

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**



**“AUDITORÍA OPERACIONAL DE UNA CASA DE BOLSA”**

**TESIS**

**PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**ROLANDO QUINTANILLA CONSTANZA**

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE  
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**GUATEMALA SEPTIEMBRE DE 2007**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

<b>DECANO:</b>	<b>Lic. José Rolando Secaida Morales</b>
<b>SECRETARIO:</b>	<b>Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales</b>
<b>VOCAL 1º:</b>	<b>Lic. Cantón Lee Villela</b>
<b>VOCAL 2º:</b>	<b>Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero</b>
<b>VOCAL 3º:</b>	<b>Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso</b>
<b>VOCAL 4º:</b>	<b>PC. Efrén Arturo Rosales Álvarez</b>
<b>VOCAL 5º:</b>	<b>PC. Deiby Boanerges Ramírez Valenzuela</b>

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES  
DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

<b>ÁREA MATEMÁTICA ESTADÍSTICA:</b>	<b>Lic. José Luis Reyes Donis</b>
<b>ÁREA DE CONTABILIDAD:</b>	<b>Lic. Gaspar Humberto López Jiménez</b>
<b>ÁREA DE AUDITORÍA:</b>	<b>Lic. Rubén Eduardo Del Águila Rafael</b>

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

<b>PRESIDENTE:</b>	<b>Lic. Albaro Joel Girón Barahona</b>
<b>EXAMINADOR:</b>	<b>Lic. Carlos Roberto Mauricio García</b>
<b>EXAMINADOR:</b>	<b>Lic. Felipe Hernández Sincal</b>

**LIC. VÍCTOR MANUEL MAYÉN LÓPEZ**  
**Contador Público y Auditor, Colegiado No. 5693**

Guatemala,  
5 de febrero de 2005

Licenciado  
Eduardo Antonio Velásquez Carrera  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad

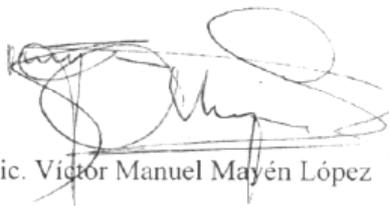
Respetable señor Decano:

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación a la designación que me hiciera para asesorar al señor Rolando Quintanilla Constanza, en su trabajo de tesis titulado "AUDITORIA OPERACIONAL EN UNA CASA DE BOLSA", para poder sustentar el Examen Privado de Tesis.

A mi juicio el trabajo preparado por el señor Quintanilla Constanza, contiene los aspectos esenciales del tema a que se refiere, dado su contenido, recomiendo que se acepte para ser discutido en el examen al que se ha hecho referencia.

Agradezco al señor decano el honor que se me ha dispensado al designarme para asesorar el trabajo mencionado y aprovecho la oportunidad para reiterarme como su atento servidor,

Atentamente,



Lic. Víctor Manuel Mayén López

*Recibi copia plan y  
Tesis 10/02/05  
Lic. Víctor Manuel Mayén López  
18:35hrs*

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS

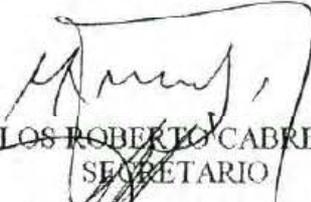
Edificio "S-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

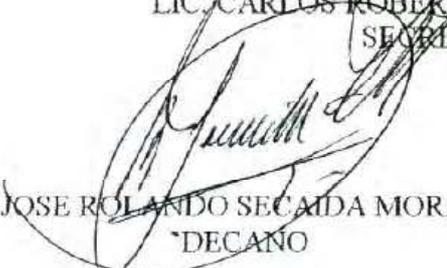
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,  
VEINTITRES DE AGOSTO DE DOS MIL SIETE.**

Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.9 del Acta 21-2007 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 14 de agosto de 2007, se conoció el Acta AUDITORIA 89-2007 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 10 de julio de 2007 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORIA OPERACIONAL DE UNA CASA DE BOLSA", que para su graduación profesional presentó el estudiante ROLANDO QUINTANILLA CONSTANZA, autorizándose su impresión.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO

  
LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES  
DECANO

Smp.



## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** Nuestro creador por todas las maravillas que ha realizado

**A MIS PADRES:** Daniel Quintanilla Lemus y Alicia Socorra Constanza Alvarado

**A MIS HERMANOS:** Concepción, Julia, Santana, Lidia, Verónica y Juan

**A MIS AMIGOS Y  
COMPAÑEROS:** Douglas, Krey, Samuel, Néxtor, Rigo, Miriam, Claudia, Julieta, Lilian, Karin, Franklin, Henry, Gabino, Roderico, Marvin, Víctor, Mynor, Nancy, Brenda, Aby, Eber, Maco, entre otros

**A MIS CATEDRÁTICOS:** A todos, en especial Virginia Mazariegos y Axel Mendoza

**A MI ASESOR DE TESIS:** Lic. Victor Manuel Mayén López, por su apoyo, paciencia y dedicación en la elaboración de la presente tesis

**A MI PASTOR:** Hno. Hugo Rodolfo Matta Rosales

**A:** Las personas que de una o de otra forma colaboraron para mi desarrollo, brindándome apoyo moral, espiritual y económico; en especial a Tácito Pinto, Sergio Argueta, Sergio Jerez, Dora Carolina Alvarez de Farfán (QEPD), Milagro Flores, Sandra Arriola de Valdez, Luis Villatoro, Vilma Castillo de Pimentel y Tránsito Pimentel, Berta Juárez, al grupo cristiano de la iglesia, Iglesia y mi comunidad.

**A USTED:** Muy especialmente.

## **AGRADECIMIENTO**

**A:** La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala,  
Inversiones Centroamericanas, S.A.  
Banco G&T Continental, S.A.  
Bolsa de Valores Nacional, S.A.

# ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
INTRODUCCIÓN.....	i-iii

## **CAPÍTULO I**

### **HISTORIA Y DESARROLLO DE LA BOLSA DE COMERCIO Y LOS CORREDORES DE BOLSA EN GUATEMALA**

1.1	Historia de la Bolsa de Comercio.....	1
1.1.2	La Bolsa en el Mundo.....	1
1.2	Registro de Actividad Bursátil a Nivel Nacional.....	2
1.3	Generalidades y Conceptos.....	5
1.4	Clasificación de los Mercados de Valores.....	10
1.4.1	Por su Forma de Colocación.....	10
1.4.2	Por la Clase de Rendimiento.....	11
1.4.3	Por el Vencimiento de la Obligación.....	12
1.4.4	Por su Forma de Funcionamiento.....	12
1.5	Importancia de los Mercados de Valores.....	13
1.6	Leyes que Regulan los Mercados Bursátiles en Guatemala.....	15
1.7	Aspectos Legales para la Creación de una Bolsa de Comercio.....	16
1.8	Aspectos Legales para la Creación de una Casa de Bolsa.....	18
1.9	Reglamento de las Instituciones Bursátiles.....	19
1.9.1	Reglamentos de Casas de Bolsa.....	19
1.10	Eficiencia de los Mercados Bursátiles.....	20
1.11	Beneficios Fiscales en Operaciones Bursátiles.....	21
1.12	Ventajas y Desventajas de las Empresas que se Cotizan en la Bolsa de Comercio.....	22
1.12.1	Ventajas.....	22
1.12.2	Desventajas. ....	23
1.13	Participación de los Mercados Bursátiles en la Economía Nacional.....	24

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA**

2.1	Historia y Desarrollo de la Auditoría.....	25
2.2	Definición de Auditoría.....	26
2.3	Objetivos de la Auditoría.....	26
2.4	Tipos de Auditoría.....	27
2.4.1	Auditoría Independiente.....	27
2.4.2	Auditoría Interna.....	28
2.4.3	Auditoría Gubernamental.....	28
2.5	Clasificación de la Auditoría según el Énfasis de Revisión.....	29
2.6	Origen de la Auditoría Operacional.....	32
2.6.1	Definición de Auditoría Operacional.....	33
2.6.2	Etapas o Procesos de la Auditoría Operacional.....	33
2.6.3	Alcance y Significado del Criterio.....	34
2.6.4	Enfoque de la Auditoría Operacional.....	34
2.7	Naturaleza de la Auditoría Operacional.....	35
2.8	Conceptos y Fundamentos de la Auditoría Operacional.....	36

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
2.9	Objetivos de la Auditoría Operacional..... 38
2.10	Beneficios de la Auditoría Operacional..... 42
2.11	Atribuciones del Auditor Operacional..... 42
2.12	Características del Auditor Operacional..... 43
2.13	Control de Dirección..... 45
2.14	Pasos para Realizar una Auditoría Operacional en una Casa de Bolsa..... 45

