

Proceso/Subproceso Gestión Comercial	Versión 13	<h1>AdCap</h1>
Manual de calidad 07-M-001 - MANUAL DE LIBRO ELECTRONICO DE ORDENES	Fecha de Emisión: 03/Jun/2009	
Aprobado Por: Junta Directiva	Fecha de Actualización: 24/May/2017	

TABLA DE CONTENIDO

[GLOSARIO](#)

[POLITICAS](#)

[1. PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES](#)

[1.1. PRINCIPIOS](#)

[1.2. CONTROL INTERNO](#)

[1.3. DEBERES DE ABSTENCIÓN](#)

[1.4. PROCESO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN](#)

[2. REGLAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ÓRDENES](#)

[2.1. MEDIOS VERIFICABLES](#)

[2.2. VERIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE CLIENTES](#)

[3. PROTOCOLO DE NEGOCIACIÓN](#)

[3.1. CONTENIDO DE LAS ÓRDENES](#)

[3.2. CONDICIONES EN CADA MEDIO VERIFICABLE](#)

[4. PROCESO DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES](#)

[4.1. ORDENANTES](#)

[4.2. RECEPTORES](#)

[4.3. MOMENTO DE RECEPCIÓN DE LAS ÓRDENES](#)

[4.4. TIPOS DE ÓRDENES](#)

[4.4.1. Órdenes verbales](#)

[4.4.2. Órdenes escritas en formato físico](#)

[4.4.3. Órdenes escritas en medio digital](#)

[4.4.4. Órdenes incompletas](#)

[4.5. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES](#)

[4.6. OPERADOR CON ACCESO DIRECTO](#)

[4.7. CENTRO DE TRANSMISIÓN](#)

[4.8. TARIFAS](#)

[5. REGISTRO DE ÓRDENES EN EL \(LOS\) LEO](#)

[5.1. PERSONAS FACULTADAS PARA EL REGISTRO DE ÓRDENES EN LOS LEO.](#)

[5.2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE REGISTRO DE ÓRDENES](#)

[5.3. CONTENIDO DEL REGISTRO DE LA ORDEN EN EL LEO.](#)

[5.4. INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL LEO](#)

[5.4.1. Correcciones por errores en ingreso](#)

[5.4.2. Cancelación ó modificación de órdenes](#)

[5.5. CONTINGENCIA DEL LEO](#)

[6. PRELACIÓN DE ÓRDENES](#)

[7. COMPLEMENTACIÓN](#)

[ANEXOS](#)

[NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES](#)

GLOSARIO

AMV: Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia.

Canales de recepción de órdenes: Personas o sistemas con los cuales el cliente interactúa al momento de impartir una orden y que comparten unas características comunes de acuerdo con los procedimientos de cada miembro.

Centro de acopio: Lugar donde o mecanismo a través del cual se centralizan las órdenes recibidas, para su posterior remisión al (los) LEO.

Centro de transmisión: Lugar donde o mecanismo a través del cual se centralizan las órdenes para su registro en el (los) LEO y transmisión a los sistemas de negociación o a la contraparte en el mercado mostrador.

Complementación de Operaciones: La gestión de adicionar información complementaria necesaria respecto de cada una de las operaciones celebradas en el Sistema y emitir los comprobantes de la operación para sus clientes.

Consolidación de órdenes: Mecanismo por medio del cual se agrupan órdenes de diferentes clientes y se ingresan de manera unificada al sistema de negociación o se le transmiten a una contraparte como una sola orden.

Distribución: Se refiere a la gestión de efectuar operaciones sobre valores con clientes en el mercado mostrador, por parte de un operador de distribución.

Fraccionamiento de operaciones: Trámite posterior a la ejecución de las órdenes consolidadas por medio del cual se prorratea o distribuye el

resultado de la operación entre los clientes.

Libro electrónico de órdenes (LEO): Sistema electrónico en el que todas las órdenes de compra, venta, y demás operaciones sobre valores, que reciba un miembro actuando por cuenta de un tercero, quedan registradas y son ordenadas cronológicamente.

Manual del libro electrónico de órdenes: Conjunto de normas adoptadas por el miembro para regular el sistema de registro y procesamiento de órdenes.

Asistente de registro: Cargo dentro de la compañía encargado del proceso de complementación de las operaciones y de brindar soporte al área comercial en el cálculo, registro y remate, de toda clase de títulos valores en los diferentes sistemas de negociación y registro.

Medio verificable: Es aquel mecanismo adoptado institucionalmente que permite el registro confiable del momento y de la información correspondiente a las órdenes recibidas las negociaciones efectuadas en el mercado, o de cualquier otro hecho relevante. Este medio será, entre otros, un teléfono con grabación de llamadas, medios escritos o medios de intercambio electrónico de datos (IED).

Mercado mostrador: Aquel que se desarrolla fuera de los sistemas de negociación.

Mesa de negociación: Es cualquier recinto en el cual las personas naturales vinculadas a un intermediario de valores estructuren, ejecuten o realicen operaciones sobre valores, de otros activos financieros, y operaciones de derivados financieros ya sea por cuenta propia, o en los cuales reciban órdenes o instrucciones para celebrar tales operaciones por cuenta de terceros, teniendo acceso a información de sistemas de negociación y/o de registro de operaciones a través de pantallas, ya sean éstas activas o pasivas.

Operaciones de signo contrario: Dos operaciones son de signo contrario entre sí, cuando una de ellas es una compra y la otra es una venta, y se refieren a valores de la misma especie y con el mismo plazo de vencimiento en caso de que aplique. No se considera que las transferencias de propiedad resultantes de la celebración de una operación repo, simultánea o TTV, sea contraria a la operación inicialmente efectuada cuando dicha operación esté pendiente de su cumplimiento.

Operador con acceso directo: Quien tenga acceso a una pantalla activa que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación y que ejecute o imparta instrucciones para la ejecución de órdenes de clientes, terceros, posición propia o cuenta propia sobre valores, derivados financieros u otros activos y que tengan asignado código de acceso de operador o su equivalente.

Operador de distribución: Es aquella persona que representa a una entidad que actúa como contraparte de clientes, y no tiene discrecionalidad para tomar decisiones de inversión o asumir posiciones abiertas a nombre de la entidad ni con los recursos propios de ésta.

Operador por cuenta de terceros: Es aquella persona que ejecuta las órdenes o toma decisiones de inversión por cuenta de terceros, en los cuales se incluyen los vehículos de administración de recursos de terceros.

Operador por cuenta propia: Es aquella persona que discrecionalmente toma decisiones de inversión a nombre de la entidad y con los recursos propios de ésta, teniendo la posibilidad de asumir posiciones abiertas.

Operador sin acceso directo: Quien ejecute o imparta instrucciones para la ejecución de órdenes de clientes, terceros, posición propia o cuenta propia sobre valores, derivados financieros u otros activos y que tengan asignado código de acceso de operador o su equivalente y que no tenga acceso a una pantalla activa que le permita ingresar las órdenes de manera directa a un sistema de negociación.

Orden: Instrucción para celebrar una operación sobre un valor.

Orden con límite: Orden impartida por un cliente en la cual se especifica el precio mínimo o máximo, según se trate de una orden de venta o de compra, al cual puede ser ejecutada la orden. En todo caso, la operación podrá ser efectuada a un precio distinto, siempre y cuando esto represente mejores condiciones para el cliente.

