

# Carta Circular Única del Autorregulador del Mercado de Valores

## Anexo 1

### Instrucciones relativas a los sistemas de libros de órdenes

El presente anexo tiene como objetivo servir de herramienta a las sociedades comisionistas de bolsa para identificar el contenido mínimo de las políticas, manuales y procedimientos en relación con los libros electrónicos de órdenes. La metodología consiste en desagregar el articulado del Título 5 del Libro 2 del Reglamento de AMV, estableciendo las principales normas concordantes y formulando, en algunos casos, preguntas que identifican los aspectos más relevantes de la regulación, a fin de que los miembros propendan porque su contenido responda a las mismas.

Las políticas, manuales procedimientos y demás instrumentos internos adoptados por las sociedades comisionistas de bolsa podrán ser objeto de evaluación por parte de este organismo de autorregulación en los diferentes procesos de supervisión y demás actividades conforme a su competencia, razón por la cual deberán encontrarse a su disposición y ser suministrados en el momento que se soliciten.

#### Reglamento AMV, artículo 51.1 Principios<sup>1</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Contar con los principios generales que orienten la interpretación de las normas relacionadas con el procesamiento de órdenes.
<b>Normas concordantes:</b> Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1. Principios a seguir en el procesamiento de órdenes.
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> N/A

#### Reglamento AMV, artículo 51.2 Obligatoriedad del manual <sup>2</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> En razón a la complejidad e importancia de la materia, es conveniente contar con un instrumento interno específico en el que las entidades establezcan sus políticas, procedimientos y normatividad interna acerca del procesamiento de órdenes.
---

<sup>1</sup> Los miembros deberán adoptar las políticas y procedimientos que establece el presente Reglamento de acuerdo con los siguientes principios:

1. *Trazabilidad.* Consiste en la posibilidad de verificar y auditar las condiciones en las cuales se surten cada una de las etapas para el procesamiento de las órdenes.
2. *Equidad.* Los sujetos de autorregulación tratarán equitativamente las órdenes impartidas por sus clientes.
3. *Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes.* Los sujetos de autorregulación deberán informar a sus clientes acerca de las características generales del sistema de procesamiento y registro de órdenes.
4. *Integridad y seguridad en el manejo de documentación.* Los sujetos de autorregulación deberán propender por la integridad, veracidad y seguridad de la documentación institucional en materia de órdenes.

<sup>2</sup> "Los miembros deberán contar con manuales sobre su (sus) LEO y sus sistemas de procesamiento de órdenes, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Reglamento de AMV."

**Normas concordantes:** Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.2. Manuales LEO.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

N/A

### Reglamento AMV, artículo 51.3 Control Interno<sup>3</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

Fomentar la gestión de control interno de la entidad en relación con el cumplimiento de la normatividad sobre el procesamiento de órdenes

**Normas concordantes:** Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1.1. Trazabilidad.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

1. Utilizar un sistema electrónico de auditoría para el seguimiento de todas las etapas de procesamiento de una orden.
2. Determinar un responsable encargado de verificar y auditar el cumplimiento de los manuales del LEO

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas de control interno para la auditoría del cumplimiento de las disposiciones relativas a los LEO?
2. ¿Con qué periodicidad se adelantan auditorías sobre esta materia?
3. ¿Quién recibe los informes de auditoría sobre esta materia?

### Reglamento AMV, artículo 51.4 Publicidad<sup>4</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

Brindarles a los clientes información general acerca de las condiciones en las cuales se les prestará el servicio de procesamiento de órdenes. Permitir que las entidades revelen los riesgos propios de la gestión de procesar órdenes.

**Normas concordantes:** Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1.3. Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes. 2.2. Manuales del LEO.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

1. Al momento de la vinculación del cliente, se hace entrega de un documento que contiene las características más importantes de los manuales, de forma integral y clara.
2. Cuando se modifica materialmente el Manual, se informa al cliente por escrito a través de cualquier medio verificable físico o electrónico.
3. Se le informa al cliente dónde se puede consultar permanentemente el documento con las características más importantes del manual actualizado.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos acerca de la publicación de los manuales de libros de órdenes?

<sup>3</sup> "Los miembros adoptarán políticas de control interno para auditar el cumplimiento de las disposiciones que se establezcan en los manuales del (los) LEO."

<sup>4</sup> "Los miembros darán a conocer a sus clientes las características generales de sus manuales del (los) LEO y sus respectivas modificaciones.

Los miembros deberán adoptar políticas y procedimientos para la implementación y publicación de los manuales donde establezcan el momento en que se dan a conocer éstos al cliente, así como sus modificaciones, los mecanismos a través de los cuales se publican, y el sitio de consulta al cual se pueden acceder permanentemente. Igualmente, se deberán establecer reglas para la publicación de un documento de fácil comprensión donde se describan las características generales de los manuales LEO. En cualquier caso, los miembros deberán publicar en la página de Internet copias actualizadas de los manuales, las cuales deberán estar disponibles en todo momento.

2. ¿Dónde pueden los clientes y terceros consultar los manuales de libros de órdenes?
3. ¿Existen mecanismos especiales para difundir entre sus clientes la existencia de los manuales?
4. ¿Cómo informa a sus clientes acerca de los cambios que se introducen en los manuales?
5. ¿Cuenta con un documento que haya sido especialmente diseñado para la fácil comprensión del sistema de órdenes por parte de los clientes? En caso afirmativo, favor adjuntarlo.

## Reglamento AMV, artículo 51.5 Alcance<sup>5</sup>

### Importancia / explicación de la norma:

Precisar cuáles son las entidades que están obligadas a cumplir con la normatividad sobre procesamiento de órdenes.

**Normas concordantes:** Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores.

*Los organismos de autorregulación del mercado de valores deben establecer los parámetros mínimos que deben cumplir los libros de órdenes que implementen las sociedades comisionistas de bolsa de valores, con base en lo previsto en el presente Capítulo*

### Ejemplo de prácticas de mercado:

N/A

### Preguntas:

N/A

## Reglamento AMV, Artículo 51.6 Contenido de las órdenes<sup>6</sup>

### Importancia / explicación de la norma:

Identificar los elementos esenciales que deben contener las órdenes con el propósito de que exista claridad sobre las condiciones en las cuales deben ser ejecutadas las mismas, y el momento en que son impartidas.

Sin embargo, no es necesario que todas las órdenes contengan expresamente la totalidad de los elementos, siempre que dicha información quede registrada en el medio verificable o puede determinarse inequívocamente del mismo.

<sup>5</sup> "Las normas sobre procesamiento de órdenes contenidas en este Reglamento serán aplicables a los miembros de AMV facultados legalmente para recibir órdenes en desarrollo del contrato de comisión.

<sup>6</sup> "Las órdenes que se reciban deberán estar formuladas de manera completa, clara y suficiente a través de un medio verificable, y contener la información necesaria para su transmisión.

Al momento de impartir la orden se deberá obtener como mínimo la siguiente información, la cual deberá estar determinada o ser determinable a través de un medio verificable:

1. Fecha y hora en que la orden se recibe.
2. Identificación del cliente, y del ordenante en caso de que aplique.
3. La identificación de quien recibió la orden.
4. Tipo de orden (condicionada, límite, a mercado, de condiciones determinables por el mercado (VWAP)). En caso de que no se especifique el tipo de orden se presumirá que la orden es a mercado.
5. Indicación de si la orden es de compra o venta, repo, simultánea o TTV.
6. Cantidad o monto, según aplique.
7. Fecha de cumplimiento de la operación. Si no se dice la fecha de cumplimiento se entenderá que la orden es impartida para cumplimiento t+0 tratándose de valores de renta fija y t+3 tratándose de valores de renta variable.
8. Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la orden.
9. Vigencia de la orden. En ausencia de instrucción sobre el lapso en el cual deba cumplirse o imposibilidad de especificar el término de ésta, se aplicará un término máximo de cinco (5) días hábiles, que empezará a correr desde el día en que la misma sea ingresada al LEO correspondiente.
10. En caso que aplique, si la orden se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.

