional de Valores S.A., Subsidiarias e  
InterClear Central de Valores


# Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

Marco de Gestión

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

## Tabla de Contenidos

1. Objetivo .....	3
2. Alcance.....	3
3. Documentos de referencia.....	3
4. Partes Interesadas.....	3
5. Contexto de la organización.....	4
6. Requerimientos legales vigentes .....	5
7. Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) .....	7
8. Compromisos de la Alta Dirección .....	8
9. Modelo del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio .....	8
10. Etapas que conforman el sistema de gestión.....	9
11. Historial de versiones .....	12

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

## 1. Objetivo

El presente documento tiene como función definir las pautas del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio de la Bolsa Nacional de Valores S.A. y de InterClear Central de Valores, que permitan la continuación de las operaciones críticas para el negocio y mantener la disponibilidad de la información a un nivel aceptable para la empresa ante el evento de una interrupción significativa.

## 2. Alcance

La Bolsa Nacional de Valores S.A. e InterClear Central de Valores limitan la prestación de los servicios que proporcionan a sus usuarios ante eventos que interrumpan la provisión de servicios, cuando estos estén por encima de las previsiones de continuidad del negocio definido por las empresas.

En caso de que las condiciones de emergencia y/o continuidad de los servicios superen las estrategias definidas por la empresa, se detendrá toda actividad del negocio, sea cual sea la fase en la que se encuentre el ciclo del negocio. Sin embargo, en caso de que sea posible continuar los servicios bajo un esquema diferente, sea limitado en tiempo o en capacidad, será responsabilidad de la Dirección General o del presidente de la Junta Directiva establecer el actuar de la empresa para el cumplimiento de sus obligaciones. Esta comunicación se hará según lo establecido en el Plan de Comunicación en Casos de Crisis.


## 3. Documentos de referencia

- Norma ISO/IEC 22301:2012
- Política Continuidad de Negocio
- Lineamientos para la Continuidad de Negocio
- Plan de Continuidad del Negocio

## 4. Partes Interesadas


Entre las partes interesadas más relevantes se encuentran:

- Accionistas de la empresa, quienes requieren que la empresa proporcione utilidades en forma permanente.
- Clientes de servicios, clasificados como colaboradores internos de las entidades BNV e InterClear, puestos de bolsa, custodios, emisores y bancos, como principales receptores de los servicios provistos por las empresas, cuya afectación les impacta en forma directa para la ejecución de sus labores.
- Superintendencia General de Valores, como ente regulador del sistema bursátil nacional, que vela por el cumplimiento del Reglamento de Tecnología de Información y por ende, de las mejores prácticas para la continuidad de los servicios.

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

## 5. Contexto de la organización


	Bolsa Nacional de Valores	InterClear Central de Valores
<b>Actividades Organizacionales</b>	Dedicada a la intermediación bursátil. Su mercado meta se orienta hacia los puestos de bolsa, custodios, bancos liquidadores y la Superintendencia General de Valores.	Centraliza el registro y la administración de las emisiones negociables en el mercado de valores costarricense de una manera neutral y transparente, en cumplimiento de los estándares internacionales que rigen la actividad.
<b>Funciones de la empresa</b>	Tiene como objetivo la negociación de títulos valores, tanto en mercado primario como en secundario, de especies públicas y privadas. Utiliza plataformas tecnológicas que permiten la integración de la información generada por la creación de ofertas, la definición de contratos finales y su posterior compensación y liquidación, para ser registradas en las centrales de anotación en cuenta pertinentes.	Ofrece servicios de anotación en cuenta y administración para los títulos y valores negociables en el mercado costarricense, basados en propuestas de valor para los clientes, que faciliten la gestión de sus negocios en el sector financiero, a través de plataformas informáticas para el registro, anotación y custodia de los valores depositados.
<b>Productos</b>	A través de los sistemas de información se generan productos digitales tales como el registro de emisiones autorizadas por la Superintendencia, el registro de los contratos de operaciones concertadas, las asignaciones y derivaciones en cuentas de clientes, la anotación de las emisiones en las centrales de depósito, la hoja de liquidación bursátil con el neteo de saldos por las diferentes posiciones de los participantes en las negociaciones, el registro de accionistas del mercado, los registros de instrucciones de órdenes para la custodia internacional de títulos de los participantes, la contabilidad por los ingresos y costos derivados por las transacciones, entre otros.	La plataforma tecnológica permite la numeración de emisiones, el registro de emisiones para su circulación en los mercados, la administración de los estados de saldo de las emisiones anotadas, las afectaciones de saldos y composición sobre emisiones anotadas, la administración de los programas de pago y amortización, la liquidación de operaciones e instrucciones sobre emisiones anotadas, la administración de libros de accionistas e inversionistas, los servicios de agente pagador, el cual incluye la gestión de cobro y pago de vencimientos; los servicios de recaudación y pago de impuestos, la recepción y salida de títulos valores, la administración de custodias especiales para tenencia, la gestión de cobro y pago de vencimientos, la realización de arqueos, el