Orden condicionada: Orden impartida por un cliente en la cual se indica un precio específico que es condición para la ejecución de la orden.

Orden de mercado: Orden impartida por un cliente la cual tiene que ser ejecutada al mejor precio que se obtenga en el mercado.

Partes relacionadas: Se considerarán partes relacionadas:

- Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.
- Las personas jurídicas en la que tenga una participación material.
- Las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales a) y b) anteriores.
- El cónyuge, compañero(a) permanente y las personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil.
- Aquellas personas naturales y/o jurídicas con las cuales exista una relación contractual o de cualquier otra naturaleza, que pueda afectar la objetividad que debe caracterizar las relaciones comerciales.

Grado de consanguinidad: En primer grado se encuentran el padre o madre con el hijo. En segundo grado se encuentran los hermanos, los abuelos o los nietos.

Grado de afinidad: Se encuentran en primer grado el yerno y el suegro o la nuera y la suegra. En segundo grado se encuentran los cuñados.

Único civil: El parentesco que existe entre el padre o la madre adoptante y el hijo adoptivo.

Participación material: Aquella que existe cuando el accionista sea beneficiario real de más del 5% del capital social de una sociedad.

RNPMV: Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores.

SFC: Superintendencia Financiera de Colombia.

SIMEV: El Sistema Integral de Información del Mercado de Valores.

TTV: Transferencia temporal de Valores. Las operaciones de transferencia temporal de valores son aquellas en las que una parte (el "Originador"), transfiere la propiedad de unos valores (objeto de la operación) a la otra (el "Receptor"), con el acuerdo de retransferirlos en la misma fecha o en una fecha posterior. Concomitantemente, el Receptor transferirá al Originador la propiedad de otros valores o una suma de dinero de valor igual o mayor al de los valores objeto de la operación. En el momento en que se revierta la operación, tanto el Originador como el Receptor deberán restituir la propiedad de valores de la misma especie y características de aquellos recibidos en la operación o la suma de dinero recibida, según sea el caso.

E-TRADING: Es la abreviación de la palabra "Electronic Trading" que significa comercio electrónico de valores a través de una plataforma electrónica de negociación. Se pueden negociar todo tipo de valores entre los que se encuentran: Acciones, derivados, bonos, monedas, commodities y productos estructurados.

POLITICAS

1. Las características más importantes de este manual son de público acceso, por lo tanto estarán divulgadas en la página Web de la compañía.
2. El procesamiento de las órdenes de terceros deberán ser elaboradas o registradas por el operador que la reciba y serán atendidas siguiendo el principio de "primero en llegar, primero en derecho", sin importar el medio por el cual lleguen.
3. Se permite que los clientes tengan ordenantes aunque no sean partes relacionadas entre sí, siempre y cuando se cumpla que los clientes por ordenante no sean más de (5) cinco, exceptuando los casos en que los ordenantes sean partes relacionadas.
4. Los ordenantes deberán diligenciar el formato que establezca la sociedad cuyos datos serán verificados por parte del área de prevención.
5. Los receptores de órdenes verificarán que cuando reciban instrucciones de personas diferentes a los clientes se trate de ordenantes debidamente registrados en las aperturas o formatos de vinculación.
6. Las órdenes recibidas fuera de la oficina deben quedar registradas por medio de una carta firmada por el cliente, allí se deben tener en cuenta los datos mínimos que debe tener una orden escrita (punto 3 PROTOCOLO DE NEGOCIACIÓN). El operador debe comunicarse con la compañía a la mayor brevedad posible para ejecutar la orden.
7. Las órdenes recibidas por fuera de las oficinas, se les aplicará el principio de "primeras en llegar" "primeras en derecho", y deberán ser registradas en el sistema LEO.
8. Para el caso de las órdenes recibidas fuera de las oficinas, el operador debe comunicarse con la compañía a la mayor brevedad posible, haciendo uso de un medio verificable, y esta operación será incluida en el LEO por el Asistente de registro, adicional deberá dejar por medio escrito la recepción de dicha orden.
9. Para el caso de las órdenes recibidas fuera de las oficinas, el operador debe diligenciar en los formatos de órdenes la hora exacta en que fue recibida y los datos mínimos de la orden, para efectos de la inclusión en los LEO y posteriormente en los sistemas de negociación.
10. Las órdenes recibidas por fuera del horario de negociación serán ingresadas a los sistemas de negociación inmediatamente abra el mercado, o al momento que se cumplan las condiciones definidas por el cliente.
11. Las órdenes recibidas fuera de los horarios de negociación, deben ser registradas en el LEO, y se les aplicará el principio de "primeras en llegar" "primeras en derecho", el responsable de esta labor es el operador, quien velará porque estas órdenes sean incluidas de acuerdo al tiempo establecido.
12. Las órdenes recibidas por medio del canal E-Trading, serán incluidas en el LEO de forma automática y serán incluidas en los sistemas de negociación aplicando el principio "primeras en llegar" "primeras en derecho".
13. Si se presentan fallas en el sistema E-trading y las mismas impiden el enrutamiento automático de órdenes por parte de los clientes, los mismos podrán comunicarse por un medio verificable para cerrar sus posiciones o impartir órdenes.
14. Siempre que se reciba un grupo de órdenes de varios operadores, estas serán procesadas de acuerdo con su hora de recepción cumpliendo con el principio de "Primeras en llegar" "primeras en derecho", para el caso primeras en ser recibidas.
15. AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa realiza el cobro de tarifas por el uso de canales puestos a disposición del cliente de acuerdo con los costos asociados a cada operación.
16. La compañía debe tener un LEO por cada canal de recepción de órdenes, en cada ciudad.
17. Las personas que se encuentren desarrollando tareas de digitadores y operadores de los sistemas de negociación, deberán estar debidamente certificadas por la AMV.
18. Los operadores son responsables del seguimiento de la gestión y cumplimiento de las órdenes impartidas por sus clientes, así como de confirmarles a los clientes el estado final de las mismas.
19. Los Asistentes de registro son los responsables de realizar la complementación de las operaciones de acuerdo con los horarios establecidos por la BVC.
20. Todas las órdenes impartidas por cualquier medio verificable, deben contener la información establecida en el numeral (3) protocolo de negociación, definido en este manual.
21. Los correos enviados y recibidos de clientes deben ser a través del correo electrónico institucional, y estos no podrán ser borrados o eliminados por los operadores.

22. Solo los operadores están autorizados para recibir las órdenes de los clientes. En ningún caso los asistentes de mesa o Asistentes de registro podrán recibir órdenes de los clientes. Sin embargo los Vicepresidentes Comerciales, Gerentes Comerciales, Gerentes de APT y Gerente de Fondos de Inversión Colectiva, también podrán recibir órdenes siempre y cuando estén certificados ante el AMV en calidad de directores.

23. Los operadores son los responsables de informar al cliente cuando las órdenes impartidas no cumplan con los requisitos mínimos establecidos en este manual.

24. Los operadores con acceso directo pueden ingresar la orden primero al sistema de negociación y posteriormente al LEO siempre y cuando se cumpla con lo siguiente: que la transmisión de la orden al sistema de negociación se haga respetando la prelación de las órdenes recibidas, y que la transmisión de la orden se realice inmediatamente después de su recepción.