Parágrafo: Toda orden límite deberá contener el precio o tasa límite. Toda orden condicionada deberá contener el precio o tasa que sea condición para la ejecución de la orden.

**Normas concordantes:** Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.5. Contenido de la información en el LEO. 2.10. Vigencia de las órdenes.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

La entidad adopta un libreta (para órdenes verbales) para el uso de sus operadores y asesores comerciales en el cual, de manera expresa, queda registrada la información de que trata este artículo.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de este artículo?
2. ¿Qué mecanismo se implementan para asegurar que el cliente envíe la totalidad de la información cuando se utilicen medios digitales en los cuales no sea posible utilizar un formato?

## Artículo 51.7 Etapas para el tratamiento de órdenes<sup>7</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

Es importante identificar las etapas relacionadas con el procesamiento de las órdenes con el objeto de determinar con claridad las obligaciones que surgen en cada una de ellas, y los responsables al interior de cada entidad.

**Normas concordantes:** Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.1. Etapas para el tratamiento de órdenes.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Existe alguna política o procedimiento sobre las diferentes etapas del procesamiento de órdenes, en general?

## Reglamento AMV, Artículo 51.8 Recepción de órdenes a través de un medio verificable<sup>8</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

La recepción por medio verificable permite llevar un registro detallado del momento y las condiciones en las que la orden fue impartida y recibida. Lo anterior le da al miembro elementos

<sup>7</sup> El miembro debe adoptar un manual del (los) LEO en el que se regulen cada una de las etapas para el procesamiento de órdenes.

Para efectos del presente Reglamento se debe entender que el procesamiento de una orden tiene las siguientes etapas:

1. *Recepción de órdenes: etapa en la que el cliente imparte una orden y el miembro la recibe a través de cualquiera de los canales establecidos para el efecto.*
2. *Registro de órdenes en el (los) LEO: etapa en la que el miembro registra la orden en el (los) LEO correspondiente.*
3. *Transmisión de las órdenes a un sistema de negociación o a diferentes contrapartes cuando se trate del mercado mostrador: momento en el cual se transmite la orden al sistema de negociación o a una contraparte cuando se trate del mercado mostrador.*
4. *Ejecución de órdenes: momento en el cual la orden se cierra con una punta contraria en un sistema de negociación o con una contraparte en el mercado mostrador.*
5. *Procesos operativos posteriores a la ejecución: etapa en la cual se desarrollan todos los procesos asociados al cumplimiento de la operación. Para órdenes ejecutadas en el mercado mostrador se refiere además a los procesos relacionados con el registro de las mismas.*
6. *Informe sobre el procesamiento de la orden: momento en que el miembro le informa al cliente sobre las condiciones en que se procesó la orden y si ésta pudo ser ejecutada o no.*

<sup>8</sup> "Los sujetos de autorregulación tendrán que recibir las órdenes, sus modificaciones o las cancelaciones de órdenes a través de un medio verificable. Para los efectos del presente Reglamento, se entiende que no existe orden si no fue impartida a través de medio verificable. La información contenida en el medio verificable deberá ser almacenada de manera íntegra y protegerse de alteraciones posteriores. Los sujetos de autorregulación no podrán recibir órdenes, ni modificaciones o cancelaciones de órdenes, sin que quede registro de la misma en un medio verificable."

probatorios en el evento de una controversia sobre las condiciones o el momento de recepción de la orden.
<b>Normas concordantes:</b> Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.3. Recepción de órdenes
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos sobre la utilización de medios verificables para la recepción de órdenes?</li> <li>2. Relacione los medios verificables utilizados por la entidad y describa sus características principales.</li> <li>3. ¿Existe algún procedimiento específico de auditoría para comprobar la debida utilización de medios verificables? En caso afirmativo, ¿con qué periodicidad se realiza?</li> </ol>

### Reglamento AMV, Artículo 51.9 Registro en el LEO previo a la ejecución<sup>9</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> El registro en el LEO previo a la ejecución garantiza el principio de trazabilidad en la medida en que permite hacer un seguimiento del momento y condiciones en que se procesó la orden al interior de la entidad. Así mismo, el ingreso de las órdenes al LEO protege la prelación de las órdenes ya que allí se organizan de acuerdo con su hora de recepción.
<b>Normas concordantes:</b> Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.7. Ejecución de órdenes
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> N/A

### Reglamento AMV, Artículo 51.10 Prolación de órdenes<sup>10</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Se busca que las órdenes que tengan características similares sean ejecutadas respetando su prelación, es decir, el principio de "primero en el tiempo, primero en el derecho".
<b>Normas concordantes:</b> Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 1. Principios a seguir en el procesamiento de órdenes. 2.5 Contenido de la información en el libro electrónico de órdenes. 2.7. Ejecución de órdenes
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> N/A

### Reglamento AMV, Artículo 51.11 Confirmación de valores o recursos del cliente<sup>11</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Que el miembro pueda verificar la disponibilidad de los recursos o valores para cumplir la orden.
--

<sup>9</sup> "Ninguna orden podrá transmitirse sin haber sido registrada previamente en el LEO correspondiente, salvo en los casos establecidos en el presente Reglamento."

<sup>10</sup> "Todas las órdenes de un mismo LEO deben ser registradas y transmitidas en el orden en que se reciben, sin perjuicio de la aplicación de las excepciones establecidas en el presente Reglamento."

<sup>11</sup> "Los miembros deberán adoptar políticas sobre la forma y el momento en que verificarán que el cliente cuenta con los valores o recursos suficientes para cumplir la orden impartida."

**Normas concordantes:**

N/A

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

El sistema del LEO permite verificar de manera automática que el cliente cuenta con los recursos o los valores necesarios para impartir la orden de manera previa a su ejecución.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son los mecanismos implementados por la entidad para llevar a cabo esta verificación?
2. ¿Los mecanismos utilizados son manuales o se encuentran sistematizados? En caso de ser manuales, ¿cuáles son los riesgos asociados que se han identificado y su forma de administración?
3. ¿La entidad tiene alguna política establecida para ejecutar órdenes a pesar de que el cliente no haya aportado los recursos o los valores?

**Reglamento AMV, Artículo 51.12 Ordenantes<sup>12</sup>****Importancia / explicación de la norma:**

Con el objeto de garantizar el debido funcionamiento del mercado y proteger a los inversionistas, la norma propende por evitar situaciones en las cuales personas no reguladas impartan órdenes a nombre de terceros, que en la práctica son equivalentes a la prestación de servicios de asesoría o a la administración de recursos de terceros. Se entiende que para algunas situaciones la calidad del ordenante es necesaria (Ej: padres e hijos menores de edad).

Se entiende que un operador no puede ser ordenante de ningún cliente de la entidad, toda vez que se estaría impartiendo órdenes a sí mismo, y por lo tanto no habría posibilidad de cumplir con el principio de trazabilidad.

**Normas concordantes:**

N/A

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la norma?
2. ¿Permite la entidad que los clientes tengan ordenantes cuando éstos no sean partes relacionadas entre sí?
3. ¿Cuáles son los procedimientos que sigue la entidad cuando detecta que una persona es ordenante de más de cinco clientes?
4. ¿La entidad cuenta con mecanismos que le permitan detectar situaciones en las cuales el ordenante pueda no estar actuando en el mejor interés del cliente?
5. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para que los clientes que actúan a través de ordenantes entiendan con absoluta claridad que éstos no son funcionarios del respectivo miembro y las implicaciones que se derivan de tal circunstancia en términos de su responsabilidad?
6. ¿Existe alguna situación en la cual se haya considerado necesario permitir que un operador o directivo actúe frente a la firma como ordenante de terceros? ¿Cuáles son los mecanismos utilizados para administrar los conflictos de interés que puedan surgir?