**CAPÍTULO III**  
**MÉTODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL Y EL INFORME**

3.1	Propósito de una Auditoría Operacional Independiente..... 48
3.2	Consideraciones de los Boletines de Auditoría Operacional..... 48
3.2.1	Alcance..... 49
3.2.2	Aplicación de la Auditoría Operacional..... 50
3.2.3	Metodología de la Auditoría Operacional..... 51
3.2.3.1	Directrices de Actuación..... 51
3.2.3.2	Operaciones..... 52
3.2.3.3	Procedimiento..... 52
3.3	Informe de Auditoría Operacional..... 54
3.3.1	Naturaleza del Informe de la Auditoría Operacional..... 55
3.3.2	Informe..... 55
3.4	Estructura del Informe..... 55
3.5	Aspectos que se deben cumplir antes de Presentar el Informe Definitivo..... 58
3.5.1	Referenciación de Papeles de Trabajo..... 58
3.5.2	Revisión del Informe en Borrador..... 58
3.6	Requerimientos de Calidad del Informe..... 59
3.6.1	Claridad y Simplicidad..... 59
3.6.2	Exactitud..... 60
3.6.3	Concisión..... 60
3.6.4	Oportunidad..... 60
3.6.5	Tono Constructivo..... 61
3.6.6	Sustentación Adecuada..... 61
3.6.7	Integridad..... 61
3.6.8	Utilidad..... 62
3.7	Secuencia en la Presentación del Informe de Auditoría..... 62
3.7.1	Síntesis..... 62
3.7.2	Introducción..... 62
3.7.3	Antecedentes..... 63
3.7.4	Objetivos..... 63
3.7.5	Alcance..... 63
3.7.5.1	Área Auditada..... 63
3.7.5.2	Funcionarios Responsables..... 64
3.7.5.3	Comisión Encargada..... 64
3.7.5.4	Naturaleza de la Empresa..... 64
3.7.6	Observaciones..... 64
3.7.7	Conclusiones..... 65
3.7.8	Recomendaciones..... 65
3.7.9	Anexos..... 65

**CAPÍTULO IV**  
**REQUISITOS DE CONTROL Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO QUE DEBEN**  
**CUMPLIR LAS CASAS DE BOLSA**

4.1	Entidades Normativas y Fiscalizadoras de las Casas de Bolsa.....	66
4.1.1	Departamento de Auditoría de la Bolsa de Comercio.....	67
4.1.2	Auditoría Independiente.....	68
4.1.3	Revisión de la Intendencia de Verificación Especial.....	68
4.1.4	Auditoría de la Superintendencia de Bancos.....	68
4.1.5	Oficial de Cumplimiento.....	69
4.1.6	Departamento de Auditoría Interna.....	69
4.1.7	Departamento de Riesgos.....	69
4.2	Generalidades.....	69
4.3	Leyes y Reglamentos que Regulan el Funcionamiento de las Casas de Bolsa....	70
4.4	Aspectos Básicos a Considerar para la Elaboración de una Auditoría Operacional en una Casa de Bolsa.....	71
4.4.1	Código de Comercio.....	71
4.4.2	Ley del Mercado de Valores y Mercancías.....	72
4.4.2.1	Disposiciones Generales de las Casas de Bolsa.....	73
4.4.2.2	Valores Representados por Anotaciones en Cuenta.....	75
4.4.2.3	Contrato de Fideicomiso de Inversión.....	76
4.4.2.4	Contrato a Futuro.....	76
4.4.2.5	Depósito Colectivo de Valores.....	77
4.4.2.6	Vigilancia y Fiscalización.....	77
4.4.2.7	Suspensiones y Cancelaciones.....	77
4.4.3	Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.....	78
4.4.3.1	Objeto Principal.....	78
4.4.3.2	Determinación del Delito.....	79
4.4.3.3	Instituciones Bursátiles Obligadas y sus Obligaciones.....	79
4.4.4	Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.....	81
4.4.5	Otros Aspectos a Considerar en el Lavado de Dinero u Otros Activos.....	82
4.4.6	Reglamento Interno de la Bolsa .....	83
4.4.6.1	Títulos Valores Negociables en la Bolsa.....	83
4.4.6.2	Opción a Membresía.....	83
4.4.6.3	Solicitud de Inscripción de Casas de Bolsa.....	84
4.4.6.4	Cuotas y Fianza.....	84
4.4.6.5	Cuota de Mantenimiento y Comisiones.....	84
4.4.6.6	Requisitos para Inscripción.....	85
4.4.6.7	Requisitos Aplicables a Todas las Solicitudes.....	85
4.4.6.8	Informes y Estados Financieros que deben Rendir las Entidades Inscritas.....	85
4.4.6.9	Suspensiones y Prácticas Prohibidas.....	85
4.4.6.10	Tarifas de Inscripción y Cotización.....	87
4.4.6.11	Cuotas de Publicación.....	87
4.4.6.12	Inspecciones y Revisiones.....	87
4.4.6.13	Requisitos de Operación.....	88
4.4.7	Reglamento de Casas de Bolsa.....	88
4.4.7.1	Normas de Conducta.....	88
4.4.7.2	Sistema Contable.....	89
4.4.7.3	Registros de Operaciones.....	91

