



**TEMA**

Reunión de participantes del SEN – Grupo

**Fecha y Hora:** 14 de mayo, 3:00 pm  
**Lugar:** Sala de Prensa, Piso 13 Edificio Principal  
**Organizada por:** Adriana Castañeda Barreto  
**Tipo de reunión:** Reunión de participantes – Grupo Foco  
**Asistentes:**

	Departamento de Fiduciaria y Valores DFV-OOS-DR- 20090514_Registro_Asistencia_Capacitación_Participantes_SEN Organización Orientada al Servicio
--	---

**FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA**

TEMA: REUNION PARTICIPANTES DEL SEN		
FECHA: Mayo 14 de 2009	HORA: 2:00 PM	DURACION: 2 horas
		LUGAR: Sala de Prensa Piso 13 Edificio Principal
CONDUCTOR : Adrina Castañeda Barreto		OBJETIVO DE LA REUNION : Temas Varios
PARTICIPANTES POR EL BANCO DE LA REPUBLICA:		
<b>PARTICIPANTES</b>		
NOMBRE	ENTIDAD	FIRMA
Hilda Aracely Vasquez	BBVA Horizonte	
María Cristina Rodriguez Mateus	Banco Santander	
Johana Munevar Rodriguez	Banco Santander	
Alma Lucia Rojas	Banco Santander	
Rosita Cuenca Florian	BBVA	
Ruth Mary Moreno García	BBVA	
Katherine Aias Arcos	Banco de Occidente	
Ma. Del Pilar Córtes	Banco Sudameris	
Javier Morales	Banco Sudameris	
Nestor Bernal	Banco Sudameris	
Cesar Mauricio Castellanos	Banco Sudameris	
Eduardo Javier Beltrán	Superfinanciera	
Jhon Alexander Contreras	Superfinanciera	
Mauricio Alberto Bejarano	Superfinanciera	
Claudia Maryori Garcia Fajardo	Superfinanciera	
Ana María Reyes Pérez	Minhacienda	
Alejandro Castilla Galán	J.P Morgan	
Carlos Bonilla	J.P. Morgan	
Carlos Galindo	BBVA	

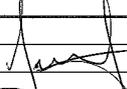
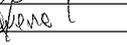
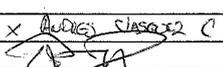
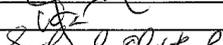
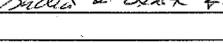
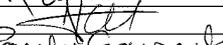
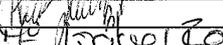
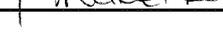
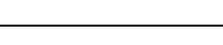


**TEMA**

Reunión de participantes del SEN – Grupo

	<b>Departamento de Fiduciaria y Valores</b> <b>DFV-OOS-DR- 20090514_Registro_Asistencia_Capacitación_Participantes_SEN</b> <b>Organización Orientada al Servicio</b>
---	--

**FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA**

<b>TEMA: REUNION PARTICIPANTES DEL SEN</b>		
FECHA: Mayo 14 de 2009	HORA: 2:00 PM	DURACIÓN: 2 horas
		LUGAR: Sala de Prensa Piso 13 Edificio Principal
CONDUCTOR : Adrina Castañeda Barreto		OBJETIVO DE LA REUNION : Temas Varios
PARTICIPANTES POR EL BANCO DE LA REPUBLICA:		
<b>PARTICIPANTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>FIRMA</b>
Fernando Aldana	BBVA	
Juan Manuel Farfan	BBVA	
Manuel Peña Herrera	BBVA	
Francisco Pinilla	The Royal Bank of Scotland	
Alfredo Hincapie	Mesa de Dinero-Banco de la República	x 
Byron Arciniegas	Bancoldex	
Cesar Fuquene	Bancoldex	
Gonzalo Fino	Bancoldex	
Andres Vasquez	Correval	x 
Juan José Pinzon	Correval	
Oscar Manrique	Correval	
Sadia Olarte Rodriguez	Correval	
Natalia Camargo	Autoregulador del Mercado de Valores	
Miguel Angel Monroy	Autoregulador del Mercado de Valores	
Mario Alfonso Ruiz	Interbolsa	
Alejandro Lucio	Interbolsa	
Paula Gonzlaez	Interbolsa	
Javier Villadiego	Interbolsa	
Hernando Fernandez	Serfinco	
Isabel Rosales García	Serfinco	x 