<sup>12</sup> "Los clientes podrán facultar a una o varias personas para que impartan órdenes en su nombre. Esta facultad deberá constar por escrito y otorgarse de manera previa a la realización de la primera operación.

Un miembro no permitirá que alguien sea ordenante de más de cinco (5) clientes de la respectiva entidad. Para estos efectos no se tendrán en cuenta los casos en que el ordenante sea parte relacionada de un cliente.

Parágrafo: Los miembros deberán adoptar todos los mecanismos necesarios, de acuerdo con sus políticas y procedimientos, para que los clientes que actúan a través de ordenantes entiendan con claridad que éstos no son funcionarios del respectivo miembro y las implicaciones que se derivan de tal circunstancia en términos de su responsabilidad."

## Reglamento AMV, Artículo 51.13 Personas autorizadas para recibir órdenes<sup>13</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Contar con un registro que le permita a la entidad llevar un control sobre el particular.
<b>Normas concordantes:</b> N/A
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son las características generales en relación con los registros sobre operadores y personas autorizadas para recibir órdenes?</li><li>2. ¿La entidad da a conocer al público el listado de que trata el presente artículo? ¿De qué forma?</li><li>3. ¿La entidad informa a los clientes sobre el retiro de funcionarios autorizados para recibir órdenes? En caso afirmativo, ¿cómo divulga dicha información?</li><li>4. ¿Quién es el área o persona responsable de administrar dicho listado y velar porque la información que contiene se mantenga actualizada?</li></ol>

## Reglamento AMV, Artículo 51.14 Momento de recepción de las órdenes<sup>14</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Definir el momento en que inicia la responsabilidad del miembro para procesar la orden conforme a sus políticas, en situaciones donde la hora en que se imparte la orden es diferente a la hora en que la misma es recibida por el intermediario (ej: correos electrónicos, correspondencia).
<b>Normas concordantes:</b> N/A
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> Se confirma al cliente la hora de recepción de órdenes impartidas a través de mecanismos digitales
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son los criterios para definir la hora de recepción de órdenes impartidas a través de medios digitales, como correos electrónicos?</li><li>2. ¿De qué manera se le confirma al cliente la recepción de una orden impartida a través de estos medios?</li></ol>

## Reglamento AMV, Artículo 51.15 Órdenes verbales<sup>15</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Se exige que las órdenes verbales sean registradas en un mecanismo de grabación de voz para tener certeza sobre la información suministrada por el cliente. Este requerimiento tiene por objeto la protección contra eventuales reclamaciones de los clientes sobre las condiciones de una operación.  Se aclara que no es válida la situación en la cual una PNV retransmite a través de un teléfono una orden recibida de un cliente en forma personal. Debe ser la voz del cliente la que queda registrada en el medio verificable.
<b>Normas concordantes:</b>

<sup>13</sup> "Cada miembro deberá mantener un listado actualizado con los nombres de los operadores con acceso directo, de los operadores sin acceso directo, así como de las personas naturales vinculadas autorizadas para recibir órdenes por la entidad."

<sup>14</sup> "Los miembros deberán adoptar políticas y procedimientos en las cuales se establezcan de manera clara cuándo se entienden recibidas las órdenes impartidas por los clientes u ordenantes, cuando se reciban a través de mecanismos que lo ameriten en razón a su naturaleza y características."

<sup>15</sup> "Cuando se trate de órdenes verbales, el medio verificable deberá ser un mecanismo de grabación de voz que registre la orden directamente impartida por el cliente.

Las personas naturales vinculadas deberán informar a los clientes que no pueden recibir órdenes verbales salvo en el caso establecido en el inciso anterior."

Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores  
2.3. Recepción de órdenes.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

En las salas de inversionistas ubicadas en las instalaciones de la entidad se tienen destinados teléfonos para la recepción de órdenes verbales.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para informarle al cliente que su orden verbal no se entiende recibida salvo que la imparta a través de un mecanismo de grabación de voz?
2. Si la entidad cuenta con salas de inversionistas, ¿cómo garantiza el cumplimiento de esta norma en dicho escenario?

## Reglamento AMV, Artículo 51.16 Órdenes escritas en formato físico<sup>16</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

La adopción de un formato que contenga todos los elementos de la orden es esencial para garantizar que las órdenes contengan la información necesaria para su ejecución.

**Normas concordantes:**

Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores  
2.3. Recepción de órdenes.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

Quienes reciben órdenes imprimen la fecha y hora de recepción de la orden a través de un medio mecánico (reloj).

**Preguntas:**

1. ¿La entidad ha implementado un formato en los términos del presente artículo?
2. ¿Los formatos contienen elementos adicionales a los mínimos establecidos en este Reglamento? ¿Cuáles?

## Reglamento AMV, Artículo 51.17 Órdenes escritas en medio digital<sup>17</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

Dado los riesgos inherentes a los medios digitales, es fundamental tomar las medidas señaladas con el objeto de evitar la suplantación del cliente.

**Normas concordantes:**

Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores  
2.3. Recepción de órdenes.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

1. El cliente tiene a su disposición un servicio electrónico de recepción de órdenes a través de la página de Internet de la entidad. Para el uso de la herramienta los clientes introducen un código de usuario y una clave personal que los identifica.
2. Los clientes que impartan órdenes escritas en medio digital se identifican a través de certificados digitales.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que ha implementado la entidad para identificar con certeza al cliente u ordenante cuando este imparte órdenes a través de un medio digital?

<sup>16</sup> "Los miembros podrán recibir órdenes escritas en formato físico, en cuyo caso deberán adoptar formatos en los cuales deben existir espacios para ingresar la información de la orden según lo establecido en este Reglamento. Los formatos para la recepción de órdenes escritas deben estar firmados por el cliente u ordenante, y contener la fecha, hora y minuto en que se imparte la orden."

<sup>17</sup> "Los miembros podrán recibir órdenes escritas en medio digital, en cuyo caso deberán adoptar mecanismos que les permitan identificar con certeza al cliente u ordenante. Para el efecto, en los formularios de vinculación o en los contratos, se deberá determinar la dirección del correo electrónico o mecanismo similar que usará el cliente u ordenante para el envío de órdenes por medio digital, los cuales deberán quedar registrados en una base de datos al interior de la entidad."



2. ¿Qué procedimientos siguen cuando, a pesar de lo establecido en la norma, un cliente busca impartir una orden a través de un medio que no es el registrado?
3. ¿Cuándo un cliente imparte órdenes a través de un medio digital, se le confirma la recepción de la misma? En caso afirmativo, ¿cómo?