25. Para realizar el registro y consulta de órdenes a través del LEO, se debe ingresar siempre con el número de identificación del cliente (NIT o CC).

26. Todas las políticas y procedimientos relacionadas con el Libro electrónico de órdenes son aplicables a operaciones realizadas en renta fija, acciones y derivados.

27. Las ordenes serán transmitidas a los sistemas de negociación a la mayor brevedad posible como lo establece la normatividad vigente, sin embargo la Comisionista no se hace responsable por aquellas operaciones que no se ejecuten, porque se superan los montos máximos establecidos para operar con las contrapartes (cupos de contraparte).

28. Las órdenes que se reciban a través de medios escritos deben ser originales en su contenido y en la firma del cliente y deben ser radicadas únicamente por las personas de la recepción en cada ciudad. Se recibirán dichas órdenes directamente de parte del cliente o de emisarios de éste, es decir queda prohibido el recibo de órdenes de parte de funcionarios de la compañía con excepción de las que radiquen directamente nuestros mensajeros en recepción.

1. PRINCIPIOS Y DEBERES GENERALES

1.1. PRINCIPIOS

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa adopta como principios generales del procesamiento de órdenes los siguientes:

- **Trazabilidad:** Los estados de cada orden son verificables y auditables para lo cual están definidos los siguientes estados que pueden tener las órdenes.
 - **Recepción de órdenes:** etapa en la que el cliente imparte una orden y AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa la recibe a través de cualquiera de los canales establecidos para el efecto.
 - **Registro de órdenes en el (los) LEO:** etapa en la que AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa registra la orden en el (los) LEO correspondiente.
 - **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.
 - **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.
 - **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.
 - **Informe sobre el procesamiento de la orden:** momento en que AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa le informa al cliente sobre las condiciones en que se procesó la orden y si ésta pudo ser ejecutada o no.
- **Equidad:** Las órdenes impartidas por los clientes quedan en medios verificables y son tramitadas de acuerdo a la hora en que han sido impartidas.
- **Revelación del sistema para el procesamiento de órdenes:** El funcionario del área comercial es responsable de informar claramente al cliente el procedimiento interno para el registro y procesamiento de las órdenes que ellos impartan.
- **Integridad y seguridad en el manejo de documentación:** De acuerdo con las políticas y procedimientos enunciados en este manual se debe propender por la integridad, veracidad y seguridad de la documentación institucional en materia de órdenes.

Para el caso de las ordenes puestas por medio del canal E-trading, las mismas podrán ser monitoreadas por el cliente en su cuenta E-Trading donde se presentaran sus diferentes estados.

1.2. CONTROL INTERNO

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa establece las siguientes políticas de control interno.

Diariamente el área de auditoria efectúa pruebas aleatorias, donde se toman diferentes operaciones registradas en el aplicativo y se busca en el medio verificable la orden respectiva dada por el cliente, comprobando que efectivamente la orden se haya ejecutado de acuerdo a sus instrucciones. Mensualmente auditoria presenta un informe a presidencia y a los jefes de mesa.

1.3. DEBERES DE ABSTENCIÓN

Los operadores de la compañía deben abstenerse de ejecutar órdenes cuando se conozca o tengan indicios graves lo siguiente:

- Que el cliente u ordenante está involucrado en cualquier tipo de actividad ilícita, o la orden hace parte de una actividad ilícita: En estos casos particulares, la compañía cuenta con el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT), en el cual en el proceso de vinculación de clientes se hace un primer filtro y mensualmente se realiza un informe de operaciones sospechosos.
- Que el cliente u ordenante imparten la orden haciendo uso de información privilegiada: en estos casos, el responsable de identificar dicho fraude es el operador, el cual debe guiarse según el conocimiento que tenga del cliente y la dinámica del mercado, procurando filtrar aquellas situaciones en que el cliente actúa de forma fraudulenta, haciendo uso de información privilegiada, tal como:
 - Aquella que está sujeta a reserva
 - Aquella que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello.
 - Aquella información de carácter concreto que no ha sido dada a conocer al público y que de haberlo sido sería tenida en cuenta por un inversionista medianamente diligente y prudente al negociar los respectivos valores.(Ver documento 15-N-001 CÓDIGO DE CONDUCTA, numeral 4)
Para el caso del canal E-Trading el cliente solo contará con la información pública de mercado a la que tienen acceso todos los inversionistas, por lo tanto en la página Web se realizarán publicaciones de noticias a discreción de la compañía.
- Que el cliente u ordenante imparten la orden para manipular el mercado: El operador, debe partir de sus principios profesionales, con el fin de informar a los entes de control interno, cuando considere que un cliente tiene intenciones de manipular el mercado que tengan como objetivo o efecto:
 - Afectar la libre formación de los precios en el mercado de valores
 - Manipular la liquidez de determinado valor
 - Aparentar ofertas o demandas por valores
 - Disminuir, aumentar, estabilizar o mantener artificialmente el precio, la oferta o la demanda de determinado valor
 - Obstaculizar la libre concurrencia y la interferencia de otros en las ofertas sobre valores.
- Que la orden contravenga el régimen de inversiones de las entidades públicas: Cuando los clientes sean entidades públicas de acuerdo a la clasificación del decreto 1525 de 2008 expedido por el Ministerio de Hacienda, los operadores deben registrar sus inversiones según dicta el decreto en mención.
- Que la orden constituya una infracción a la normatividad aplicable: el operador dentro del desarrollo de su labor, debe estar informado de la normatividad vigente, con el fin de prevenir alguna infracción.
- Abstenerse de registrar operaciones de segundo mercado para clientes inversionistas.

1.4. PROCESO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

La compañía establece que el Manual de Libro de órdenes se publicará en la página Web de la compañía con el fin de que nuestros clientes puedan identificar de forma clara el flujo que surten las órdenes que imparte. Adicional las actualizaciones y las modificaciones podrán ser consultadas por el mismo medio.

De esta manera se garantiza que el cliente tiene acceso a la información y actualizaciones que se presenten con respecto del Manual LEO.

Para informar al cliente sobre ésta publicación, en la carta de bienvenida y en las solicitudes de actualización, se incluirá una frase que invita a los clientes a visitar la página web y a ver el manual, o a solicitarlo físicamente en la compañía, para quienes no tengan acceso a la página web.