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
4.4.7.4 Archivo de Documentos.....	93
4.4.7.5 Registro y Documentación de Fondos de Terceros.....	93
4.4.7.6 Procedimientos de Conciliación con Emisores y Caja de Valores.....	93
4.4.7.7 Razonabilidad de Entrega de Valores a Clientes.....	93
4.4.7.8 Formularios.....	94
4.4.7.9 Operaciones por Cuenta Propia o de Clientes.....	94
4.4.7.10 Confirmación de Operaciones.....	95
4.4.7.11 Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos.....	96
4.4.7.12 Inventarios.....	96
4.4.8 Manual de Instrucciones Contables.....	96
4.5 Requerimientos al Inversionista Necesarios para Realizar Operaciones en una Casa de Bolsa.....	97
4.5.1 Reglamento de Inscripción de Valores.....	98
4.5.2 Reglamento Sobre Divulgación y Actualización de Información de Entidades Emisoras.....	98
4.5.3 Actualización de Información Financiera.....	99
4.5.4 Información Relevante Desfavorable y Favorable.....	99
4.6 Normas Generales para las Operaciones Bursátiles.....	100
4.7 Otros Aspectos Relacionados con la Eficiencia Administrativa, Operacional y Funcional a Considerar.....	101

**CAPÍTULO V**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL AL PROCESO DE CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y**  
**LIQUIDACIÓN DE VALORES EN UNA CASA DE BOLSA**

5.1 Enunciado .....	102
5.1.1 Antecedentes de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A.....	102
5.2 Propuesta de Servicios Profesionales al Cliente.....	105
5.3 Informe Final.....	109
5.4 Índice General de Papeles de Trabajo.....	117
5.5 Control de Tiempo.....	118
5.6 Memorándum de Planificación.....	119
5.7 Cédula de Marcas de Auditoría.....	125
5.8 Programa de Trabajo.....	126
5.9 Evaluación del Control Interno.....	129
5.10 Enunciado para las Cédulas de Investigación y Análisis.....	136
5.11 Cédulas Analíticas.....	137
Conclusiones.....	144
Recomendaciones.....	145
Referencias Bibliográficas.....	146

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de determinar la existencia y aplicación de los procedimientos administrativos y los controles en los mercados bursátiles para evitar pérdidas significativas que conlleve al demérito en el sistema bursátil, principalmente en una Casa de Bolsa que son las responsable de realizar directamente la intermediación entre el inversionista y el demandante de valores, se elaboró el presente trabajo de tesis como fuente de información de toda persona interesada.

Para comprobar lo indicado anteriormente, fue necesario utilizar el Método Científico, en las fases indagatoria, demostrativa y expositiva por medio del Método Deductivo, partiendo del todo de la información hasta llegar a conclusiones más específicas, utilizando técnicas como la observación, entrevistas, cuestionarios, narrativas, análisis de documentos, información contenida en los sistemas computarizados, entre otros.

