

# **BMC Bolsa Mercantil de Colombia S.A.**



## **PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL ÁREA DE SEGUIMIENTO**

**Diciembre 2017**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO ..... 3

2. ALCANCE ..... 3

3. DEFINICIONES ..... 3

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS..... 3

5. RIESGOS ..... 5

## 1. OBJETIVO

Describir el procedimiento de atención de quejas y/o denuncias presentadas ante el Área de Seguimiento a través de la página web de la Bolsa, comunicación verbal o escrita y/o correo electrónico en contra de las Sociedades Comisionistas de Bolsa y/o sus vinculados, teniendo en cuenta lo establecido en el Marco Interno Normativo de la Bolsa.

## 2. ALCANCE

Aplica a todas las quejas y/o denuncias sobre las que tenga competencia el Área de Seguimiento en relación con los posibles incumplimientos de las normas del mercado aplicables a las sociedades comisionistas miembros y/o sus vinculados.

## 3. DEFINICIONES

- **QUEJA:** Definición contenida en numeral 1 art. 2.1.1.3 de la Circular Única de la Bolsa. *Cuando los hechos de que trata el artículo 2.1.1.2., le signifiquen una afectación directa a sus intereses, se dará el trámite correspondiente al mecanismo de queja, previsto en esta Circular.*
- **DENUNCIA:** Definición contenida en numeral 2 art. 2.1.1.3 de la Circular Única de la Bolsa. *Cuando los hechos de que trata el artículo 2.1.1.2., no le signifiquen una afectación directa a sus intereses, se dará el trámite correspondiente al mecanismo de denuncia, previsto en esta Circular.*
- **REGLAMENTO:** Definición contenida en numeral 3 art. 1.1.1.1. de la Circular Única de Bolsa. *Se refiere al reglamento de funcionamiento y operación de la Bolsa, aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia.*
- **CIRCULAR ÚNICA DE LA BOLSA:** Es un documento a través del cual se dictan normas de carácter general de acuerdo con el artículo 1.1.1.5 del Reglamento de Funcionamiento de Operación de la Bolsa.
- **SOCIEDAD COMISIONISTA DE BOLSA / SCB:** Definición contenida en numeral 4 art. 1.1.1.1. de la Circular Única de Bolsa. *Se refiere a las Sociedades Comisionistas Miembros de la Bolsa autorizadas para ejercer el objeto social propio de los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales o de otros commodities.*

## 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Área de Seguimiento	Inicio
2	Jefe Área de Seguimiento y Profesionales	Recibir las quejas y/o denuncias presentadas a través de comunicación verbal, escrita, correo electrónico o del formulario de atención de quejas que se encuentra en la página web de la Bolsa Mercantil <a href="http://www.bolsamercantil.com.co/area-de-seguimiento/">http://www.bolsamercantil.com.co/area-de-seguimiento/</a> .
3	Asistente (1) de seguimiento.	Ingresar el documento al Sistema de Gestión Jurídica- SGJ (Matriz de Supervisión) como nuevo caso, cuando exista competencia: (etapas 4 y 5 “Procedimiento de investigación”) Continúa con la etapa 7.

		<b>Nota:</b> no existe competencia, continúa con etapa 4.
4	Profesional designado	Hacer un borrador del correo electrónico para la Vicepresidencia Ejecutiva – servicio al cliente de la Bolsa, cuando sea competencia de esta.  <b>Nota:</b> no existe competencia para la BMC, continúa con etapa 5.
5	Profesional designado	Preparar una comunicación para el organismo competente o para otras entidades de vigilancia o estamentos judiciales cuando su contenido esté relacionado directamente asuntos de tipo civil, laboral o penal.
6	Jefe del Área de Seguimiento (JAS)	Revisar y analizar la comunicación. ¿El Jefe está de acuerdo?  No se está de acuerdo, lo devuelve al abogado para que realice los ajustes.  Si se está de acuerdo la firma y la devuelve al abogado para dar trámite.  <b>Nota:</b> surte el proceso “Correspondencia enviada externa”
7	Profesional designado	Elaborar el borrador de acuse de recibo al quejoso dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, informando el trámite que se le dio a la queja y/o denuncia, en la dirección de notificación suministrada.
8	Jefe del Área de Seguimiento (JAS)	Revisar y analizar el documento. ¿El Jefe está de acuerdo?  No se está de acuerdo, lo devuelve al abogado para que realice los ajustes.  Si se está de acuerdo la firma y la devuelve al abogado para dar trámite.  <b>Nota:</b> surte el proceso “Correspondencia enviada externa”
9	Profesional designado	Elaborar el borrador de traslado de la queja al sujeto de autorregulación, para que presente sus comentarios dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a la fecha de la comunicación de la misma.
10	Jefe del Área de Seguimiento (JAS)	Revisar y analizar el documento. ¿El Jefe está de acuerdo?  No se está de acuerdo, lo devuelve al abogado para que realice los ajustes.  Si se está de acuerdo la firma y la devuelve al abogado para dar trámite.  <b>Nota:</b> surte el proceso “Correspondencia enviada externa”
11	Asistente (1) Área de Seguimiento	Radicar con fecha y firma a la respuesta enviada por el sujeto de autorregulación, dando respuesta a la queja y/o denuncia trasladada.