**TEMA**

Reunión de participantes del SEN – Grupo

	<p>Departamento de Fiduciaria y Valores DFV-OOS-DR- 20090514 Registro_Asistencia_Capacitación_Participantes_SEN Organización Orientada al Servicio</p>
---	--

**FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA**

TEMA: REUNION PARTICIPANTES DEL SEN		
FECHA: Mayo 14 de 2009	HORA: 2:00 PM	DURACION: 2 horas
		LUGAR: Sala de Prensa Piso 13 Edificio Principal
CONDUCTOR : Adrina Castañeda Barreto		OBJETIVO DE LA REUNION : Temas Varios
PARTICIPANTES POR EL BANCO DE LA REPUBLICA:		
<b>PARTICIPANTES</b>		
NOMBRE	ENTIDAD	FIRMA
Andrés Aguirre	Banco Popular	
Siddaly Pérez	Banco Popular	x <i>Siddaly Pérez</i>
German Grijalba	Banco Popular	
Luis Eduardo Hernández	Banagrario	<i>Luis Eduardo Hernández</i>
Luz Adriana Gomez Pinto	Banagrario	
Joseph Sarmiento Salamanca	Banagrario	<i>Joseph Sarmiento Salamanca</i>
Luis Alberto Ardila	Banagrario	<i>Luis Alberto Ardila</i>
Héctor Javier Cristancho	BSC	
Nicolas Preciado Gutierrez	Bancolombia	<i>Nicolas Preciado Gutierrez</i>
Jorge Eduardo Mujica Ospina	Bancolombia	
Andrea Cespedes Parra	Banco de Occidente	<i>Andrea Cespedes Parra</i>
Miguel Angel Ovalle Romero	Fogafin	<i>Miguel Angel Ovalle Romero</i>
Mario E. Roa	Banagrario	
Daniel Rodriguez R.	Banagrario	<i>Daniel Rodriguez R.</i>
Henry Bojaca	Davivienda	<i>Henry Bojaca</i>
Fabian Gutierrez	Davivienda	<i>Fabian Gutierrez</i>
Camilo Rodriguez	Ultrabursatiles	<i>Camilo Rodriguez</i>
Dario Arciniegas	Finagro	<i>Dario Arciniegas</i>
Oscar Angulo	Finagro	<i>Oscar Angulo</i>
MILENALSON	CORBEVAL	<i>MILENALSON</i>





---

## **TEMA**

---

Reunión de participantes del SEN – Grupo

## **Objetivo**

La agenda a tratar con los participantes del SEN fue la siguiente:

### **ASPECTOS OPERATIVOS**

1. Cumplimiento Extemporáneo operaciones del SEN
2. Suspensión en SEN
3. Exclusión en SEN
4. Anulaciones
5. Horario de Compraventas en el SEN
6. Tiempos Muertos Programa de Creadores de Mercado
7. Tiempos Muertos de Presencia en Pantalla

### **ASPECTOS DE SERVICIO AL CLIENTE**

1. Canales de Comunicación
2. Beneficios de la cuenta de correo corporativa del SEN
3. Funcionamiento de la cuenta de correo corporativo
4. Envío de información a usuarios PKI
5. Divulgación de caídas generales

### **ASPECTOS TÉCNICOS**

1. Plan de acción tiempos de respuesta
2. Lentitud tiempos de respuesta por implementar
3. Versión 6 SEN

### **OTROS**

Certificación ISO 9001/2000



## **TEMA**

---

Reunión de participantes del SEN – Grupo

### **Desarrollo de la Reunión**

---

Se realizó la presentación de los temas propuestos en la agenda por parte de Agustín Restrepo, Subdirector del Departamento de Fiduciaria y Valores; Adriana Castañeda, Jefe de la Sección SEN; Claudia Morales, Jefe de la Sección Servicio al Cliente y Orlando Olarte, Profesional del SEN.