## Reglamento AMV, Artículo 51.18 Órdenes incompletas<sup>18</sup>

<p><b>Importancia / explicación de la norma:</b> Tener claridad sobre los elementos mínimos que debe contener una orden y el procedimiento que se debe seguir en caso de que la orden no contenga todos los elementos requeridos. Cabe destacar que cuando una PNV está recibiendo una orden en forma verbal, el mejor estándar es el de notificarle al cliente inmediatamente sobre la información faltante.</p>
<p><b>Normas concordantes:</b> N/A</p>
<p><b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se establecen formatos que permitan verificar instantáneamente que la orden esté completa.</li> <li>2. Para las órdenes digitales, se emplea un sistema de verificación de la información que contienen las órdenes y posterior confirmación del cliente.</li> </ol>
<p><b>Preguntas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos que ha implementado la entidad para verificar que la orden cumple con los requisitos mínimos?</li> <li>2. ¿Cómo le informa al cliente cuando la orden impartida no cumple con los requisitos mínimos?</li> <li>3. ¿Cómo cambia este procedimiento según los diferentes mecanismos para recibir órdenes?</li> </ol>

## Reglamento AMV, Artículo 51.19 Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP)<sup>19</sup>

<p><b>Importancia / explicación de la norma:</b> Abrir la posibilidad para que los miembros ofrezcan el procesamiento de este tipo de órdenes que son usuales en mercados desarrollados, y pueden ser requeridas por parte de clientes institucionales extranjeros.</p> <p>Es importante señalar que las órdenes con condiciones determinables por el mercado no son órdenes determinables.</p>
<p><b>Normas concordantes:</b> N/A</p>
<p><b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A</p>
<p><b>Preguntas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el procesamiento de órdenes con condiciones determinables por el mercado?</li> <li>2. ¿Cuáles son las características que deben cumplir los clientes autorizados para impartir órdenes con condiciones determinables por el mercado?</li> <li>3. ¿Qué condiciones deben cumplir las PNV autorizadas para recibir este tipo de órdenes?</li> </ol>

<sup>18</sup> "Las personas naturales vinculadas no podrán procesar una orden que no cumpla con los parámetros mínimos establecidos en el artículo 51.6 del presente Reglamento.

En caso de órdenes incompletas, los manuales deberán establecer el procedimiento para notificarle al cliente tan pronto como sea posible sobre la información faltante y deberán determinar un tiempo razonable para su remisión. La información faltante deberá ser recibida por el miembro a través de un medio verificable.

<sup>19</sup> "Los miembros deberán contar con políticas y procedimientos sobre las órdenes determinables por el mercado. Dentro de tales políticas y procedimientos deberán establecer las características especiales que deben cumplir los clientes que pueden impartir tales órdenes, las personas naturales vinculadas que pueden recibirlas, la aceptación de los clientes sobre las condiciones en que son procesadas y ejecutadas tales órdenes, las políticas de riesgos aplicables a las mismas, así como cualquier otro aspecto necesario para evitar situaciones que puedan afectar los intereses de la entidad o de terceros en la ejecución de tales órdenes."

4. ¿Cómo determina las funciones algorítmicas aplicables a este tipo de órdenes?
5. ¿Cuáles son los riesgos relacionados con este tipo de órdenes que ha identificado?
6. ¿Cómo se le informa al cliente sobre los riesgos de que trata la pregunta anterior? ¿De qué manera se asegura la aceptación y conformidad del cliente con tales riesgos?
7. ¿Cuál es el procedimiento que le permite verificar que la orden se ejecutó aplicando las variables del mercado de valores que fueron identificadas expresamente por el cliente?

## **Reglamento AMV, Artículo 51.20 Recepción de órdenes fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas (VWAP)<sup>20</sup>**

### **Importancia / explicación de la norma:**

Es importante que las órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación sean ingresadas en el LEO respetando la prelación, antes del inicio de la siguiente jornada de negociación.

Para los casos de la recepción de órdenes por fuera del horario de negociación, se considera viable consolidar las órdenes recibidas e ingresarlas a la primera hora del día hábil siguiente para darle más celeridad a la transmisión.

### **Normas concordantes:**

Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.4. Órdenes recibidas fuera del horario normal de operación.

### **Ejemplo de prácticas de mercado:**

1. Las órdenes se registran en el LEO inmediatamente después de que son recibidas, sin importar la hora. (ej. A través de internet)
2. Para el caso de las órdenes recibidas fuera de los horarios de negociación, éstas son registradas en el LEO a más tardar treinta (30) minutos antes que se inicie la siguiente sesión de negociación.

### **Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el procesamiento de órdenes recibidas por fuera del horario de negociación o fuera de las oficinas?
2. ¿Con qué mecanismos cuenta el miembro para que los asesores comerciales y operadores registren en el LEO las órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación y/o por fuera de las oficinas?
3. ¿Se hace uso de la consolidación de órdenes para la ejecución de las órdenes recibidas por fuera de los horarios de negociación?
4. ¿Se tienen establecidos tiempos máximos de remisión de las órdenes para su registro en el LEO, cuando éstas han sido recibidas por fuera de las oficinas?
5. ¿De qué manera se garantiza el registro "a la mayor brevedad posible"? Para estos efectos, ¿se han establecido tiempos máximos de envío de una orden al LEO?
6. ¿Cómo se garantiza la prelación en estos casos?

## **Reglamento AMV, Artículo 51.21 Canales para la recepción de órdenes<sup>21</sup>**

<sup>20</sup> "Las personas naturales vinculadas que reciban órdenes por fuera del horario de negociación o por fuera de las oficinas, deberán enviarlas a la mayor brevedad posible para su registro en el (los) LEO de acuerdo con las políticas establecidas por el miembro, respetando la prelación.

El envío deberá hacerse por medio verificable y no será posible enviar una orden si se encuentra pendiente de envío una orden recibida con anterioridad."

<sup>21</sup> "El miembro podrá recibir las órdenes a través de cualquiera de los siguientes canales de recepción:

1. Recepción a través de funcionarios de redes de oficinas;
2. Recepción a través de un asesor financiero;
3. Recepción a través de operador con acceso directo;
4. Recepción a través de operador sin acceso directo;
5. Sistema electrónico de ruteo de órdenes.

Los clientes deberán impartir sus órdenes a través de cualquier canal de recepción. El miembro deberá establecer criterios objetivos para determinar qué características o requisitos deben cumplir los clientes para hacer uso de cada uno de los canales.

<b>Importancia / explicación de la norma:</b>
Definir cuáles los canales a través de los cuales se pueden recibir órdenes.
<b>Normas concordantes:</b>
N/A
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b>
N/A
<b>Preguntas:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las políticas sobre los canales utilizados para la recepción de órdenes?</li> <li>2. ¿Qué canales tiene habilitados para la recepción de órdenes?</li> <li>3. ¿Cuáles son las características o requisitos que deben cumplir los clientes para hacer uso de cada uno de los canales?</li> <li>4. ¿Cómo se le informa al cliente sobre los canales disponibles para la recepción de órdenes?</li> </ol>

## Reglamento AMV, Artículo 51.22 Envío de órdenes en grupos<sup>22</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b>
Con el objeto de que los miembros puedan generar economías de escala, se da la posibilidad de agrupar las órdenes para su envío al centro de transmisión, centro de acopio u operador, siempre y cuando se respete la prelación por hora de recepción.
<b>Normas concordantes:</b>
N/A
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b>
N/A
<b>Preguntas:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el envío de órdenes en los términos del presente artículo?</li> </ol>

## Reglamento AMV, Artículo 51.23 Operador con acceso directo<sup>23</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b>
Considerando la naturaleza de la orden y la celeridad que los clientes requieren, es necesario abrir una vía que permita ejecutar con mayor celeridad este tipo de órdenes. Para estos casos no se requiere el registro en el LEO pues la trazabilidad viene dada por el registro de la orden en el sistema de negociación, la cual debe ocurrir inmediatamente después de que la orden es recibida. Si la situación de inmediatez no se presenta, el operador deberá ingresar la orden en el LEO.
<b>Normas concordantes:</b>
N/A
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b>
N/A
<b>Preguntas:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para procesar órdenes a través de operadores con acceso directo?</li> </ol>

Los miembros deberán hacer público en los manuales de que trata el artículo 51.2 del presente Reglamento, los canales que ofrece la entidad para la recepción de órdenes y los criterios objetivos de que trata el inciso anterior."