2. REGLAS PARA EL PROCESAMIENTO DE ÓRDENES

2.1. MEDIOS VERIFICABLES

Los medios verificables con que cuenta la compañía para la recepción de órdenes son:

- **Correo electrónico:** El funcionario al ingreso a la compañía se le crea un correo electrónico institucional el cual es el usado para todas las comunicaciones con los clientes. Este medio graba automáticamente toda la correspondencia entrante y saliente, por lo tanto las comunicaciones relacionadas con las órdenes de clientes no se pueden borrar. A la información de los correos electrónicos de la compañía se le realiza backups diariamente en el servidor designado para tal fin.
- **Mensajería electrónica instantánea (ej: Spark, Messenger, etc):** Cada operador cuenta con ésta herramienta para comunicarse con los clientes, de la cual también se deja grabación y se hace back up mensual.
- **Grabación telefónica:** AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa cuenta con una planta telefónica de grabación de llamadas en Medellín y Bogotá, en donde se graban todas las conversaciones realizadas desde las extensiones de los operadores. A la información de la grabación de llamadas se le realizan Backups mensual y son monitoreadas y custodiadas por el área de auditoría.
- **Verbalmente:** Se cuenta con el procedimiento 07-P-08 ÓRDENES VERBALES en el que se establecen los pasos para la gestión de órdenes verbales, y el formato 07-F-001 ÓRDENES VERBALES. Donde los clientes firman el registro de las operaciones impartidas por este medio, este formato es archivado en la compañía.
- **Escrita (Por medio de carta):** Los clientes pueden impartir las órdenes a través de cartas enviadas a las oficinas, o por medio de fax, las cuales deben ser radicadas. Las cartas deben ser firmadas por los clientes y visadas por el funcionario responsable.
- **E-Trading:** Este canal se configura como un medio verificable, por lo tanto solo tendrá acceso el cliente en cuestión, por medio de un password y un nombre de usuario (personal e intransferible) con el que autentica su ingreso a cada sesión. En el mismo, el cliente podrá colocar órdenes de compra o venta en el mercado de renta variable y estas serán enrutadas de forma automática a los sistemas de negociación, este proceso se realizará siempre y cuando el cliente cuente con el saldo en títulos o efectivo para el respaldo de la operación.

Nota: En cualquier momento el cliente tiene la posibilidad de recibir asesoría personalizada sobre sus inversiones para lo cual aplicará una tarifa diferente que se establecerá de acuerdo con las políticas actuales para los canales tradicionales (operador con acceso directo y operador sin acceso directo).

Adicionalmente todos estos medios son verificados aleatoriamente por el área de auditoría, de acuerdo a los procedimientos definidos por esta área.

2.2. VERIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE CLIENTES

La compañía tiene mecanismos de confirmación de recursos, previo a la ejecución y/o cumplimiento de órdenes, estos mecanismos están divididos en dos grupos:

Cartera: Cada operador tiene en la intranet un reporte diario que puede consultar a primera hora del día, donde le aparecen; la relación de saldos y la relación de cumplimientos futuros. Esto es utilizado para establecer la cantidad de recursos comprometidos a futuro confrontados con los recursos presentes de cada cliente.

En los casos en que los recursos están siendo gestionados por los clientes, sea el caso de cheques o de transferencias, debe quedar en el medio verificable el compromiso adquirido por el cliente en el momento de impartir la orden.

Disponibilidad de títulos: A través de la intranet cada operador tiene la opción de consultar la disponibilidad de los títulos de sus clientes que estén custodiados en el Deceval.

El área de auditoría realiza un chequeo diario del estado de la cartera y el cumplimiento de operaciones.

Para el caso de órdenes enrutadas por medio del canal E-Trading, los recursos son verificados de forma automática y el cliente solo podrá ingresar órdenes sobre los saldos que disponga en títulos y efectivo.

3. PROTOCOLO DE NEGOCIACIÓN

El objetivo del protocolo de negociación es garantizar que todas las condiciones de negociación acordadas con los clientes queden debidamente establecidas a través de un medio verificable.

3.1. CONTENIDO DE LAS ÓRDENES

3.1.1. MERCADO EN LOS SISTEMAS DE NEGOCIACIÓN

Al momento de cerrar el negocio, la orden de un cliente debe tomarse de modo que incluya claramente:

1. El nombre completo del cliente, cuando éste es quien imparte la orden directamente.
2. El nombre completo del cliente y de su ordenante o su representante legal cuando éste actúa en nombre del cliente.
3. Nombre del comercial que toma la orden.
4. Si la orden es compra, venta, repo, simultánea o TTV.
5. Si la orden es condicionada o límite. De otra manera se entenderá que es a mercado.
6. Especificar la especie o clase de título a negociar.
7. Definir cantidad y precio para Acciones Y monto y tasa para Renta Fija.
8. Comunicar la comisión a cobrar por la operación.
9. Comunicar al cliente: "Los títulos de renta fija o las acciones tienen riesgo de liquidez lo que significa que se puede presentar dificultad para la venta del título o que el valor de venta sea inferior al valor de compra."
10. En el caso en que la contraparte sea la posición propia de la firma informar al cliente: "Para poder ejecutar la orden dada por usted, es preciso informarle que la contraparte para esta operación es AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa Esto implica que la comisión es \$0 "
11. Consultar al cliente si le quedó clara la información suministrada, si entiende la operación y si se encuentra satisfecho con la asesoría brindada. El propósito es dejar una constancia de la conformidad del cliente con la asesoría que le fue prestada. Se sugiere decir: XXX siente que la asesoría brindada y la información suministrada son suficientes para la toma de esta decisión? (Sí, adelante. No o duda, se suspende la toma de la orden).
12. Advertirle al cliente que su operación puede ser confirmada por un funcionario de la firma.

Recuerda también diligenciar en el LEO las órdenes exactamente como fueron recibidas (con los parámetros anteriores), incluyendo el medio verificable y la fecha y hora de la orden recibida.

3.1.2. MERCADO MOSTRADOR

Las operaciones realizadas en el mercado mostrador deberán cerrarse a través de un medio verificable a partir del cual sea posible conocer con total claridad la siguiente información:

1. Nombre del operador y de la contraparte.
2. Hora de cierre.
3. Las características de la especie que permitan su identificación plena.
4. El precio para Acciones Y tasa para Renta Fija.
5. Cantidad negociada.
6. El tipo de operación.
7. Beneficiario de la operación.

- En caso de que la entidad esté actuando por cuenta de un tercero en desarrollo del contrato de comisión, solamente tendrá que expresar tal circunstancia sin especificar el nombre del tercero.

- La diferencia entre la hora de cierre de la negociación y la hora de registro en el sistema no debe superar los diez (10) minutos.

3.2. CONDICIONES EN CADAMIEDIO VERIFICABLE

Las órdenes impartidas por los clientes a los operadores, siempre deben quedar adecuadamente expresadas con el objetivo de tener claridad del negocio que se esté pactando, para tal efecto la compañía establece los siguientes parámetros mínimos que son de obligatorio cumplimiento y que se deben tener en cuenta en relación al medio verificable que se utilice:

- **(a) Correo electrónico (b) Mensajería electrónica instantánea (ej: Spark, Messenger, etc):** Cuando las órdenes de los clientes son recibidas por estos medios, éstas deben contener:
 - Identificación del cliente u ordenante
 - Teléfono del cliente
 - Especie que negocia
 - Monto nominal del negocio ó valor neto del mismo
 - Tipo de orden
 - Fecha de cumplimiento de la operación

El operador debe asegurar que en el proceso de preguntas y respuestas que realice con su cliente, se establezca claramente los requisitos mínimos para que sea una orden.

Cuando se reciba una orden por correo electrónico, en el espacio de notas el operador debe colocar correctamente dicho correo, la fecha y hora en que se recibió, esto con el fin de poder realizar la trazabilidad con mayor facilidad a la información de las órdenes cuando así se requiera.