La idea surge de la iniciativa de conocer primeramente a profundidad el funcionamiento, estructura, regulación y beneficios que estas entidades pueden ofrecer; además, que pueda satisfacer las mismas necesidades a todas las personas interesadas en conocer y realizar negociaciones en las instituciones que operan en los mercados bursátiles del país, sobre todo verificar que al realizar negocios en éstas garantizan un ambiente de mayor seguridad y transparencia para los inversionistas; de igual forma, servir de herramienta para revisiones futuras de tipo operacional por parte de Contadores Públicos y Auditores para fortalecer dichas entidades en controles administrativos efectivos; considerando que las mismas son de reciente incursión en el mercado guatemalteco. Otro aspecto importante de señalar, es que este material será de utilidad para los profesionales de las Ciencias Económicas para el conocimiento de las actividades que realizan las Casas de Bolsa y su reglamentación y los mecanismos de vigilancia del desarrollo de sus actividades.

Partiendo que la creación de la Bolsa de Comercio en Guatemala, se ha convertido en una de las instituciones financieras más importantes; considerando que en esta se realizan negociaciones de títulos valores públicos y privados indispensables para atraer y distribuir grandes flujos de capitales, los cuales son utilizados por innumerables empresas financieras, industriales, de comercio y personas individuales; las cuales

hacen uso de la misma para agenciarse de efectivo o bien para negociar excedentes de capital realizándose por medio de las Casas de Bolsa. Es importante dar a conocer las interioridades de las mismas para que el usuario tenga la certeza de que este tipo de instituciones reúne todas las medidas de seguridad que necesitan.

Muchas veces por desconocimiento de los beneficios que la Bolsa de Comercio ofrece, muchas empresas vedan las posibilidades de competir y expandirse derivado del leve crecimiento de sus utilidades, las cuales son afectadas por los altos costos de los financiamientos tradicionales; así como, la dificultad de adherir capital social a éstas por medio de nuevos socios. También, las personas que cuentan con capital ocioso pierden la posibilidad de obtener rendimiento y no crear fuentes de trabajo al acceder a participaciones en capital de empresas que se cotizan en la Bolsa de Comercio.

Este trabajo de tesis consta de cinco capítulos presentando un resumen a continuación:

En el primer capítulo, se encuentran las generalidades de la Bolsa de Comercio, desde sus orígenes, su desarrollo a nivel mundial y nacional; además, para una mejor comprensión se presenta la definición de la terminología más usual y se hace énfasis en la importancia que los mercados bursátiles representan para el país; principalmente como indicador del desempeño de la economía a nivel nacional. También, se presenta la legislación aplicable, procedimientos para la creación de las Bolsas de Comercio y Casas de Bolsa y los aspectos legales que conlleva; se hace una breve reseña de los reglamentos que rigen su desempeño y algunos aspectos importantes relacionados con la eficiencia de éstos y la importancia en el mercado financiero nacional.

En el segundo capítulo se hace referencia a la auditoría, ya que el aspecto importante de esta tesis es la aplicación de procedimientos de una auditoría operacional en una Casa de Bolsa que garantice una adecuada aplicación de sus procesos y controles establecidos, por lo que se inicia desde el origen de la auditoría, su definición, sus objetivos y los tipos de auditoría existentes; así mismo, se hace una descripción de las clasificaciones de las auditorías entre las que figuran en especial la Auditoría Operacional; se describe el concepto de Auditoría Operacional, el origen de ésta, sus etapas, procesos, alcance y el criterio que se utiliza al momento de ser aplicada; además, se presenta el perfil que debe tener el auditor de operaciones.

En el capítulo tres se describen los lineamientos estipulados en los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores a los cuales se hace referencia con relación a la metodología aplicada, especificando el alcance, la aplicación y metodología; así mismo, se explica la forma de presentar los informes y los requerimientos de calidad, considerando que éste es el producto final de toda auditoría, además se detallan los puntos que deben cumplirse antes de la presentación del informe y la estructura propiamente dicha.

En el cuarto capítulo se hace referencia que el auditor al momento de desarrollar una auditoría de tipo operacional en una Casa de Bolsa, debe considerar que para la misma se ha creado una serie de reglamentos y requisitos que deben cumplir, tales como leyes específicas y reglamentos creados por las Bolsas de Comercio en las cuales realizan sus actividades de correo, siendo los más importantes: El Código de Comercio, La Ley del Mercado de Valores y Mercancías, La Ley Contra El Lavado de Dinero u Otros Activos, Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros; así como, los reglamentos emitidos por la Bolsa de Comercio a la cual pertenecen, que establecen procedimientos operativos, normas y sanciones que aplican a la íntegra operación de las mismas. Y entre otros aspectos la experiencia y conocimiento que el auditor debe tener a este ramo comercial al que se dedican este tipo de empresas.