<sup>22</sup> "Las personas naturales vinculadas que reciban órdenes por fuera de las oficinas y los funcionarios de redes de oficinas de terceros, podrán organizar las órdenes en grupos para efectos de su envío al centro de transmisión, centro de acopio u operador, siempre que el contenido mínimo de las órdenes esté completo y éstas se encuentren organizadas dentro de cada grupo por fecha, hora y minuto de recepción.

Las órdenes así recibidas deberán ser registradas en el LEO por cualquiera de las personas autorizadas en el artículo 51.29 del presente Reglamento, en el mismo orden en que estén organizadas en el grupo."

<sup>23</sup> "Los operadores con acceso directo podrán transmitir órdenes sin registrarlas en el LEO siempre que se cumplan los dos requisitos siguientes:

1. Que la transmisión de la orden al sistema de negociación se haga respetando la prelación de las órdenes recibidas por el operador de acceso directo en cuestión, y
2. Que la transmisión de la orden se realice inmediatamente después de su recepción."

2. ¿Cómo se verifica que se respetó la prelación y el principio de la "mayor brevedad posible" en la ejecución de órdenes que no son ingresadas al LEO previamente?

## Reglamento AMV, Artículo 51.24 Estándares para la recepción de órdenes a través de redes de oficinas de un tercero<sup>24</sup>

### Importancia / explicación de la norma:

Formular el contenido mínimo de los contratos que se suscriban para utilizar una red de oficinas de un tercero con el fin de recibir órdenes, de tal manera que se asegure la incorporación de estándares necesario para la debida protección de los clientes y para que exista trazabilidad.

### Normas concordantes:

N/A

### Ejemplo de prácticas de mercado:

El miembro incluye en los contratos con los terceros la obligación para éstos de utilizar un mecanismo electrónico para el envío de las órdenes al centro de transmisión.

### Preguntas:

1. ¿La entidad recibe órdenes a través de redes de oficinas de un tercero?
2. ¿Qué tiempo límite se establece para el envío de las órdenes recibidas mediante oficinas de terceros?
3. ¿Sobre qué clase de títulos se pueden emitir las órdenes que se reciben en las oficinas de terceros?
4. ¿Cómo verifica que el tercero está cumpliendo con lo dispuesto en el presente artículo?

## Reglamento AMV, Artículo 51.25 Centro de acopio<sup>25</sup>

### Importancia / explicación de la norma:

Darle flexibilidad a los miembros para que estructuren sistemas de ruteo de órdenes que se ajusten a las necesidades específicas del mercado. Los centros de acopio pueden ser lugares o mecanismos utilizados para ordenar las órdenes recibidas a través de medios masivos, como las oficinas de terceros o los equipos de asesores comerciales.

### Normas concordantes:

N/A

<sup>24</sup> "Cuando los miembros suscriban contratos mediante los cuales puedan utilizar una red de oficinas de un tercero para la recepción de órdenes, el contrato correspondiente deberá incluir, como mínimo:

1. Un intervalo de tiempo máximo de organización de grupos de órdenes, después del cual el tercero debe transmitirlos al centro de transmisión;
2. El tipo de valores sobre los cuales el tercero está facultado para aceptar órdenes;
3. Un mecanismo principal para el envío de órdenes al centro de transmisión, el cual deberá realizarse por un medio verificable;
4. Un mecanismo contingente para el envío por un medio verificable de las órdenes al centro de transmisión;
5. La obligación en cabeza del tercero de mantener la información de la orden de manera completa, accesible y confidencial;
6. La obligación del tercero de respetar la prelación de las órdenes de acuerdo con la hora de recepción de las mismas;
7. La obligación en cabeza del tercero de entregar a los clientes la información de que trata el artículo 51.4 del presente Reglamento;  
La obligación del tercero de informar de manera clara e inequívoca el nombre del miembro por cuenta de quien está actuando.

Parágrafo: Las entidades que cuenten con contratos vigentes a la expedición del presente reglamento deberán ajustarlos para incorporar los estándares descritos en este artículo, dentro de los tres meses siguientes a la entrada en vigencia del mismo.

<sup>25</sup> "Las órdenes canalizadas a través del centro de acopio deberán ser enviadas para registro en el LEO de acuerdo con su hora de recepción a la mayor brevedad posible.

Los miembros deberán garantizar el debido funcionamiento de los centros de acopio, contando con el recurso humano suficiente para registrar debida y oportunamente las órdenes en los LEO, de conformidad con las políticas adoptadas para el efecto."

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. En el evento en que haya implementado centros de acopio, ¿qué políticas y procedimientos adoptó para garantizar el debido funcionamiento del mismo?

**Reglamento AMV, Artículo 51.26 Centro de transmisión<sup>26</sup>****Importancia / explicación de la norma:**

Darle un nombre y establecer una regulación para el equipo de personas y mecanismos utilizados para encargarse específicamente del proceso de transmisión de las órdenes (ejemplo: el ingreso de las puntas en los sistemas de negociación).

Los miembros que implementen centros de transmisión, deberán garantizar que su funcionamiento se ajuste a lo dispuesto por el presente Reglamento. Para estos efectos, el adecuado recurso humano permite que las órdenes se procesen a la mayor brevedad posible.

**Normas concordantes:**

N/A

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Cuenta con un centro de transmisión? En caso afirmativo, ¿cuáles son las políticas y procedimientos que rigen el funcionamiento de estos centros?
2. ¿Qué criterios se utilizan para determinar el número de digitadores con el que debe contar el centro de transmisión?
3. ¿Se manejan varios LEO en el centro de transmisión?
4. ¿Cómo se distribuyen las órdenes dentro del centro de transmisión de manera que se garantice la prelación?

**Reglamento AMV, Artículo 51.27 Sistema electrónico de ruteo de órdenes<sup>27</sup>****Importancia / explicación de la norma:**

Establecer las condiciones mínimas que deben cumplir los sistemas electrónicos de ruteo de órdenes.

**Normas concordantes:**

N/A

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Cuenta con un sistema de ruteo electrónico de órdenes? En caso afirmativo, ¿cuáles son las políticas y procedimientos relacionados con el mismo?
2. ¿Cómo garantiza que las órdenes ingresadas a través del sistema electrónico de ruteo de órdenes cumplen con los requisitos de que trata el artículo 51.6 del presente Reglamento?
3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos establecidos por el miembro para el cumplimiento del deber de asesoría profesional para las órdenes recibidas a través de los sistemas de ruteo electrónico de órdenes?

<sup>26</sup> "Las órdenes canalizadas a través del centro de transmisión deberán ser registradas en el LEO correspondiente y transmitidas al sistema de negociación respetando la prelación de acuerdo con su hora de recepción. Los miembros deberán garantizar el debido funcionamiento de los centros de transmisión, contando con el recurso humano suficiente para transmitir debida y prontamente las órdenes a los sistemas de negociación, de conformidad con las políticas adoptadas para el efecto."

<sup>27</sup> "Los miembros que habiliten sistemas electrónicos de ruteo de órdenes deberán garantizar que su utilización se ajuste a los principios de que trata el artículo 51.1 del presente Reglamento y se cumpla el principio de prelación de órdenes de que trata el artículo 51.10 del presente Reglamento. Las órdenes recibidas mediante el sistema electrónico de ruteo de órdenes deben registrarse en el LEO antes de ser transmitidas a los sistemas de negociación."