- **Grabación telefónica:** Si se trata de órdenes recibidas por teléfono, el operador debe establecer claramente en la conversación los siguientes aspectos:
 - Especie que negocia
 - Monto nominal del negocio ó valor neto del mismo
 - Tipo de orden
 - Fecha de cumplimiento de la operaciónAdicional el operador debe identificar al cliente en cualquier momento de la llamada, ó al finalizar la llamada confirmar los datos de la orden impartida.
- **Verbalmente:** Cuando las órdenes de los clientes son recibidas de forma verbal los operadores cuentan con dos mecanismos para garantizar que estas queden en un medio verificable
 - Cuando la orden se imparte verbalmente en mesas presenciales, se debe hacer firmar por el cliente el formato [07-F-001 ÓRDENES VERBALES](#).
 - Cuando la orden se imparte fuera de las oficinas de la compañía: Se debe remitir a la política N° 4 establecida en este manual.

- **Escrita (Por medio de carta):**

- Las cartas que sean recibidas para impartir órdenes, deben ser revisadas por el operador y éste debe establecer que se cumplan los siguientes requisitos:
 - Identificación del cliente u ordenante
 - Teléfono del cliente
 - Especie que negocia
 - Monto nominal del negocio ó valor neto del mismo
 - Tipo de orden
 - Fecha de cumplimiento de la operación

Si se llega a presentar el caso en que una orden escrita no contenga los datos mínimos, el operador se debe abstener de realizar la ejecución de la orden, en tanto esta no sea corregida ó impartida por otro medio verificable.

- **E-Trading:**

- Por este canal solo se recibirán órdenes de los clientes que ingresen por medio de password y nombre de usuario de forma correcta, se entiende que el mismo es responsable de proteger el nombre de usuario y password con el que ingresa al sistema E-Trading, por lo tanto AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa no es responsable por fraudes generados por manejo inadecuado del nombre de usuario y el password. Sin embargo como medida preventiva se pedirá al cliente renovación de su nombre de usuario y password cada dos meses.

NOTA: En cada caso particular el operador debe propender porque la orden impartida por su cliente no pueda llegar a tener dobles interpretaciones. Ninguna orden de clientes debe ser procesada sin que los datos estén completos de acuerdo a lo definido en este protocolo; en caso de que se reciba una orden incompleta, el operador debe contactar de inmediato al cliente a través de un medio verificable y completar o anular la orden.

Cuando se culmine el proceso de ejecución de la orden, el operador está en la obligación de comunicar al cliente el resultado de la gestión realizada por cualquier medio verificable, sin importar si la orden se configuró como un negocio o simplemente no cerró ningún negocio.

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.

4. PROCESO DE RECEPCIÓN DE ÓRDENES

4.1. ORDENANTES

En la apertura de cuenta que debe llenar cada cliente se encuentra espacio para diligenciar los datos de los ordenantes autorizados, de igual forma se le informa en este formulario lo siguiente:

“Ordenantes Autorizados”: Son aquellas personas autorizadas por el cliente para impartir órdenes sobre todas las inversiones y operaciones que se realicen a través de AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa. El cambio de estas personas deberá ser informado por escrito a AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa.

Se cuenta con un documento adicional llamado TARJETA DE FIRMAS (Persona Natural-Persona Jurídica) el cual se diligencia en el momento de vinculación del cliente y en donde se cuenta con los espacios para relacionar las firmas autorizadas, con su respectiva huella y su número de identificación.

El área de auditoría de la compañía realizará revisiones periódicas con el fin de garantizar que los ordenantes no tengan más de (5) clientes. En los casos en que se detecte que una persona es ordenante de más de (5) cinco clientes, sin ser partes relacionadas, se le comunica al operador y a su vez al cliente para el correctivo.

4.2. RECEPTORES

Los receptores son todos los operadores que están autorizados para recibir órdenes de clientes. En el formato de vinculación de clientes se cuenta con un campo especial para relacionar el receptor asignado para cada cliente, y con esta información alimentar el registro en el aplicativo, en donde también se ingresa información de clientes y Ordenantes.

De este sistema se pueden obtener listados actualizados de los receptores con sus respectivos clientes.

En aspectos relacionados con el retiro de personas autorizadas para recibir órdenes, se cuenta con un procedimiento en el que se describen las responsabilidades de la Gerencia Comercial, Gerencia Administrativa y de operaciones, Área de mercadeo, y el área de prevención, las cuales son las que realizan las respectivas actualizaciones en los sistemas de la compañía. 07-P-09 REASIGNACIÓN DE CLIENTES.

NOTA: Con respecto de las personas autorizadas para recibir órdenes, en la compañía los Gerentes comerciales, Gerente de APT y Gerente de Fondos de Inversión Colectiva que estén certificados en calidad de directores ante el AMV, podrán recibir órdenes de los clientes, sin embargo no están autorizados a ejecutarlas ni ingresarlas a los LEO.

4.3. MOMENTO DE RECEPCIÓN DE LAS ÓRDENES

En el momento de recepción de las órdenes por medios electrónicos, cartas o correo electrónico, el operador tiene la obligación de informar a su respectivo cliente que efectivamente ha recibido la orden y que fue procesada.

En los casos en que las órdenes sean impartidas por correo electrónico se tomará como hora de recibido la hora en la que el correo llegue a la bandeja de entrada de cada receptor, y en los casos en que las órdenes sean impartidas por medio físico (Carta o Fax) se tomará como hora de llegada la hora en que se radicó la carta y la hora en que llegó la orden por al fax. El operador es responsable de hacer el seguimiento a los comunicados de sus clientes por estos medios enunciados anteriormente.

4.4. TIPOS DE ÓRDENES

4.4.1. Órdenes verbales

Son aquellas órdenes impartidas por los clientes de forma verbal a través de mesas presenciales o telefónicamente, se establece que los celulares no pueden ser ingresados a los sitios destinados para la negociación dentro de la Compañía. Para el cumplimiento de esta política se cuenta con un casillero en la recepción de cada sucursal, donde se exige a los operadores dejar sus celulares en el momento de ingresar a las salas de negociación. Para el cumplimiento de esta política, el área de auditoría en cada sede realiza la revisión del cumplimiento de la misma de acuerdo a sus procedimientos establecidos.

Para el caso de órdenes impartidas en visitas a clientes (fuera de la oficina), el operador debe dejar por escrito la orden recibida con la respectiva firma del cliente, por medio de una carta, en la que se establezca como mínimo;

- Identificación del cliente u ordenante
- Teléfono del cliente
- Especie que negocia
- Monto nominal del negocio ó valor neto del mismo
- Tipo de orden
- Fecha de cumplimiento de la operación

De igual manera el operador debe comunicarse con la compañía a la mayor brevedad posible para ejecutar la orden y completar la información referente a fecha y hora de recibido de la orden. Las órdenes de los clientes presenciales se deberán tomar de manera normal por medio verificable "teléfono, chat y/o correo electrónico" desde el puesto asignado al cliente. Por lo anterior estos clientes deben tener una extensión telefónica fija, la cual no puede ser cambiada y todas las órdenes tomadas deberán tener completos sus requisitos, por lo que debe quedar claramente identificado el cliente que da la orden.

4.4.2. Órdenes escritas en formato físico

Son órdenes que se reciben por medio escrito, ejemplo; cartas y fax. Para lo cual se sugiere que cada cliente use los formatos internos para tal fin, la carta [<07-F-015 CARTA ORDENES NEGOCIACION PERSONA NATURAL](#) o la carta [07-F-016 CARTA ORDENES NEGOCIACION PERSONA JURIDICA](#) con los campos mínimos requeridos.