Con lo anterior, se comprueba que las Casas de Bolsa presentan una estricta certeza de que las operaciones que en la misma se realizan están siendo supervisadas adecuadamente y tiene garantizadas medidas de control, lo que representa una seguridad para todos los usuarios de los servicios bursátiles que actualmente operan en el país.

Por último, en el capítulo cinco se presenta un caso práctico como ejemplo de una Auditoría Operacional realizada en una Casa de Bolsa tomando en cuenta el enfoque que ésta contempla, específicamente en la realización de Operaciones Bursátiles, pero no circunscribiéndose como exclusiva, ya que la información presentada en los capítulos anteriormente mencionados incluye información suficiente y detalla las bases a considerar para la realización de una Auditoría Operacional en cualquier área de una Casa de Bolsa.

**CAPÍTULO I**  
**HISTORIA Y DESARROLLO DE LA BOLSA DE COMERCIO Y LOS**  
**CORREDORES DE BOLSA EN GUATEMALA**

**1.1 HISTORIA DE LA BOLSA DE COMERCIO**

**1.1.2 LA BOLSA EN EL MUNDO**

“Los mercados de productos tangibles aparecieron por primera vez en las sociedades primitivas, cuando la división del trabajo (caza, pesca, agricultura, etc.) creó la necesidad de intercambiar artículos, los cuales se caracterizaban por ser principalmente agrícolas; la era industrial trajo consigo una mayor subdivisión del trabajo, lo cual llevó al crecimiento y diversificación de los mercados a medida que fueron creciendo los centros urbanos” (28:26).

El intercambiar todo tipo de bienes y servicios por medio de un mecanismo representativo general fue una necesidad desde la antigüedad, a tal grado que se acuñó la moneda que fue el medio de cambio utilizado; así mismo, con el paso del tiempo, se creó una variedad de documentos que representan valores tangibles y monetarios que hoy en día son tan comunes como las acciones, títulos de propiedad, bonos, certificados de depósito, entre otros; los cuales son susceptibles de negociación como garantía de pago o bien traslado de dominio de los bienes en los mercados de capitales.

El origen de la Bolsa como institución se da al final del siglo XV en las ferias medievales de la Europa Occidental, es en estas donde se inició la práctica de las transacciones de valores mobiliarios y títulos.

El término “Bolsa” apareció en Brujas, Bélgica; concretamente en la familia de banqueros Van der Bursen, en cuyo palacio se organizó un mercado de títulos-valores. En el año de 1,460 se creó la Bolsa de Amberes, Alemania; que fue la primera institución bursátil en un sentido moderno; posteriormente, en 1,570 se creó la Bolsa de Londres, Inglaterra; en 1,595 la de Lyon, Francia; en 1,794 la de París; en 1,792 la

de Nueva York, Estados Unidos; y sucesivamente fueron apareciendo Bolsas en las principales ciudades del mundo. Las Bolsas se consolidaron tras el auge de las sociedades anónimas. En España, la primera Bolsa reconocida oficialmente fue la de Madrid en 1,831 y la de Barcelona nació en 1,915.

Las Bolsas más importantes del mundo son las de Nueva York, Tokio, Londres, Frankfort, París, Hong-Kong, Zurich, Milán y Bruselas.

En el mundo hay dos tendencias en cuanto a las relaciones que mantienen las diferentes Bolsas dentro de un mismo país. Por un lado existen los países que han interconectado todas sus Bolsas integrándose en un solo mercado de ámbito nacional. Este es el caso de Estados Unidos, Japón, Australia, Alemania, Suiza y Canadá.

Por otro lado, hay otros países en los que se ha implantado una Bolsa única que ha eliminado prácticamente a todas las restantes, tal es el caso de Francia. En este país la mayor parte de los valores solo pueden negociarse en la Bolsa de París. Esta tendencia que se está dando en el interior de cada país hacia la unificación también está produciéndose a nivel mundial, por ejemplo el triángulo Nueva York-Tokio-Londres está teniendo cada vez un mayor peso.

Hay países en los que las Bolsas son instituciones públicas y los intermediarios autorizados son nombrados oficialmente tras superar una oposición que les otorga la exclusividad para poder contratar. Esta era la situación existente en España hasta el año 1,989.