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019


Relaciones con las partes interesadas	<p>procesamiento de órdenes de no pago, el registro de anotaciones.</p> <p>Entre las partes interesadas más relevantes se encuentran los accionistas de la empresa, quienes requieren que la empresa proporcione utilidades en forma permanente; los clientes de servicios bursátiles, clasificados como puestos de bolsa, custodios, emisores y bancos. También se presenta la Superintendencia General de Valores, como ente regulador del sistema bursátil nacional.</p>
---------------------------------------	---

## 6. Requerimientos legales vigentes

Entidad	Documento	Artículo	Descripción
CONASSIF	Acuerdo SUGEF 16-16. Reglamento sobre Gobierno Corporativo	Artículo 8, inciso 8.15	Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio, incluyendo tecnologías de información, que aseguran su capacidad operativa y que reducen o limitan las pérdidas en caso de una interrupción de sus operaciones.
		Artículo 25, inciso 25.10	Revisar la información financiera anual y trimestral antes de su remisión al Órgano de Dirección, de la entidad y del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, poniendo énfasis en cambios contables, estimaciones contables, ajustes importantes como resultado del proceso de auditoría, evaluación de la continuidad del negocio y el cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes que afecten a la entidad o al Vehículo de Administración de Recursos de Terceros.
CONASSIF	Reglamento de Compensación y Liquidación	Artículo 7 inciso d)	<i>Disponibilidad:</i> Contar con mecanismos que garanticen la continuidad de la operación de los servicios que prestan.
SUGEVAL	Reglamento de Custodia	Artículo 7 inciso a)	<i>Requisitos de funcionamiento para la prestación de servicios básicos</i> <i>Disponibilidad:</i> El sistema informático de registro debe contar con mecanismos que garanticen la continuidad de la operación de los servicios que prestan.
SUGEVAL	Reglamento del Sistema de Anotación en Cuenta	Artículo 6	<i>Requisitos tecnológicos</i> <i>Disponibilidad:</i> El registro contable de valores y su plataforma deben contar con mecanismos que garanticen la continuidad de la operación de los servicios que prestan.  En cuanto a disponibilidad y documentación del sistema: i. Un plan de contingencia que permita asegurar la conservación de la información contenida en el sistema. El plan de contingencia debe apegarse a alguna norma, estándar reconocido internacionalmente para este fin y contar con

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

			<p>pruebas de evaluación periódica que permitan verificar su utilidad.</p> <p>ii. Un sitio alternativo de procesamiento, con un alto grado de disponibilidad y continuidad según normas internacionales, el cual no debe ser sujeto a los mismos riesgos del sitio principal, donde se pueda brindar todos los servicios que soporta la infraestructura principal. Para el sitio alternativo aplican las mismas restricciones de seguridad.</p>
CONASSIF	Acuerdo SUGEF-14-17. Lineamientos de TI	Anexo 1: Procesos del Marco de Gestión de TI. Punto 4.4 "Gestionar la Continuidad"	Establecer y mantener un plan para permitir al negocio y a TI responder a incidentes e interrupciones de servicio para la operación continua de los procesos críticos para el negocio y los servicios TI requeridos y mantener la disponibilidad de la información a un nivel aceptable para la empresa.
CONASSIF	CNS-1486/08. Reglamento de Gestión de Riesgos	Capítulo II Gestión Integral de Riesgos. Artículo 8. Responsabilidades del Comité de gestión de riesgos	Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la junta directiva el marco de gestión de riesgos, que incluye entre otras cosas las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio y de gestión de los riesgos de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
		Capítulo II Gestión Integral de Riesgos. Artículo 9. Responsabilidad de la Alta Gerencia	La Alta Gerencia es la responsable de la implementación de la gestión de los riesgos de la entidad, de las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio, autorizados por la junta directiva.
		Capítulo II Gestión Integral de Riesgos. Artículo 10.1 Responsabilidades de la Unidad de Riesgos	Diseñar y someter a la aprobación de la junta directiva, a través del Comité de Riesgos, las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio para la gestión de los diferentes riesgos de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
		Capítulo II Gestión Integral de Riesgos. Artículo 11 Plan de Contingencia	<p>La entidad debe contar con políticas y procedimientos sobre continuidad de negocio que permitan a la Alta Gerencia tomar decisiones oportunas e informadas y comunicar efectiva y eficientemente su implementación. Debe tener un plan de contingencia que establezca claramente la estrategia para afrontar situaciones de emergencia frente cambios en los niveles autorizados de riesgo.</p> <p>El plan debe considerar la naturaleza, tamaño y perfil de negocio de la entidad y su volumen de operaciones en el mercado; además debe contemplar diferentes horizontes de tiempo, incluso intradiarios; para preparar a la entidad para manejar un rango de escenarios severos de tensión, que considere un menú diversificado de opciones a fin de que la Alta Gerencia tenga una visión de las medidas contingentes potencialmente disponibles. Las medidas potenciales deben estar en control de la</p>