Las órdenes que se reciban a través de medios escritos deben ser originales en su contenido y en la firma del cliente y deben ser radicadas únicamente por las Recepcionistas o Auxiliares de Gestión Documental. Se recibirán dichas órdenes directamente de parte del cliente o de emisarios de éste; es decir, queda prohibido el recibo de órdenes de parte de funcionarios de la compañía con excepción de las que radiquen

directamente los Mensajeros en recepción.

El área de Auditoría verificará el cumplimiento de este registro y el control de dichos documentos.

4.4.3. Órdenes escritas en medio digital

Son las órdenes que se reciben por medio de correo electrónico o por cualquier otro medio digital disponible en la compañía, es obligación de los clientes, siempre y cuando realicen órdenes por medio digital, relacionar la dirección de correo electrónico que será utilizada para este proceso (apertura de cuenta). Adicional es responsabilidad del operador verificar que esta norma se cumpla, y en caso de que no, abstenerse de recibir este tipo de órdenes o solicitar al cliente que realice la orden por otro medio verificable.

4.4.4. Órdenes incompletas

Cuando las órdenes impartidas estén incompletas el operador debe informar al cliente haciendo uso de un medio verificable, el trámite de corrección debe realizarse mientras esté abierto el sistema de negociación del día, de lo contrario la orden se cancela y el cliente debe impartir una nueva orden.

4.5. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE ÓRDENES

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa cuenta con los siguientes canales para la recepción de órdenes;

1. Recepción a través de operador con acceso directo: Quienes se encuentren certificados en esta categoría, que tengan acceso directo. Son los encargados de realizar el contacto con el cliente y recibir las órdenes de los mismos, gestionándolas en los LEO, y los sistemas de negociación

2. Recepción a través de operador sin acceso directo: Quienes se encuentren certificados en esta categoría, que no tengan acceso directo. Son los encargados de realizar el contacto con el cliente y recibir las órdenes de los mismos, gestionándolas en los LEO.

3. Recepción a través de E-Trading: Por medio de este canal el cliente podrá poner órdenes que serán ingresadas de forma automática a los sistemas de negociación, siempre y cuando el cliente cuente con el saldo en títulos y efectivo para respaldar la operación.

Para hacer uso del canal de recepción de órdenes los clientes deben estar inscritos ante la compañía y tener actualizada toda la información financiera para efectos de cumplimiento del SARLAFT, adicional en el momento de ejecutar la orden, esta deberá ser por un medio verificable.

4.6. OPERADOR CON ACCESO DIRECTO

Los operadores con acceso directo a los sistemas de negociación, podrán ingresar las órdenes recibidas por los clientes directamente a estos sistemas y posteriormente a los LEO, respetando la prelación de las órdenes que estén siendo procesadas en cada momento. Esto se aplica con el propósito de ofrecer celeridad a los clientes en el procesamiento de sus órdenes.

Para efectos operativos las operaciones correspondientes a las órdenes ejecutadas por parte de los operadores con acceso directo, podrán ser ingresadas al LEO por parte de la persona que para el efecto determine la Gerencia Administrativa y de Operaciones.

Para efectos de control y verificación del cumplimiento de esta norma, se cuenta con los medio verificables, por medio de los cuales se realizarán aclaraciones en caso de que se presenten reclamaciones o dudas al respecto de la transparencia del proceso.

4.7. CENTRO DE TRANSMISIÓN

Las órdenes recibidas por los operadores son ingresadas al LEO y luego transmitidas a los sistemas de negociación que sean susceptibles de este proceso. Los negocios que sean pactados en mercado mostrador deberán ser transmitidos a los sistemas por los operadores con acceso directo o por los Asistentes de registro en igual condición.

Las órdenes son canalizadas a través de los operadores e ingresadas a los libros de órdenes para que los Asistentes de registro realicen el proceso de complementación y formalización del negocio incluyendo las ejecutadas directamente por los operadores.

4.8. TARIFAS

En la compañía actualmente reciben órdenes a través de operadores y a través de E-trading, para el primer canal no se establece un costo adicional diferente a la comisión por cada operación, la cual se determinan en función de los costos indirectos y directos de cada tipo de operación, en este caso a los clientes se les informa la comisión cobrada en las liquidaciones de bolsa y en los Fondos de Inversión Colectiva se les informa la comisión cobrada en la ficha técnica. Adicional a esta información los operadores le informan al cliente la comisión mínima que pueden cobrar, para los casos que aplique.

Para el segundo caso (E-Trading), se cuenta con una tarifa variable (en porcentaje) en términos de montos operados y una tarifa fija según el número de operaciones realizadas.

5. REGISTRO DE ÓRDENES EN EL (LOS) LEO

5.1. PERSONAS FACULTADAS PARA EL REGISTRO DE ÓRDENES EN LOS LEO.

Sólo podrán realizar registro de órdenes en los LEO, los digitadores, operadores y Asesores Comerciales certificados ante la AMV en las distintas modalidades establecidas.

Para el caso de los operadores que no cuenten con acceso directo al sistema de registro de órdenes LEO, estos lo realizarán por medio de los Asistentes de registro a quienes pasarán dichos requerimientos, sin embargo los Asistentes de registro no podrán recibir las órdenes directamente de los clientes.

Adicionalmente los responsables de ingresar las órdenes a la aplicación LEO, deberán hacerlo diariamente, vigilando la asignación de un número consecutivo en estricto orden cronológico; si las operaciones son a plazo se ingresa primero la orden de contado y luego la orden a plazo.

5.2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE REGISTRO DE ÓRDENES

AdCap Colombia S.A. Comisionista de Bolsa cuenta con un libro electrónico de órdenes por canal de recepción de órdenes; Operadores con acceso directo y operadores sin acceso directo, esto en cada ciudad. En estos libros se registran todas las órdenes recibidas de los clientes. Adicional las órdenes se registran en cada LEO de acuerdo con el operador que las reciba

Este sistema permite agrupar las órdenes de acuerdo al título negociado, al sistema de negociación utilizado y tipo de mercado.

Para el caso de las órdenes recibidas por medio del canal E-Trading, las mismas serán incluidas en el LEO de la compañía y procesadas de forma automática en el sistema de ruteo de órdenes. Este sistema cuenta con una estructura tecnológica que permite conocer y consultar el estado de las órdenes y asegurar por medio de un nombre de usuario y password que el cliente es quien está enviando la orden. Sin perjuicio de lo anterior la Compañía establece en su reglamento de E-Trading las responsabilidades del cliente respecto de los errores operativos que se pueden presentar así como la responsabilidad de custodiar el nombre de usuario y password para el ingreso a la plataforma.

5.3. CONTENIDO DEL REGISTRO DE LA ORDEN EN EL LEO

En el libro de órdenes debe quedar registrado como mínimo la siguiente información:

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. Si la operación tiene algún cobro de comisión, este valor debe ser indicado en la orden ya sea en porcentaje o en pesos.
8. 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.
9. Identificación idónea del valor sobre la cual se imparte la orden.
10. 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.
11. En caso que aplique, si la orden se debe ejecutar durante una oferta pública de adquisición o martillo.

El sistema de registro de órdenes electrónicas, no permite el registro de órdenes que tengan datos sin completar, con esto se asegura que la información sea ingresada al sistema.