- |  |
|--|
| 4. ¿Qué características debe cumplir el cliente que tenga acceso al sistema electrónico de ruteo de órdenes? |
|--|

### Reglamento AMV, Artículo 51.28 Tarifas<sup>28</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Informar al cliente sobre las tarifas aplicables por canal, de manera que éste tenga elementos para tomar decisiones informadas.
<b>Normas concordantes:</b> Decreto 2555 de 2010, artículos 2.9.24.1.1., 2.9.24.1.2, 2.9.24.1.3
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> Se informa a los clientes de manera previa las modificaciones de las tarifas asociadas a la utilización de los diferentes canales de recepción de órdenes.
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son sus políticas y procedimientos relacionados con la revelación de tarifas a sus clientes?</li><li>2. ¿Qué elementos se tienen en cuenta para determinar la tarifa asociada a la utilización de cada canal?</li><li>3. ¿Qué medios y en qué momento se utilizan para dar a conocer las tarifas a los clientes?</li></ol>

### Reglamento AMV, Artículo 51.29 Personas facultadas para registrar órdenes en el (los) LEO<sup>29</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Tener claridad sobre las PNV facultadas para ingresar órdenes en los LEO.
<b>Normas concordantes:</b> N/A
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son los mecanismos que se utilizan para que los operadores sin acceso directo registren las órdenes en los LEO y/o las transmitan a los digitadores o a un centro de transmisión?</li></ol>

### Reglamento AMV, Artículo 51.30 LEO por canal<sup>30</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Abrir la posibilidad de que existan varios LEOs para cada canal de recepción, con el fin de otorgar flexibilidad al esquema.
---

<sup>28</sup> "Los miembros deberán dar a conocer a sus clientes los costos asociados con el uso de cada canal puesto a disposición del cliente de manera previa a la realización de la operación correspondiente. Los miembros deberán establecer dentro de las políticas y procedimientos la manera en que dichas tarifas y sus modificaciones se darán a conocer a los clientes. Dicha información deberá estar publicada en la página de Internet de los miembros."

<sup>29</sup> "Están facultados para ingresar órdenes en el (los) LEO las personas que cuenten con la certificación en la modalidad de directivos, digitadores, operadores, asesores financieros, con la correspondiente especialidad según el valor objeto de la orden.  
Parágrafo: Lo anterior sin perjuicio de que sea el cliente quien directamente ingrese la orden a través de un sistema electrónico de ruteo de órdenes."

<sup>30</sup> "Cada miembro deberá contar con un único LEO por canal de recepción que incorpore la información por cada oficina que cuente con una mesa de negociación, sin perjuicio de la posibilidad de contar con un LEO nacional o regional por canal de recepción.  
Para tal efecto las políticas y procedimientos deberán establecer criterios objetivos para determinar el tipo de órdenes que deben registrarse en cada uno de los LEO."

Es importante que los miembros establezcan debidamente los parámetros objetivos para clasificar las órdenes en cada uno de los LEO (canales) de la entidad.

**Normas concordantes:**

Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores. 2.- Sistema electrónico de registro de órdenes sobre valores.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son los criterios para determinar el tipo de órdenes que deben registrarse en cada uno de el(los) LEO?
2. ¿Cuáles son los LEO con que cuenta la entidad, explicando el tipo de órdenes que contiene y a qué tipo de canal o canales corresponden?
3. ¿La entidad ha implementado LEOs con interconectividad nacional o regional?

### Reglamento AMV, Artículo 51.31 Contenido de registro de la orden en el LEO<sup>31</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

Determinar la información mínima que debe contener el LEO.

**Normas concordantes:**

Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores.

2.5 Contenido de la información en el LEO

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

Se cuenta con un mecanismo que impida que una orden sea ingresada al LEO si no se ingresa toda la información requerida.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos implementados por la entidad para garantizar que las órdenes ingresadas al LEO contienen a información requerida?
2. ¿Existe información adicional a la requerida que se ingrese en el LEO de su entidad? En caso afirmativo, ¿qué otra? ¿Es obligatorio ingresar dicha información?
3. ¿Existen políticas de revisión periódica de la información del LEO? ¿En qué consisten?
4. ¿Quién es el área o persona encargada de realizar dicha revisión?

### Reglamento AMV, Artículo 51.32 Integridad de la información del LEO<sup>32</sup>

**Importancia / explicación de la norma:**

Velar porque la información contenida en el (los) LEO sea íntegra y confiable.

**Normas concordantes:**

N/A

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para garantizar la integridad de la información contenida en el (los) LEO?

<sup>31</sup> "Salvo en los casos en que el cliente ingrese directamente la orden a través de un sistema electrónico de ruteo de órdenes, el registro del LEO deberá incluir, además de la información contenida en la orden, la identificación de quien recibió la orden y la identificación de quien la registró en el LEO.

El LEO deberá asignar a cada una de las órdenes registradas un número consecutivo, de acuerdo con el momento de ingreso de cada orden.

La información que se registre en el LEO deberá ser consistente con aquella que conste en el medio verificable a través del cual se recibió la orden."

<sup>32</sup> "La información ingresada en el LEO no podrá modificarse. Los miembros deberán utilizar sistemas que garanticen la integridad de la información ingresada en el LEO, y que eviten que ésta pueda ser alterada de alguna manera."

## Reglamento AMV, Artículo 51.33 Interrupciones del LEO<sup>33</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Es fundamental que los miembros cuenten con la infraestructura tecnológica necesaria para los eventos en los que el sistema de registro de órdenes presente fallas de manera que la entidad pueda seguir operando normalmente.
<b>Normas concordantes:</b> Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores 2.6. Interrupciones del sistema de Libro de órdenes.
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿En qué consiste el plan de contingencia de la entidad para el caso en el LEO se interrumpa?</li><li>2. ¿Qué políticas se implementan para la construcción y mantenimiento del plan de contingencia del LEO?</li><li>3. ¿Qué riesgos pueden afectar el debido funcionamiento del plan de contingencia, y que mecanismos existen para mitigarlos?</li><li>4. ¿Con qué periodicidad verifica el adecuado funcionamiento del plan de contingencia?</li></ol>

## Reglamento AMV, Artículo 51.34 Corrección de órdenes por parte del miembro en caso de error<sup>34</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Establecer el procedimiento que se debe seguir en caso de haber cometido un error en el ingreso de información al LEO.
<b>Normas concordantes:</b> N/A
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En el momento de recepción de la orden, la persona que la recibe confirma el contenido de la orden con el fin de evitar correcciones posteriores.</li><li>2. Para el caso de órdenes verbales la confirmación de la información se incluye en el libretto.</li></ol>
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para la corrección de órdenes ingresadas de manera errónea al LEO?</li><li>2. ¿Cómo se puede verificar el registro de las órdenes corregidas?</li><li>3. ¿Existe algún tipo de reporte interno que se deba llevar a cabo cuando se presenten errores al ingresar las órdenes?</li><li>4. ¿Existe algún procedimiento y/o responsable de verificar que la corrección se haya realizado de manera adecuada?</li></ol>

<sup>33</sup> "Los miembros deberán contar con un plan de contingencia para el caso en que el funcionamiento del LEO se interrumpa. Esta alternativa debe permitir la continuidad del proceso de registro y deberá guardar la misma información que el LEO, de conformidad con las normas sobre el Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO establecidas en la Circular Contable y Financiera, Capítulo XXIII, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas aplicables."

<sup>34</sup> "La información que sea registrada en el LEO de manera errónea podrá corregirse siempre que quede registro del cambio, las razones para la corrección, la persona que la realizó, la fecha y hora de la corrección, y que exista una diferencia entre las condiciones de la orden contenida en el medio verificable y la información efectivamente ingresada en el LEO.

En todo caso, la información ingresada de manera errónea no podrá eliminarse y deberá quedar registrada en el LEO."