Durante el desarrollo de la reunión se presentaron los temas anunciados, destacándose los siguientes aspectos:

#### **ASPECTOS OPERATIVOS:**

1. Cumplimiento Extemporáneo operaciones del SEN (Agustín Restrepo).

Se informó a los participantes sobre la propuesta que se enviará para aprobación de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente al cumplimiento extemporáneo de las operaciones cursadas en el SEN. Este cambio contempla la posibilidad de hacer el cumplimiento extemporáneo de operaciones por problemas operativos a más tardar el día hábil siguiente a la fecha inicialmente establecida para el cumplimiento; por una sola vez y para operaciones de contado hasta t+2, u operaciones a plazo; el agente solicitante debe pagar una suma compensatoria al agente cumplido en un plazo establecido y si la operación no se liquida en la nueva fecha establecida, se declara incumplimiento. También se notificó a los participantes que se modificarán las condiciones para suspensión y para exclusión con base en el número de cumplimientos extemporáneos e incumplimientos. Cambio que se reflejará en el Reglamento de Operación del SEN en el Numeral 13, literales b Suspensión y c Exclusión.

2. Anulaciones (Orlando Olarte A.)

Se informó a los participantes acerca de la nueva funcionalidad de ‘anulación por acuerdo entre las partes’ y los correspondientes cambios en el Manual de Operación del SEN, que entraron en vigencia a partir del 18 de mayo de 2009. La nueva funcionalidad aplica para



---

## **TEMA**

---

### Reunión de participantes del SEN – Grupo

las simultáneas, repos e interbancarios, compraventas por registro e interbancarios por registro. Esta nueva implementación elimina la participación del Administrador del Sistema SEN en el proceso de anulación, permitiendo que el trámite sea adelantado directamente a través del aplicativo por los agentes que intervinieron en el cierre objeto de anulación.

#### 3. Horarios de Compraventas en el SEN (Adriana Castañeda)

Se expuso a los asistentes la intención del Administrador del Sistema de unificar los horarios de las ruedas de compraventas del Primer Escalón, con el horario de inicio a las 8:00 y finalización a las 15:40 horas, advirtiendo que para efectos del programa de creadores de mercado se mantiene el horario según lo establecido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, es decir, entre las 8:00 y 13:00 horas. Los participantes expusieron algunas inquietudes sobre la medida, por lo que una vez se concluya el análisis sobre la implementación de esta decisión se informará oportunamente a los participantes.

#### 4. Tiempos Muertos Programa de Creadores de Mercado (Adriana Castañeda)

Se informa a los participantes la reglamentación vigente estipulada en el Numeral 2.19 del Manual de Operación del SEN, la cual hace referencia a las razones para descontar tiempos de presencia en pantalla y calificación en el Programa de Creadores de Mercado. Se expone cada uno de los eventos que se tienen en cuenta, tales como: Caída general del SEN, problemas puntuales de los Creadores o Aspirantes, problemas ocasionados por fallas demostrables por el proveedor de comunicaciones o fallas atribuibles al Banco de la República. Se resalta la importancia de tener en cuenta que si hay falla en la entidad, para ser tenida en cuenta, debe afectar a todos los operadores (independiente de la ciudad en la que operen)

### **ASPECTOS SERVICIO AL CLIENTE (Claudia Morales M.)**

#### 1. Canales de Comunicación

Se presenta a los asistentes los diferentes canales de comunicación con los que cuenta el Departamento de Fiduciaria y Valores, se especifica cada uno de ellos, se indican los



---

## **TEMA**

---

### Reunión de participantes del SEN – Grupo

números telefónicos del sistema de Audiorespuesta, la dirección del correo electrónico de Servicio al Cliente y la opción contáctenos del SEBRA. También se advierte sobre otras opciones de comunicación como la correspondencia escrita y la atención personalizada.

De otra parte y ante eventos de contingencia, se comunica que se cuenta con el Centro de Soporte Informático en el número 343 1000 o mediante la mensajería del sistema.

#### 2. Beneficios de la cuenta de correo corporativo del SEN

Se informa a los participantes los beneficios que obtienen con la creación de la cuenta corporativa en la entidad, exponiendo las siguientes ventajas: Mantener informadas a las personas interesadas en cada entidad; evitar centralización de la información en las entidades (vacaciones, licencias, etc.); comunicar novedades en el aplicativo (por ejemplo caídas generales), en los procesos, en la normatividad, entre otros; enviar convocatorias a reuniones; recibir solicitudes de los participantes.

#### 3. Funcionamiento de la cuenta de correo corporativo

Se sugiere incluir en la cuenta Operadores (traders), Administradores locales, Administradores de cupos, Jefe de la Mesa de Dinero y demás personas que requieran conocer de primera mano la información relacionada con el SEN.