5.4. INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL LEO

Las órdenes que sean ingresadas en el libro electrónico de órdenes no pueden ser eliminadas por ningún funcionario, y para hacer cualquier modificación o corrección aplica lo siguiente:

5.4.1. Correcciones por errores en ingreso

En caso de ser necesaria alguna modificación por registros errados, la persona responsable de dicho registro debe hacer la corrección, propendiendo por la integridad de la información que ya haya sido registrada inicialmente, y siempre que quede registro del cambio con la siguiente información:

- Razones para la corrección
- Nombre de la persona que la realiza
- Fecha y hora de la corrección
- Debe permitir evidenciar la diferencia entre la orden impartida y la orden ingresada en el LEO.

Adicional el sistema guarda automáticamente las versiones anteriores que se puedan generar a partir de una corrección.

5.4.2. Cancelación o modificación de órdenes

Los clientes podrán impartir órdenes de cancelación o modificación de las órdenes impartidas que no hayan sido ejecutadas, siempre y cuando se cuente con el tiempo para realizar este proceso, y esta variación quede en medio verificable.

Para el caso de las órdenes enrutadas por medio del canal E-Trading, el cliente tiene la posibilidad de quitar o corregir la orden siempre y cuando la misma no haya sido ejecutada en los sistemas de negociación.

5.5. CONTINGENCIA DEL LEO

En caso tal que el sistema de LEO deje de funcionar en cualquier momento, las órdenes recibidas se deben diligenciar en el formato de órdenes físico que la compañía provee para esta labor [11-F-074 FORMATO CONTINGENCIA LEO RENTA VARIABLE](#) y [11-F-075 FORMATO CONTINGENCIA LEO RENTA FIJA](#), dichos formatos deberán ser archivados y custodiados hasta tanto sea posible retroalimentar el sistema LEO con dicha información. Con relación a esto se debe mantener un formato digital de las órdenes físicas de acceso público, que pueda ser impreso en caso de contingencia para allí ingresar las órdenes que sean recibidas ó formatos físicos impresos previamente.

Este plan de contingencia debe ser revisado y actualizado siempre que se identifiquen deficiencias en el mismo, de acuerdo con el plan de pruebas del plan de continuidad del negocio, y anualmente se debe verificar el correcto funcionamiento del mismo.

6. PRELACIÓN DE ÓRDENES

Las órdenes son ingresadas primero a los sistemas LEO en orden de llegada y por orden cronológico, siendo estas ejecutadas en los sistemas de negociación a la mayor brevedad posible, entiéndase esto como:

- Cuando el sistema de negociación esté cerrado, el registro de ordenes se realizarán inmediatamente abra el mercado.
- Cuando el sistema de negociación esté abierto, el registro se realizará inmediatamente después de la recepción de la orden.

Las únicas operaciones que está permitido ejecutar sin previo ingreso en el LEO ó con registro parcial del mismo son las que se describen a continuación

- **Órdenes de Grandes Montos:** Entiéndase por operaciones de grandes montos, aquellas operaciones que no puedan ser ejecutadas en una sola liquidación de bolsa debido a las condiciones de oferta y demanda del mercado. Estas órdenes por su naturaleza en ocasiones deben ser ejecutadas fraccionadamente, por lo cual la compañía establece que este proceso se realizará, siempre y cuando se propenda por el mejor interés del cliente ó que éste apruebe dichas transacciones por medio verificable. En el sistema LEO se registra una sola orden, relacionándole las fracciones en que se ejecutó.
- **Consolidación de órdenes:** La compañía establece que se podrán ejecutar órdenes de manera consolidada, así estas pertenezcan a diferentes clientes, para lo cual se ejecutarán y luego en el proceso de facturación se asignará cada fracción a cada uno de los clientes que ordenó, siempre y cuando el cliente autorice por medio verificable, el responsable de hacer esta consolidación es el operador. Al cliente se le realizará dicha consulta inmediatamente se reciba la orden y se identifique que se puede consolidar con otra orden cumpliendo los criterios establecidos. Para esto se establece que cualquier cliente de la compañía, es susceptible de consolidación de órdenes, sin embargo se deben tener en cuenta los siguientes criterios; (a) Coincidencia en la especie, (b) coincidencia del momento de ejecución (c) igual precio de mercado.

En los casos en que las órdenes sean recibidas fuera de los horarios de negociación, estas podrán ser consolidadas siempre y cuando se cumplan los tres criterios anteriormente enunciados, no se necesitará autorización del cliente, y serán ingresadas de forma consolidada en cada uno de los sistemas de negociación.

- **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.**
- **Cuando razonablemente se determine que el inversionista puede verse afectado por situaciones o hechos sobrevinientes a la recepción de la orden;**
Cuando el operador identifique situaciones que puedan afectar los intereses de los clientes en relación con las órdenes impartidas en algún momento, este tiene la obligación de comunicárselo con el fin de poder enterarlo y que este a su vez ratifique o modifique la orden impartida, esto realizado únicamente por medio verificable.

Cabe resaltar que en todo caso las órdenes deben ser registradas en el LEO, así este proceso se realice posterior a la ejecución de la orden.

