

**TÍTULO III, CAPÍTULO II**

**ANEXO 1: CONTENIDO MÍNIMO MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS Y CONTROL INTERNO DE  
UNA AGENCIA DE BOLSA**

**A. CONTENIDO GENERAL**

1. Índice de los procesos generales contenidos en el Manual, que incluya el número de página específico. Cada procedimiento debe contar con una codificación específica.
2. Introducción.
3. Objetivo.
4. Alcance.
5. Base Legal.

**B. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS MÍNIMOS.**

**I. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

- I.1. Procedimientos de apertura de cuentas para clientes permanentes y eventuales.
  - I.2. Documentación mínima requerida.
  - I.3. Llenado de formularios.
  - I.4. Escaneo de firmas.
  - I.5. Aceptación del cliente.
  - I.6. Elaboración y suscripción del Contrato.
  - I.7. Archivo de documentación del cliente.
  - I.8. Flujogramas.
  - I.9. Otros que determine la Agencia de Bolsa.
- I.2. Toma y registro de órdenes de operaciones en el Sistema Automatizado de Asignación de Órdenes y Operaciones.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA EL MERCADO DE VALORES

I.2.1. Recepción de órdenes

I.2.2. Horarios de recepción de órdenes.

I.2.3. Registro de órdenes en el Sistema.

I.2.4. Impresión de órdenes.

I.2.5. Firmas.

I.2.6. Generación de reportes del Sistema.

I.2.7. Archivo de documentación.

I.2.8. Flujogramas.

I.2.9. Otros que determine la Agencia de Bolsa.

Consideraciones:

1. Debe separarse de manera independiente los procedimientos para “cartera de clientes” y “cartera propia”.
2. Se debe establecer claramente la hora de inicio y finalización en la cual se recibirá las órdenes.
3. Se debe aclarar que en ningún caso, el horario de la toma o recepción de órdenes debe ser posterior al de su ejecución.
4. Se debe priorizar el registro de órdenes de operaciones de “clientes” con relación a la de “cartera propia”.
5. Se debe considerar las siguientes disposiciones: Numeral 12, inciso b), artículo 51; segundo párrafo del inciso e), artículo 51; segundo párrafo del artículo 54; artículo 55 de la presente Normativa.

I.3. Procedimientos de ejecución y asignación de órdenes:

I.1.1. Flujogramas.

Consideración:

6. Se debe considerar lo establecido en el artículo 53 de la presente Normativa.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA EL MERCADO DE VALORES

I.3. Procedimientos Registro de boletas emitidas por una Bolsa de Valores:

I.3.1. Confirmación de órdenes ejecutadas en el Sistema.

I.3.2. Impresión de las confirmaciones.

I.3.3. Generación y suscripción de Contratos de Reporto.

I.3.4. Archivo de documentación.

I.3.5. Flujogramas.

I.3.6. Otros que determine la Agencia de Bolsa.

I.4. Procedimientos de entrega de comprobantes o certificados de operaciones al cliente

I.4.1. Flujogramas.

Consideraciones:

7. Se debe considerar lo establecido en el artículo 52 de la presente Normativa.

I.5. Procedimientos de Administración de cartera de clientes.

I.5.1. Discrecional.

I.5.2. No discrecional.

I.5.3. Bloqueo de cuentas.

I.5.4. Cierre de cuentas.

I.5.5. Procedimientos para el “alta”, “baja” y “modificación” de firmas autorizadas para el manejo de la cuenta.

I.5.6. Cambio del tipo de cuenta para clientes que pasaron de ser “eventuales” a “permanentes”.

I.5.7. Procedimientos para el manejo, entrega, generación y disposición de estados de cuenta.

I.5.8. Revisión y actualización periódica de la documentación contenida en las carpetas de los clientes.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA EL MERCADO DE VALORES

I.5.9. Flujogramas.

I.5.10. Otros que determine la Agencia de Bolsa.

I.6. Procedimientos de Operaciones.

I.6.1. Operaciones en Bolsa de acuerdo a lo establecido en el Manual de Sistema de Monitoreo (para cartera de clientes y cartera propia).