		<b>Nota:</b> Surte el procedimiento de “Correspondencia recibida interna y/o externa”.
12	Profesional designado	Continuar con el “Procedimiento de Investigación” desde la etapa 6 en adelante.
13	Área de Seguimiento	Fin

## 5. RIESGOS

Riesgo	Tipo de Riesgo	Clasificación del Riesgo	Descripción	Posibles Consecuencias	Acción
Pérdida de información	Operativo/Legal	Ejecución y administración de procesos /Clientes	<p>- <b>Extravío de un documento relacionado con una investigación disciplinaria</b></p> <p>-por no contar con procedimientos y controles para la recepción y/o archivo de los documentos (físicos y electrónicamente) “Procedimientos de correspondencia”</p> <p>-porque a pesar de existir los procedimientos el funcionario no dé estricto cumplimiento a los mismos.</p> <p>-porque los equipos de cómputo del área no tengan instalados programas de antivirus o estos no estén debidamente actualizados.</p>	<p>-Pérdida de la oportunidad de continuar con la investigación disciplinaria por vencimiento de términos.</p> <p>-Pérdida de tiempo en solicitar nuevamente la información.</p>	<p>-Revisar periódicamente que los procedimientos y controles estén acordes con las necesidades de recepción y archivo de documentos.</p> <p>- Escanear la documentación recibida en medio físico.</p> <p>- Instalar y actualizar el Antivirus en los equipos de cómputo.</p> <p>- Revisar y hacer mantenimiento preventivo a los equipos.</p> <p>- Realizar un Back Up interno de los documentos relacionados con una investigación.</p>
Vencimiento de términos	Operativo/Legal	Ejecución y administración de procesos	<b>Perder la oportunidad de continuar con la investigación debido a que se tome una decisión fuera del término reglamentario</b>	<p>-Pérdida de la facultad para ejercer la acción disciplinaria.</p> <p>-Pérdida de la oportunidad de</p>	<p>- Revisión periódica conjunta del estado de los procesos.</p> <p>-Ingresar en Outlook los vencimientos</p>

		s /clientes	<p>-por el registro errado de los datos (fechas, nombres, etc.,) en el Sistema de Gestión Jurídica SGJ</p> <p>-por el registro errado de los datos (fechas) en el outlook de microsoft office,</p> <p>-por error al determinar y/o identificar la existencia de la (s) conducta,</p> <p>-por error (es) en la Solicitud Formal de Explicaciones y/o en la decisión definitiva.</p>	sancionar una conducta contraria al mercado.	procesales.
Violación de la reserva	Operativo/ Reputacional	Relaciones laborales	<p><b>-Los funcionarios del Área de Seguimiento durante el proceso de visita e investigación revelen información sujeta a reserva, de manera voluntaria e involuntaria</b></p> <p>-porque los procedimientos establecidos al interior de la BMC permiten que otras áreas de la BMC conozcan la información (tecnología, archivo, Cámara Disciplinaria, administrativa, etc.).</p> <p>-por fraude interno, esto es, que un funcionario del Área de Seguimiento, esperando obtener un beneficio personal, revele información sometida a reserva,</p>	<p>-Violación al debido proceso.</p> <p>-Pérdida de la oportunidad de sancionar una conducta contraria al mercado.</p> <p>Demandas por parte de los investigados a la BMC en tanto que autorregulador.</p> <p>-Exponer a las Sociedades Comisionista y a la Bolsa misma a un riesgo reputacional, por divulgar información sometida a reserva.</p> <p>-Un proceso de investigación puede ser afectado.</p>	<p>- Crear procesos de seguridad para el manejo y archivo de información. (Backup interno)</p> <p>-Establecer un proceso adecuado de selección de personal.</p> <p>-Capacitar a los funcionarios del área en la importancia y consecuencias en divulgar información sometida a reserva.</p>

			<p>-por fraude externo, esto es, que una persona externa al Área de Seguimiento, esperando obtener un beneficio personal, revele información sometida a reserva,</p> <p>-por impericia de un funcionario del Área de Seguimiento, esto es, desconocimiento de la reserva que protege la información.</p> <p>-por impericia de una persona externa del Área de Seguimiento, esto es, desconocimiento de la reserva que protege la información.</p>	<p>-Vulnerar los derechos de los afectados dentro del proceso de investigación.</p> <p>-Posibles demandas por parte de los afectados.</p>	
Falta de requisitos reglamentarios para las distintas decisiones	Operativo/Legal	Ejecución y administración de procesos /Clientes	<p><b>Ausencia en los documentos y las actuaciones disciplinarias de los requisitos de fondo y forma previstos en el Marco Interno Normativo de la BMC.</b></p> <p>-porque el abogado designado no conoce el Marco Interno Normativo,</p> <p>-porque el abogado designado no aplica correctamente el Marco Interno Normativo.</p>	<p>-Pérdida de la facultad para ejercer la acción disciplinaria.</p> <p>-Pérdida de la oportunidad de sancionar una conducta contraria al mercado. Violación al debido proceso.</p> <p>-Pérdida de credibilidad y confianza ante terceros.</p>	<p>- Establecer un proceso adecuado de selección de personal.</p> <p>-Capacitación en actualización de la normatividad vigente y aplicable.</p> <p>-Realizar de reuniones conceptuales para consolidar criterios.</p> <p>-Revisión conjunta de los documentos con el JAS</p>