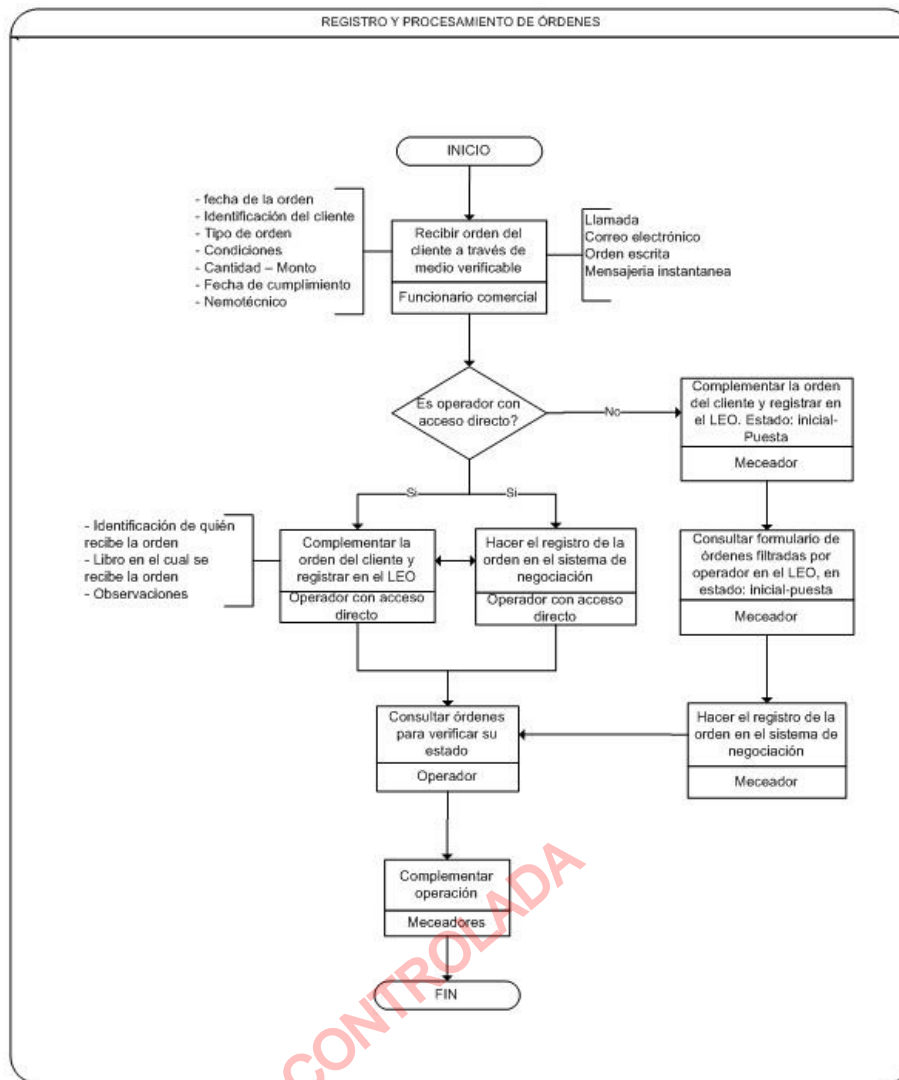
7.COMPLEMENTACIÓN

El proceso de complementación es realizado de forma manual por los Asistentes de registro, los cuales utilizan de soporte la relación de órdenes de los LEO, para desarrollar dichas tareas. Este proceso es realizado en la mayor brevedad posible posterior a la ejecución de la orden. Los responsables de esta labor, diariamente realizan una conciliación con el fin de identificar operaciones pendientes por complementar, e informar a los operadores el desarrollo de dicha gestión.

En casos en que el proceso no pueda ser llevado a cabo por alguna razón, esto se debe informar al operador que atiende al cliente.

ANEXOS

Anexo 1: Flujoograma Registro y procesamiento de las órdenes



[07-F-001 ORDENES VERBALES](#)

[07-F-016 CARTA ORDENES NEGOCIACIÓN PERSONA JURÍDICA](#)

[07-F-015 CARTA ORDENES NEGOCIACIÓN PERSONA NATURAL](#)

[Anexo No. 2 07-F-074 FORMATO CONTINGENCIA LEO RENTA VARIABLE](#)

[Anexo No. 3 07-F-074 FORMATOS CONTINGENCIA LEO RENTA FIJA](#)

NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA	CARGO	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	05/Oct/2009	Junta Directiva,	Acta 229 del 22 de Julio de 2009 Se ajusta el numeral 1.4. PROCESO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN, incluyendo lo siguiente: Para informar al cliente sobre ésta publicación, en la carta de bienvenida y en las solicitudes de actualización, se incluirá una frase que invita a los clientes a visitar la página web y a ver el manual, o a solicitarlo físicamente en la compañía, para quienes no tengan acceso a la página web.
3	18/Mar/2011	Junta Directiva,	Acta 233 del 25 de Noviembre de 2009 Se incluye la siguiente política: "Para realizar el registro y consulta de órdenes a través del LEO, se debe ingresar siempre con el número de identificación del cliente (NIT o CC)." En el numeral 4.4.2. Órdenes escritas en formato físico se describe el uso de los formatos carta 07-F-21 CARTA ORDENES NEGOCIACION PERSONA NATURAL o la carta 07-F-22 CARTA ORDENES NEGOCIACION PERSONA JURIDICA, cuando las órdenes se dan por medios físicos.
4	28/Abr/2010	Junta Directiva,	Acta 238 del 28 de abril de 2010 En el capítulo de las políticas se incluye la siguiente: Todas las políticas y procedimientos relacionadas con el Libro electrónico de órdenes son aplicables a operaciones realizadas en renta fija, acciones y derivados.

5	21/Jun/2010	Junta Directiva,	Acta 239 del 02 de junio de 2010 Se agrega en políticas las siguientes: 4. Los ordenantes deberán diligenciar el formato que establezca la sociedad cuyos datos serán verificados por parte del área de prevención y la 5. Los receptores de órdenes verificarán que cuando reciban instrucciones de personas diferentes a los clientes se trate de ordenantes debidamente registrados en las aperturas o formatos de vinculación. En el numeral 1.3 se agregó: Abstenerse de registrar operaciones de segundo mercado para clientes inversionistas.
6	24/Sep/2010	Junta Directiva,	Acta 244 del 22 de septiembre de 2010 En el capítulo de POLÍTICAS se agrega la siguiente: las ordenes serán transmitidas a los sistemas de negociación a la mayor brevedad posible como lo establece la normatividad vigente, sin embargo la Comisionista no se hace responsable por aquellas operaciones que no se ejecuten, porque se superan los montos máximos establecidos para operar con las contrapartes (cupos de contraparte).
7	09/May/2011	Junta Directiva,	Acta 253 del 27 de abril de 2011 Adicionar en el numeral 3.2 CONDICIONES EN CADA MEDIO VERIFICABLE en el primer punto que cuando se reciba una orden por correo electrónico, en el espacio de notas el operador debe colocar correctamente dicho correo, la fecha y hora en que se recibió, esto con el fin de poder realizar la trazabilidad con mayor facilidad a la información de las órdenes cuando así se requiera; aclarar en el numeral 5.1. PERSONAS FACULTADAS PARA EL REGISTRO DE ÓRDENES EN LOS LEO que los Asesores Comerciales también podrán registrar órdenes.
8	07/Sep/2011	Junta Directiva,	Acta 257 del 24 de agosto de 2011 Con el fin de ajustar el texto del Manual del Libro Electrónico de Ordenes al ofrecimiento que hará la sociedad de la plataforma de etrading a los clientes, se aprobaron modificaciones en todo el manual especificando su funcionamiento.
9	11/Feb/2013	Junta Directiva,	Acta 277 del 30 de enero de 2013 En el numeral 4.4.1 Órdenes verbales se aclara la forma como se deben tomar las órdenes de los clientes presenciales, y en el 4.4.2 Órdenes escritas en formato físico se especifica como se recibirán dichas ordenes para su radicación.
10	04/May/2015	Junta Directiva,	En el acta 310 del 22 de abril de 2015, se aprobó ajustar el numeral 3. Protocolo de negociación, literal 3.1. Contenido de las órdenes.
11	05/Nov/2015	Junta Directiva,	En la Junta Directiva del 27 de octubre de 2015 mediante el acta 316, se aprueba agregar en el literal 4.6. operador con acceso directo que para efectos operativos las operaciones correspondientes a las órdenes ejecutadas por parte de los operadores con acceso directo, podrán ser ingresadas al LEO por parte de la persona que para el efecto determine la Gerencia Administrativa y de Operaciones.
12	25/Feb/2016	Junta Directiva,	Se agrega en el literal 5.5. CONTINGENCIA DEL LEO, que los formatos a utilizar en caso de que el sistema de LEO deje de funcionar en cualquier momento serán 11-F-074 FORMATO CONTINGENCIA LEO RENTA VARIABLE y el 07-F-075 FORMATO CONTINGENCIA LEO RENTA FIJA.
13	23/May/2017	Junta Directiva,	En la Junta Directiva del 26 de abril de 2017 mediante el acta 347, se aprueba agregar en el numeral 5.3. CONTENIDO DEL REGISTRO DE LA ORDEN EN EL LEO el literal 7. Si la operación tiene algún cobro de comisión, este valor debe ser indicado en la orden ya sea en porcentaje o en pesos.