## Reglamento AMV, Artículo 51.35 Cancelación o modificación de órdenes por parte del cliente<sup>35</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Establecer un procedimiento para el caso en que el cliente decida cancelar o modificar una orden impartida. Para garantizar una adecuada trazabilidad del proceso de tratamiento de órdenes es necesario que, además de realizar la modificación, quede prueba de la solicitud de cambio o cancelación en medio verificable y que se identifique la orden como modificada.
<b>Normas concordantes:</b> Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores 2.11. Cancelación o corrección de órdenes.
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> 1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para que un cliente cancele o modifique una orden?

## Reglamento AMV, Artículo 51.36 Auditoría<sup>36</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Brindar herramientas para que AMV contribuya con las políticas y procedimientos sobre el procesamiento de órdenes.
<b>Normas concordantes:</b> No existe norma concordante de especial relevancia
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> N/A

## Reglamento de AMV, Artículo 51.37 Personas facultadas para ingresar las órdenes en el sistema de negociación<sup>37</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> De acuerdo con los numerales 2 y 4 del artículo 128 del Reglamento de AMV los operadores y digitadores son los únicos habilitados para ingresar posturas en los sistemas de negociación.  Es importante que se entienda que el digitador no debe estar subordinado al operador, con el objeto de evitar que éste pueda exigirle al primero suspender, aplazar, retardar, etc. la transmisión de una orden en un orden contrario a lo que ya está establecido en el LEO. En todo caso, el digitador también es responsable por la aplicación de la prelación y por tramitar las órdenes "a la mayor brevedad posible".
<b>Normas concordantes:</b> Reglamento AMV, Artículo 128. Modalidades de Certificación.

<sup>35</sup> "Los miembros deben establecer dentro de sus políticas los procedimientos que les permitan a sus clientes cancelar o modificar las órdenes antes de su ejecución, dejando prueba de la petición en medio verificable. Las órdenes modificadas por el cliente se deben considerar impartidas en el momento de la modificación para efectos del cumplimiento de la prelación de órdenes."

<sup>36</sup> AMV podrá requerir al miembro para que adelante una auditoría interna, relacionada con el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento, y establecer las condiciones de la misma. El resultado de dicha auditoría deberá remitirse a AMV dentro del término señalado para tal efecto.

<sup>37</sup> Están facultados para ingresar órdenes a los sistemas de negociación las personas que estén debidamente inscritos en el RNPMV para tales efectos.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

N/A

**Reglamento de AMV, Artículo 51.38 Prelación en la transmisión de las órdenes “a la mayor brevedad posible”<sup>38</sup>****Importancia / explicación de la norma:**

El principio de actuación “a la mayor brevedad posible” es una de las piedras angulares de la regulación sobre la materia. Con esto se propende por el pronto cumplimiento del mandato evitando dilaciones que puedan perjudicar los intereses de los clientes.

Las órdenes recibidas por los miembros deben ser ejecutadas de acuerdo con el orden del LEO.

A pesar de lo anterior, en el presente reglamento se reconoce que hay situaciones que requieren un especial tratamiento por cuestiones de conveniencia de los clientes y/o del mercado.

**Normas concordantes:**

No existe norma concordante de especial relevancia

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Qué procedimientos se aplican para garantizar la transmisión de órdenes “a la mayor brevedad posible” y en el orden en que se encuentren en el respectivo LEO?
2. ¿Cuáles son las políticas para determinar con cuántos digitadores u operadores debe contar cada canal?
3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para impedir que el respectivo digitador u operador cambie de canal si tiene órdenes pendientes en el canal que está atendiendo, o para asegurar que la gestión del equipo de digitadores sea equitativa con los diferentes canales?

**Reglamento AMV, Artículo 51.39 Excepciones para la transmisión de órdenes “a la mayor brevedad posible”<sup>39</sup>****Importancia / explicación de la norma:**

**En razón a la naturaleza de las órdenes enunciadas en éste artículo, se hace necesario crear una excepción al principio de prelación y de actuación “a la mayor brevedad posible”.**

**Normas concordantes:**

No existe norma concordante de especial relevancia

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

<sup>38</sup> La transmisión de las órdenes al sistema de negociación o a una contraparte en el mercado mostrador se deberá hacer de manera completa y en el mismo orden en que se encuentren registradas en el LEO, salvo las excepciones de que trata el artículo 51.39 del presente Reglamento.

Los miembros deberán establecer políticas sobre el número de digitadores y/u operadores con el que debe contar cada canal para la transmisión oportuna de las órdenes.

<sup>39</sup> Los miembros podrán ejecutar las órdenes sin aplicación del principio “a la mayor brevedad posible”, haciéndolo de manera parcial o en un orden distinto al del registro en el LEO en los siguientes casos, siempre que se hayan establecido políticas internas al respecto, y se cuente con autorización expresa del cliente para el efecto a través de medio verificable, para todas las operaciones:

1. Órdenes con condiciones determinables por el mercado (VWAP);
2. Órdenes de Grandes Montos;
3. Consolidación de órdenes;
4. Cuando se trate de emisiones primarias de valores, procesos de democratización, OPAs o cuando las normas vigentes requieran del lapso de un término para proceder con la transmisión.
5. Cuando se trate del evento contemplado en el artículo 51.42.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos de la entidad en relación con las excepciones para la transmisión de órdenes "a la mayor brevedad posible"?

**Reglamento AMV, Artículo 51.40 Órdenes de grandes montos<sup>40</sup>****Importancia / explicación de la norma:**

Dado que las órdenes de grandes montos pueden afectar materialmente los precios del mercado afectando los intereses del cliente, se establece la posibilidad de que se realicen transmisiones parciales a los sistemas de negociación. No obstante, el LEO debe registrar una sola orden, sin importar que su ejecución se haga en varios momentos.

**Normas concordantes:**

No existe norma concordante de especial relevancia

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

N/A

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el procesamiento de órdenes de montos grandes?
2. ¿Existen políticas para garantizar que el fraccionamiento o ingreso parcial de órdenes en el sistema de negociación no se preste para incurrir en infracciones? ¿Cuáles?
3. ¿Existen políticas y procedimientos para calificar una orden como de gran monto? ¿Cuáles?
4. ¿De qué manera se obtiene la autorización del cliente para ejecutar estas órdenes de manera fraccionada?

**Reglamento AMV, Artículo 51.41 Consolidación de órdenes y fraccionamiento de operaciones<sup>41</sup>****Importancia / explicación de la norma:**

Brindar la posibilidad de implementar un servicio de consolidación de órdenes, siempre que se cuente con políticas y procedimientos sobre el particular con el fin de que los clientes conozcan los riesgos y ventajas asociados a este tipo de servicio.

**Normas concordantes:**

Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores  
2.9. Consolidación de órdenes y fraccionamiento de operaciones.

**Ejemplo de prácticas de mercado:**

Utilizar el mecanismo de consolidación para ejecutar de una manera pronta las órdenes recibidas el día anterior por fuera del horario de negociación.

**Preguntas:**

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos acerca de la consolidación de órdenes y el fraccionamiento de operaciones?

<sup>40</sup> Las órdenes de grandes montos se podrán fraccionar o ingresar parcialmente al sistema de negociación siempre que dicho fraccionamiento o ingreso parcial estén en el mejor interés del cliente. En todo caso, el miembro deberá propender por evitar que el fraccionamiento o ingreso parcial se preste para incurrir en infracciones a la normatividad aplicable.

El miembro deberá informar a AMV las razones por las cuales calificó la orden como de gran monto, cuando AMV así lo solicite.

<sup>41</sup> Los operadores podrán consolidar órdenes de diferentes clientes que hayan sido registradas previamente en el(los) LEO, siempre que cada cliente lo autorice y el miembro contemple dicha posibilidad dentro de sus políticas y procedimientos.

Las políticas y procedimientos mencionados deberán establecer parámetros para el fraccionamiento de las operaciones que se hayan consolidado.

