
**Departamento de Fiduciaria y Valores
Sistema Electrónico de Negociación - SEN**



Fecha y Hora: 13 de noviembre de 2018; 2:30-4:00p.m.
Lugar: Auditorio Audiovisuales de la Biblioteca Luis Ángel Arango
Organizada por: Departamento de Fiduciaria y Valores
Tipo de reunión: Reunión informativa de Agentes del SEN

Objetivo

Informar a los Participantes del Sistema Electrónico de Negociación SEN las novedades en temas técnicos y funcionales, adicionalmente escuchar sus inquietudes, comentarios y opiniones.

Agenda:

1. Encuestas de satisfacción
2. Disponibilidad del servicio
3. Volúmenes transados
4. Iniciativas en curso
 - Ingreso automático de ofertas
 - Reemplazo SPL
 - Nuevos campos mensajes de anulación
 - Soporte y atención al cliente
 - Monitoreo mensajes de error
 - Visita a clientes

Desarrollo de la Reunión

Los temas propuestos en la agenda fueron desarrollados por funcionarios del Banco de la República pertenecientes a las áreas encargadas de la prestación y soporte del servicio.

La presentación de esta reunión se encuentra publicada en: www.banrep.gov.co, siguiendo la ruta: Sistema Financiero / Sistemas de pago / Sistema Electrónico de Negociación SEN / Información / Reunión de Participantes.

**Departamento de Fiduciaria y Valores
Sistema Electrónico de Negociación - SEN**



Encuesta de Satisfacción:

Se presentó un resumen de los resultados de la encuesta de satisfacción, en el que se observó un leve descenso en la calificación pasando de 4.2 en 2016 a 3.9 en 2017, por lo que se presentaron algunas de las acciones que se tomaron, tales como:

- Tarifas, según los análisis del BRC las tarifas relacionadas con negociación no serán sujeto de ajustes. Se evaluarán las tarifas por registro para estudiar la posibilidad de ajustarlas a la baja.
- Atención al cliente: se reforzó la capacitación sobre temas propios del negocio y se hizo rotación de personal.

Disponibilidad de los servicios:

Se presentó el indicador de disponibilidad del servicio junto con la relación de los eventos de suspensión del servicio durante los últimos 12 meses.

Se informa que luego de muchas horas de investigación, se encontró la causa principal de la afectación relacionada con la degradación de los tiempos de respuesta. Se tiene controlado mediante acciones operativas y se encuentra en proceso de implementación el control automatizado.

También se informó que algunos incidentes son explicados por situaciones propias de cada entidad en la que el BRC ha prestado apoyo en la solución.

Se resalta el buen comportamiento del sistema, teniendo en cuenta el incremento de los volúmenes transados, marcando incluso un nuevo record de negociaciones el 18 de octubre con 5.998 cierres, por valor de 48,5 Billones.

De otra parte, se presenta el plan de acción que tiene dispuesto el BRC para la corrección definitiva de los eventos que afectan la prestación del servicio; se reitera la necesidad de que los clientes participen en las validaciones del funcionamiento del sistema; para el sábado 17 de noviembre se tiene previsto hacer una actualización tecnológica y se requiere de la participación del mercado para las pruebas de funcionamiento.

Proyectos:

**Departamento de Fiduciaria y Valores
Sistema Electrónico de Negociación - SEN**



Ingreso automático de ofertas:

Se hace un recuento del proyecto y se informa que el BRC ya dejó disponible el ambiente para que los agentes hagan las validaciones correspondientes. El Banco de la República estará listo para apoyar en lo que se requiera.

El proveedor del sistema que soporta la prestación del servicio ya está trabajando en la implementación de los controles solicitados por el BRC, para robustecer ésta funcionalidad. Simultáneamente se está trabajando en la reglamentación.

Se presentó el plan de trabajo a alto nivel, se espera que la entrada en producción (es decir el momento en el que el BRC deja disponible el sistema para que las entidades puedan conectar sus sistemas) sea en el primer semestre de 2019.

Así mismo se informó sobre las fechas previstas para la implementación de 2 iniciativas solicitadas por el mercado:

- Nuevos campos en mensajes de anulaciones.
- Reemplazo de los archivos Spl

Finalmente, se informó sobre otras acciones que ha emprendido el BRC, con el objetivo de mejorar el servicio, dentro de las cuales se encuentran:

1. Visitas a los clientes, para recoger inquietudes/sugerencias.
2. Envío de correos a las entidades cuando, en el monitoreo que realiza el BRC, se evidencia que el funcionamiento del sistema se puede ver afectado por aspectos atribuibles a la infraestructura de la entidad.
3. Difusión de mensajes por un sistema de viva voz, con el fin de garantizar que nuestros clientes reciben, en simultánea, los mensajes relevantes, ejemplo: interrupciones del servicio.
4. Preguntas más frecuentes.
5. La necesidad de que cada entidad mantenga actualizada una lista de distribución de correo en el BRC a la cual se le enviará información relacionada con la prestación del servicio.

Departamento de Fiduciaria y Valores
Sistema Electrónico de Negociación - SEN



Propuestas de los asistentes:

Los asistentes consultaron acerca de:

- La posibilidad de hacer pruebas del SEN en la mañana del sábado por cuanto ese mismo día en horas de la mañana tiene pruebas de Master y quisieran unificarlas para optimizar el tiempo R/: Se les informa que en principio no se considera procedente por los tiempos que requieren los ingenieros del Banco para tener listo el sistema. Se les sugiere dividir los recursos para atender las pruebas de los dos sistemas.

Compromisos*

Tarea	Responsable	Fecha
Actualizaciones tecnológicas según el plan de trabajo	DESI/DPS	Entre el cierre de 2018 y Primer trimestre de 2019
Implementación del Sistema de viva voz.	DFV/Operaciones	En Implementación
Preguntas más frecuentes	DFV/Operaciones	Cierre de 2018