#### 4. Envío de información a usuarios PKI

Se informa a los participantes, que mediante esta herramienta y de forma automática, se envía información como el IBR y las tarifas del SEN, firmada y encriptada a los destinatarios PKI definidos en el repositorio PKI del Banco de la República.

También se notifica que se comenzará a enviar la información intradía de los cierres del SEN a los destinatarios de PKI que defina el Agente y que, en consecuencia, a partir del 1 de junio de 2009, las solicitudes de información que realicen los Agentes por este concepto (cierres intradía), se les aplicará la tarifa establecida en el Asunto 8 del Manual del DFV. Se recomienda que los Delegados de PKI, inscriban las personas que deben recibir la información de los cierres del SEN. Se informa el número 343 1000 del Centro de Soporte Informático, en el evento de requerir información adicional al respecto.



---

## **TEMA**

---

Reunión de participantes del SEN – Grupo

### 5. Divulgación de caídas generales

Se informa a los participantes que los CVETES (Brokers) ya no hacen parte del esquema de comunicaciones del SEN, y que por lo tanto el Banco está buscando implementar un mecanismo de comunicación a través de los proveedores de información Bloomberg y Reuters.

Los comentarios recibidos llevan a la conclusión que se deben incorporar en la estrategia a los dos proveedores de servicios.

Adicionalmente, el Administrador del Sistema recomienda incluir en los correos corporativos a los traders, para que estos estén informados de las caídas generales y les recuerda que los participantes pueden solicitar información sobre las caídas generales en el centro de atención telefónica de Servicio al Cliente 343 0444.

### **ASPECTOS TÉCNICOS (Adriana Castañeda B)**

#### 1. Plan de acción tiempos de respuesta – lentitud

Se informa las fechas y acciones adelantadas para mejorar los tiempos de respuesta del sistema, tales como:

- Diferentes motores de calce: 26 de marzo de 2009.
- Ajuste a parámetros de sistema operativo: 27 de marzo de 2009.
- Optimización programas: 31 de marzo de 2009.
- Ajuste a parámetros de la aplicación: 23 de abril de 2009.
- Mejora en procesamiento de la aplicación: 5 de mayo de 2009.

Sobre las medidas adoptadas se reciben comentarios positivos y se identifica una entidad con dificultades que por tratarse de un caso puntual será atendido directamente por el equipo técnico del BRC.



---

## **TEMA**

---

Reunión de participantes del SEN – Grupo

2. Mejoras a los tiempos de respuesta por implementar

Se informa a los participantes las soluciones que todavía están pendientes por implementar en el SEN:

- Balancear más la aplicación, repartiendo los instrumentos más transados en más motores de calce.
- Versión 6 del sistema SIOPEL: El proveedor MAE informa sobre más mejoras en tiempos de respuesta en esta nueva versión del aplicativo.

3. Versión 6 SEN

Se informa a los participantes, los correctivos que tendrá el aplicativo con la versión 6 del SEN:

- Mejora en tiempos de respuesta.
- Optimización tiempos ventana operaciones concertadas del mercado.
- Correcciones a datos en operaciones concertadas.
- Solución a inconvenientes de borrado de operadores por el Administrador Local
- Solución pérdida de límites internos
- Control para que el MC no permita más de una sesión activa.
- Solución a inconsistencia de datos de datos en archivos Spl. Mezcla de datos de cierres.

**OTROS: (Adriana Castañeda)**

1. Certificación ISO 9001/2000: Se informó a los participantes que el Instituto Colombiano de Normas Técnicas -ICONTEC otorgó el pasado 18 de febrero de 2009, la certificación ISO 9001:2000 al sistema de gestión de calidad en los servicios del Depósito Central de Valores – DCV, al Sistema Electrónico de Negociación - SEN y a la Administración Fiduciaria de Títulos Valores, que presta el Banco de la República a través del Departamento de Fiduciaria y Valores.



**TEMA**

---

Reunión de participantes del SEN – Grupo

2. Se acuerda revisar por parte del Administrador del Sistema la posibilidad de transar simultáneas con flujos intermedios.
3. En cuanto al tema de garantías en el SEN, se informa que es un proyecto que se espera desarrollar durante este año en el DCV, pero que todavía no existe certeza sobre la fecha de implementación.