El miembro deberá establecer mecanismos para identificar en el LEO las órdenes consolidadas y las órdenes pendientes de consolidar.

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. ¿Qué criterios se tienen en cuenta, además de la coincidencia en la especie, para el proceso de consolidación de órdenes? (Ejemplo: las recibidas por fuera del horario de negociación, las recibidas a través de redes de oficina, monto, etc.)</li> <li>3. ¿Se tiene una política que establezca el tipo de cliente cuyas órdenes son susceptibles de ser consolidadas? ¿En qué consiste?</li> <li>4. ¿En qué momento y por qué medio se solicita la autorización del cliente para consolidar sus órdenes?</li> <li>5. ¿Cuál es la metodología para adjudicación de precios cuando las órdenes consolidadas se ejecutan en varias operaciones?</li> <li>6. ¿Quién tiene el encargo de consolidar las órdenes al interior de la entidad? (Ej: un operador centraliza la gestión de consolidación, un operador por especie, cada operador consolida las órdenes que recibe, etc.)</li> <li>7. ¿Cuáles son las políticas del tiempo máximo que una orden en proceso de consolidación puede permanecer en espera para ser ejecutada?</li> </ol>
---

**Reglamento AMV, Artículo 51.42 Confirmación de la orden por parte del cliente<sup>42</sup>**

<p><b>Importancia / explicación de la norma:</b> Reconocer que existen situaciones en las cuales resulte más conveniente para el mercado y para el cliente que el operador tenga la posibilidad de suspender la ejecución de una orden hasta tanto el cliente conozca hechos relevantes que hayan transcurrido con posterioridad al momento en que éste impartió la orden y en forma previa a su transmisión.</p>
<p><b>Normas concordantes:</b> Reglamento General de la Bolsa de Valores de Colombia S.A., Artículo 5.2.2.3.</p>
<p><b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A</p>
<p><b>Preguntas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para solicitar confirmación de órdenes por parte del cliente?</li> <li>2. En cumplimiento del deber de mejor ejecución, ¿la entidad cuenta con alguna política acerca del seguimiento de órdenes ya transmitidas?</li> <li>3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos a seguir cuando la situación de que trata este artículo afecta a varios clientes de la entidad?</li> </ol>

**Reglamento de AMV, Artículo 51.43 Transmisión de órdenes de manera errónea por parte del miembro<sup>43</sup>**

<p><b>Importancia / explicación de la norma:</b> Aclarar que los clientes no pueden verse perjudicados por hechos que se encuentren fuera de su control.</p>
<p><b>Normas concordantes:</b> No existe norma concordante de especial relevancia</p>
<p><b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A</p>
<p><b>Preguntas:</b> N/A</p>

<sup>42</sup> El miembro podrá abstenerse de transmitir la orden a la mayor brevedad posible cuando razonablemente determine que el inversionista puede verse materialmente afectado o cuando se presenten hechos que de ser conocidos por el cliente implicarían que éste modifique la orden. En estos casos, el miembro deberá comunicarse con el cliente a la mayor brevedad posible para que éste, una vez le sean expuestas las razones de la abstención, expresamente ratifique o no la orden mediante medio verificable. En caso de que ratifique, el miembro deberá procesar inmediatamente la orden.

<sup>43</sup> El miembro asumirá todas las consecuencias que se generen cuando la información transmitida por éste no corresponda con la orden impartida por el cliente.

## Reglamento AMV, Artículo 51.44 Complementación<sup>44</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Garantizar que la complementación de operaciones se realice debidamente, abriendo un espacio para que se adopten políticas internas tendientes a evitar irregularidades que puedan afectar a la entidad y a sus clientes.
<b>Normas concordantes:</b> Circular Básica Jurídica PARTE III: TÍTULO III: CAPÍTULO II: Libro electrónico de registro de órdenes y principios para el procesamiento de órdenes de sociedades comisionistas de valores 2.8. Procesos operativos posteriores a la ejecución de órdenes.
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El proceso de complementación es adelantado directamente por los operadores a la mayor brevedad posible.</li><li>2. Se cuenta con un software que facilita el flujo de información entre el operador y los encargados de realizar la complementación</li></ol>
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para cumplir con el proceso de complementación de operaciones?</li><li>2. ¿Cuál es el área encargada de realizar la complementación de las operaciones?</li><li>3. ¿Cuáles son los mecanismos utilizados para garantizar la integridad y trazabilidad del flujo de información sobre las operaciones entre los operadores y digitadores, y las personas encargadas de la complementación?</li></ol>

## Reglamento de AMV, Artículo 51.45 Deber de información<sup>45</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Que el cliente esté debidamente informado acerca de las condiciones en las cuales se ejecutó su orden. Reducir la posibilidad de contingencias legales en contra de las entidades por falta de conocimiento sobre el resultado de la gestión.
<b>Normas concordantes:</b> Código de Comercio artículo 1269
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> Se cuenta con un sistema electrónico de notificación que envía al cliente la información sobre el resultado de la ejecución de la orden vía correo electrónico.
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos relacionados con la remisión de información al cliente de que trata el presente artículo?</li><li>2. ¿Cuál es el medio de envío de la información correspondiente a la orden?</li><li>3. ¿Cuáles son las políticas sobre el tiempo de remisión de la información relativa a la ejecución o transmisión de la orden?</li><li>4. ¿Existen mecanismos para validar la información que se le está enviando al cliente?</li></ol>

<sup>44</sup> El miembro deberá ingresar la información que el administrador del sistema de negociación o de registro le solicite para identificar los beneficiarios de la operación, las condiciones de la misma, así como cualquier otra información que el administrador considere pertinente.

<sup>45</sup> Los miembros deberán establecer políticas y procedimientos relacionados con el deber de remitir al cliente un reporte en el que se le informe sobre la ejecución y el resultado de la gestión de su orden. Dentro de las políticas y procedimientos se deberá hacer mención al momento así como el medio en que se debe remitir dicho reporte. El reporte incluirá como mínimo la siguiente información:

1. Resultado de la gestión de la orden (se ejecutó la orden o no);
2. Si se ejecutó en el sistema de negociación o en el mercado mostrador;
3. Tipo de operación;
4. Si la operación fue cruzada contra otro cliente del miembro, o ejecutada contra la cuenta propia;
5. Valor de la comisión;
6. Precio o tasa efectiva a la que se ejecutó la orden;
7. Número consecutivo con el que se identificó la orden en el (los) LEO;
8. Cualquier otra información que deba darse de conformidad con la normatividad aplicable.

## Reglamento de AMV, Artículo 51.46 Deber de abstención del miembro<sup>46</sup>

<b>Importancia / explicación de la norma:</b> Propender porque los sujetos de autorregulación no sean utilizados para cometer infracciones en el mercado de valores
<b>Normas concordantes:</b> No existe norma concordante de especial relevancia
<b>Ejemplo de prácticas de mercado:</b> N/A
<b>Preguntas:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos implementados para abstenerse de procesar órdenes que puedan enmarcarse dentro de cualquiera de los casos de que trata este artículo?</li><li>2. ¿Cuáles son los mecanismos utilizados para evitar que se procesen órdenes que contravengan el régimen de inversiones de las entidades públicas?</li></ol>

---

<sup>46</sup> Los miembros deberán abstenerse de procesar órdenes cuando:

1. Conozca que el cliente u ordenante está involucrado en cualquier tipo de actividad ilícita, o la orden hace parte de una actividad ilícita;
2. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden haciendo uso de información privilegiada;
3. Conozca que el cliente u ordenante imparten la orden para manipular el mercado;
4. Conozca que la orden contravenga el régimen de inversiones de las entidades públicas;
5. La orden constituya una infracción a la normatividad aplicable.