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019


			<p>entidad y poder ser de acceso oportuno en caso de que se materialice el riesgo.</p> <p>Dicho plan debe contemplar, entre otros aspectos, los siguientes: i) asignación de responsabilidades, incluyendo la designación de la autoridad con facultades para activar el plan ii) identificación del personal responsable de la implementación del plan de contingencia previsto y sus funciones durante una situación crítica; iii) establecimiento de pautas para el proceso de decisiones a adoptar que garanticen la efectiva coordinación y comunicación a través de las distintas líneas de negocios, comités internos y empresas relacionadas; iv) comunicación con los reguladores, y en caso de ser necesario, inversionistas y medios de prensa</p> <p>El plan debe ser revisado y sometido a prueba en forma regular para asegurar su eficacia y viabilidad y estar diseñado para afrontar los escenarios planteados por la entidad en las pruebas de tensión.</p>
--	--	--	---

## 7. Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN)

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio se basa en la definición de la norma internacional ISO 22301:2012, la cual emite los criterios para establecer y monitorear un sistema cíclico de gestión con las actividades que se deben realizar para salvaguardar los servicios críticos que la empresa proporciona a sus clientes.

Las estrategias establecidas por las empresas, además de basarse en los riesgos y los procesos críticos, se enfocan en la salvaguarda de los siguientes recursos de la organización:

- ✓ **Personal:** Se gestiona mediante planes de respuesta a emergencias, elaboración de procedimientos operativos, capacitación del equipo de trabajo y definición de esquemas de disponibilidad de personal clave.
- ✓ **Instalaciones:** Se gestiona mediante planes de respuesta a emergencias, Sitio Alterno de Operaciones, Teletrabajo y el uso de servicios corporativos en la nube.
- ✓ **Tecnología:** Se gestiona mediante procedimientos de operación, contingencia del centro de cómputo principal, procedimiento de respaldos y recuperación de datos, contratos para disponibilidad de equipo en sitio, proveedores de servicios críticos, contratos de redes de telecomunicaciones con proveedores alternos, infraestructura redundante de redes y telecomunicaciones, redundancia en componentes, contratos con proveedores para el mantenimiento correctivo, preventivo; SLA con proveedores y clientes.

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

- ✓ **Información:** Se gestiona mediante respaldos electrónicos de las bases de datos empresariales entre el sitio principal de procesamiento y el alterno, así como con respaldos físicos de esta información en cintas magnéticas, resguardadas en un centro de datos bajo un mecanismo seguro.
- ✓ **Grupos de Interés:** Se administra mediante el procedimiento de Gestión y Comunicación en Crisis.