I.6.2. Operaciones con títulos desmaterializados a través de una Entidad de Depósito de Valores.

I.6.3. Operaciones realizadas a través de la subasta electrónica del Banco Central de Bolivia para cartera de clientes y posición propia.

I.6.4. Compra y Venta de valores fiscales.

I.6.5. Recepción de valores para su negociación en una Bolsa de Valores.

I.6.6. Liquidación de vencimientos y de operaciones del día.

I.6.7. Intercambio de valores (INTERVAL).

I.6.8. Flujogramas.

I.6.9. Otros que determine la Agencia de Bolsa.

I.7. Procedimientos para Servicios.

I.7.1. Estructuración y Colocación primaria.

I.7.2. Inscripción de valores.

I.7.3. Marcación y valoración.

I.7.4. Cobro y pago de derechos económicos a clientes.

I.7.5. Custodia de valores.

I.7.6. Otros que establezca la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

I.7.7. Flujogramas.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA EL MERCADO DE VALORES

I.7.8. Otros que determine la Agencia de Bolsa.

II. PROCEDIMIENTOS PARA LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

II.1. Generación de reportes internos.

II.2. Generación y envío de informes al Órgano de Supervisión y las Bolsas de Valores.

II.3. Generación y envío de informes a las Compañías de Seguros.

II.4. Respuestas a requerimientos de información de clientes.

II.5. Flujogramas.

II.6. Otros que determine la Agencia de Bolsa.

III. PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECLAMOS

III.1. Sistema de Administración de Reclamos.

III.2. Flujogramas.

III.3. Otros que determine la Agencia de Bolsa.

IV. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS- CONTABLES

IV.1. Manejo de Caja Chica.

IV.2. Control y conciliación de cuentas bancarias de la Agencia de Bolsa.

IV.3. Control y conciliación de cuentas (clientes).

IV.4. Cobro de comisión por intermediación.

IV.5. Emisión de cheques.

IV.6. Almacenes.

IV.7. Compra y administración de Activos Fijos.

IV.8. Pago de facturas.

IV.9. Pago de aportes sociales e impuestos.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA EL MERCADO DE VALORES

- IV.10. Envío y Recepción de Correspondencia.
- IV.11. Emisión y revisión de comprobantes contables.
- IV.12. Archivo y custodia de documentación.
- IV.13. Arqueo de valores físicos en custodia.
- IV.14. Procedimientos relacionados a la administración de recursos humanos.
  - IV.14.1. Contratación de personal.
  - IV.14.2. Capacitación.
  - IV.14.3. Evaluación de desempeño.
  - IV.14.4. Vacaciones.
  - IV.14.5. Pago de Quinquenios y/o beneficios sociales.
  - IV.14.6. Viáticos del personal.
  - IV.14.7. Control de asistencia del personal.
  - IV.14.8. Conocimiento de los Manuales Internos.
  - IV.14.9. Formularios 110 RC-IVA.
  - IV.14.10. Pago de haberes.
  - IV.14.11. Flujogramas.
  - IV.14.12. Otros que determine la Agencia de Bolsa
- IV.15. Flujogramas.

V. OTROS QUE DETERMINE LA AGENCIA DE BOLSA

CONSIDERACIONES PARA LA ESTRUCTURA DE CADA PROCEDIMIENTO

Cada procedimiento deberá tener la siguiente estructura:

1. Objeto.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA EL MERCADO DE VALORES

2. Definiciones/Glosario.
3. Base Legal/Aspectos Legales.
4. Ámbito de aplicación.
5. Descripción de cada Procedimiento.
6. Responsables de cada Procedimiento, que incluya niveles de autorización, aprobación y control.
7. Medidas de control interno.
8. Incumplimientos y sanciones.
9. Anexos o formularios utilizados en el procedimiento.
10. Flujogramas (que incluye la descripción de la simbología).
11. En la parte inferior de cada procedimiento, se debe incluir cuatro casillas: preparado por, revisado por, autorizado por, fecha de vigencia y Versión del procedimiento.
12. Otros que determine la Agencia de Bolsa.