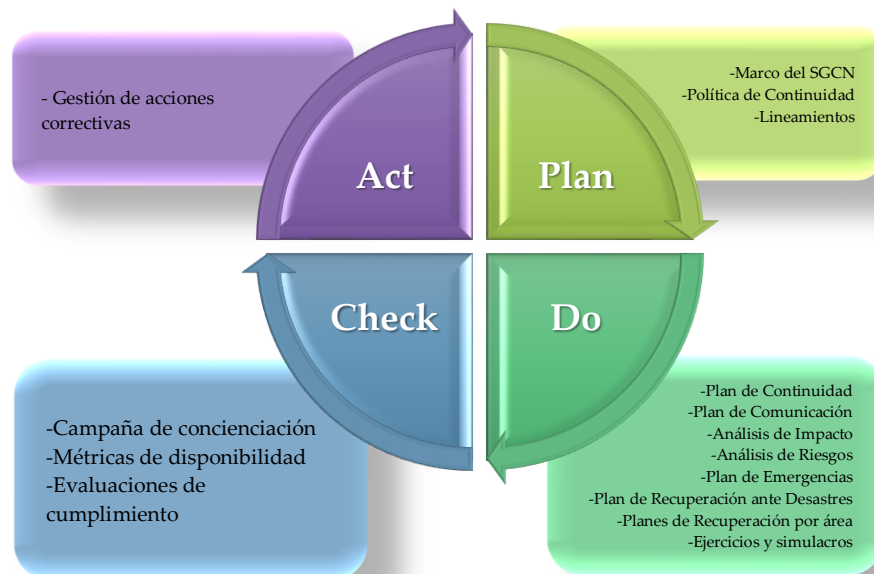
## 8. Compromisos de la Alta Dirección

Empresa	Junta Directiva	Gerencia/Dirección General
Bolsa Nacional de Valores	Aprobó el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio en la sesión No. 10-2017 del 21 de setiembre del 2017	
InterClear Central de Valores	Aprobó el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio mediante el acta número 09-2017 del 18 de octubre del 2017	


## 9. Modelo del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio

El Sistema de Gestión utiliza el modelo de ciclo de vida para definir los documentos que comprenden el proceso de continuidad del negocio, así como las relaciones entre ellos.

El ciclo contiene cuatro sectores que dan orden al Sistema: Planeación, Realización, Verificación, Actuación (Plan, Do, Check, Act). Cada uno de estos sectores contiene documentos que facilitan las labores de diseño, implementación y prueba de estrategias para afrontar interrupciones en servicios.





	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

El SGCN debe ser analizado en forma anual como mínimo, o bien cuando se presenten cambios relevantes en la normativa, en la línea o enfoque del negocio, en la infraestructura/servicios/productos proporcionados a las partes interesadas o en cumplimiento de recomendaciones u observaciones presentadas por auditorías externas, solicitudes del regulador o resultados de la ejecución de los planes establecidos, sea por causas de ejercicios o eventos reales.

## 10. Etapas que conforman el sistema de gestión


Cada documento definido en el SGCN está asociado directamente a un sector del ciclo de vida mencionado en la sección anterior:

### Planificación

- Marco de Gestión de la Continuidad del Negocio (este documento): Estructura del sistema de gestión.
- Política de Continuidad del Negocio: Compromiso por parte del Órgano Director y la Alta Dirección para el cumplimiento de objetivos estratégicos. Consiste en un documento de alto nivel perteneciente al conjunto de políticas de Gobierno Corporativo.
- Lineamientos para la Continuidad del Negocio: Pautas que definen y refuerzan los objetivos establecidos en la política correspondiente. Incluye la definición de los requerimientos legales.

### Hacer/Ejecutar

- Plan de Continuidad: Conjunto de acciones a realizar ante situaciones que interrumpen la prestación de servicios. Este plan define los mecanismos para la identificación y clasificación de potenciales eventos de interrupción, la metodología para su respuesta, las condiciones para el restablecimiento de los procesos críticos operativos, el protocolo para la comunicación de estos, el establecimiento de las responsabilidades del personal ante la ocurrencia de un evento de interrupción, la medición y optimización de las estrategias de continuidad y recuperación, realizadas a través de ejercicios y simulacros.
- Plan de Comunicación: Define los mecanismos a utilizar para comunicar a las partes interesadas la ocurrencia de eventos disruptivos en función del servicio, su criticidad e impacto a otros servicios. Proporciona plantillas pre aprobadas para comunicados específicos a clientes.
- Análisis de Impacto al Negocio: Define los procesos críticos de negocio según el mapa de procesos, su importancia y dependencias. Incluye los componentes tecnológicos asociados, así como los tiempos máximos de caída estimados, el tiempo de antigüedad de los respaldos y el tiempo de recuperación requerido para reanudar los procesos.
- Análisis de Riesgos: Define los escenarios de riesgo cuya estrategia de mitigación resulte en la continuidad del negocio.

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019


- Plan de Emergencias: Establece las acciones a realizar para salvaguardar la vida del personal, incluyendo la evacuación del edificio, atención a emergencias, coordinación de simulacros.
- Plan de Recuperación ante Desastres: Define las actividades diseñadas para dar continuidad a la prestación de servicios de tecnología, así como las actividades de recuperación de la tecnología e información de las empresas en el menor tiempo posible, para reanudar las operaciones críticas del negocio.
- Estrategias de Continuidad Operativa: Las áreas operativas críticas han establecido un documento donde se detallan las responsabilidades de sus colaboradores, las limitaciones en la prestación de los servicios a su cargo, los escenarios de riesgo que se pueden atender y las acciones que ejecutarán cuando se activen condiciones de continuidad y recuperación de servicios.
- Ejercicios y simulacros: Ejecución de los ejercicios y simulacros planificados por las áreas de negocio, mediante las cuales se compruebe la efectividad de las estrategias de continuidad, los procesos de réplica y respaldo de datos, los procesos de recuperación de la tecnología e información, la recuperación de procesos operativos en el sitio principal y alternativo, y la sinergia entre equipos de trabajo y su comunicación.

#### **Verificar**

- Campaña de concienciación: Su objetivo es proporcionar información actualizada sobre cambios en los procesos de continuidad del negocio y recuperación de la información, proveer información sobre resultados de ejercicios, asegurar que el personal reconoce la importancia de la disponibilidad de sus servicios y su responsabilidad al respecto. Tiene una frecuencia anual.
- Métricas de disponibilidad: Establecimiento de indicadores para determinar la ocurrencia de eventos de interrupción, su impacto y medidas de corrección.
- Evaluaciones de cumplimiento: Se realizan mediante auditorías internas o externas, consultorías especializadas y evaluaciones por parte del regulador. A partir de estos resultados se definirán planes de acción.

#### **Actuar**

- Gestión de acciones correctivas: Consiste en un registro para la identificación de eventos de interrupción y medidas correctivas, observaciones y medidas de mejora. Proviene de un formulario establecido para tal efecto, que incluye observaciones de auditorías internas, externas, consultorías especializadas, informes de la Superintendencia. Posteriormente, se tramitan como planes de acción.

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

### **11. Disponibilidad de servicios**


Se mantiene un esquema de alta disponibilidad para la plataforma de servicios mediante la adquisición de enlaces redundantes de telecomunicaciones, establecidas con proveedores diferentes. Se tiene bajo contrato un centro de datos principal ubicado fuera de las instalaciones principales de la empresa, el cual proporciona un alto nivel de disponibilidad de las aplicaciones requeridas por el negocio. En forma adicional, se mantiene un esquema de replicación inmediata contra el centro de datos secundario. Se estableció un contrato de servicios con una empresa para la facilidad de oficinas que permitan a los funcionarios ejecutar sus labores diarias en un sitio alternativo de operaciones. Estas configuraciones le permiten a la empresa afrontar eventos que incluyan la posibilidad de no disponer del edificio de operaciones principal por eventos fuera de nuestro control, la suspensión (intencional o accidental) de las líneas de telecomunicaciones principales, sin detener en forma permanente los servicios proporcionados a nuestros clientes.

### **12. Limitaciones en el accionar de las empresas Bolsa Nacional de Valores e InterClear Central de Valores**

Se limita la prestación de los servicios hacia los usuarios cuando los eventos o condiciones de emergencia y/o continuidad de los servicios superen las estrategias de recuperación planificadas y establecidas por las empresas. Bajo dicho criterio, se detendrá toda actividad del negocio, hasta que sea posible su recuperación. De ser posible continuar la prestación de los servicios bajo un esquema diferente, sea limitado en tiempo o en capacidad, será responsabilidad de las Gerencias Generales establecer las acciones a seguir y los mecanismos de comunicación para el cumplimiento de las obligaciones.

### **13. Condiciones de emergencia bajo las cuales no se continuará la prestación de servicios hacia los clientes**

- Pérdida significativa de vidas del personal operativo durante un evento de desastre.
- Daño o compromiso estructural de las instalaciones que albergan los equipos tecnológicos u operativos, tanto principales como alternos, que pongan en riesgo la vida del personal.
- Imposibilidad de transitar en las vías públicas debido a eventos fortuitos (caída de puentes, caída de pasos elevados, capa asfáltica agrietada, derrumbes, aglomeraciones de personas en la vía, entre otras situaciones), durante o después de un desastre, que impidan el traslado del personal crítico a los sitios de trabajo primario o secundario previamente designados.

	<b>Marco de Gestión para el SGCN</b>	
	Código: IB-PGGE-MA01	Fecha de vigencia: 06/05/2019
	Versión N° 1	Fecha de última actualización: 16/10/2019

#### 14. Historial de versiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
05/03/2019	1.0	Elaboración del marco de gestión. Se integra el documento de alcance del sistema de gestión	Gestor de Continuidad del Negocio
16/10/2019	1.0	Aprobación del marco de gestión	Comité de Riesgos BNV e InterClear