## **1.2 REGISTRO DE ACTIVIDAD BURSÁTIL A NIVEL NACIONAL**

El mercado de valores en Guatemala empezó a gestarse a inicios del año de 1,821, con la adquisición una deuda denominada “Deuda Federal” realizada por medio de una emisión de bonos a una tasa del 6% de interés negociados en Londres, Inglaterra;

utilizada para cubrir los gastos de presupuesto. A partir de entonces se crea una cadena de empréstitos con Inglaterra, ya que se tenía que negociar la deuda adquirida año tras año, lo que obligó al gobierno de Guatemala a caer en mora con las obligaciones.

En el año de 1,944, el gobierno del general Jorge Ubico puso fin a esta cadena, pagó los bonos de la llamada deuda inglesa por medio del Banco Central de Q6,150,000.00 al gobierno inglés para saldar la deuda contraída en el año de 1,821, fijando como plazo la redención de los bonos emitidos el 14 de agosto de 1,945.

Con base en lo anterior, se observa que la emisión de valores en Guatemala, tiene una estrecha relación con la deuda externa.

Décadas después el gobierno de Guatemala, por medio de la Junta Monetaria en resolución No. 99-94 autorizara la emisión de Q4,000 millones en bonos de estabilización para sufragar los gastos del gobierno. Estos bonos se emitieron con una tasa de rendimiento del 6% con amortización a su vencimiento y pago de intereses vencidos semestralmente.

Al no existir un mercado organizado y especializado donde intermediarios profesionales pudieran realizar transacciones de títulos y valores admitidos a cotizaciones, cuyos precios se determinan por el libre juego de la oferta y la demanda, motivó para que en 1,986 un grupo de guatemaltecos formara la primer Bolsa de Comercio en el país.

El Ministerio de Economía con el acuerdo gubernativo No. 99-87 del 24 de junio de 1,987, autorizó la creación de la **Bolsa de Valores Nacional, S. A.** con lo que se estableció formalmente el mercado de valores en Guatemala, la cual logró superar todas las expectativas al alcanzar un volumen de Q54 millones de quetzales el primer año. Actualmente **Bolsa de Valores Nacional S. A.** ostenta el liderazgo en el mercado bursátil nacional logrando en el período 2000-2001 el 85% en sus corros del total de negociaciones bursátiles realizadas en ese período, que asciende a Q49,168 millones

negociados en Bolsa; de este total, Q42,000 millones corresponden a operaciones de Reportos (31:2-3).

En 1,988 la Junta Monetaria emite el “Documento de Oferta”, para negociar los bonos de estabilización de 1,983 y 1,984, con el único objetivo de estabilizar la economía del país a corto plazo.

El Ministerio de Economía, con el acuerdo gubernativo No. 337-91 del 13 de noviembre de 1,991, creó la **Bolsa Agrícola Nacional, S. A.**, la cual inició operaciones el 23 de junio de 1,992 con la misión de atender la comercialización agropecuaria en el país.

Así mismo, con el acuerdo gubernativo del Ministerio de Economía No. 153-92, del 04 de agosto de 1,992 fue autorizada la creación de la **Bolsa de Valores Global, S. A.**, quien inició operaciones el 3 de noviembre de 1,992. Dicha Bolsa fue creada con el propósito de fortalecer el mercado de capitales, así como el de colaborar en el proceso de privatización de empresas estatales.

El 11 de mayo de 1,994, los socios de Bolsa de Valores Global, S. A., y Bolsa Agrícola Nacional, S. A. acordaron fusionarse en una nueva empresa denominada **Corporación Bursátil, S. A.**, con el propósito de formar una alianza estratégica para ofrecer mayores y mejores oportunidades de inversión; así como, la más avanzada tecnología que minimicen los riesgos inherentes a las operaciones.

El sector privado se ha introducido en el mercado de valores, por medio de las sociedades financieras; así como, las empresas no financieras de sólida trayectoria comercial en el país. Para el efecto, emiten Pagarés Financieros en serie y son colocados para obtener recursos a través de inversionistas interesados, para aplicarlos en los distintos proyectos que se proponen, proveyendo las mejores tasas del mercado.

“Actualmente Bolsa de Valores Nacional, S. A. y Corporación Bursátil, S. A. son miembros de la Asociación Centroamericana de Bolsas de Valores (BOLCEN), que nació el 20 de julio de 1990 en Panamá; esta entidad agrupa a las Bolsas de Comercio de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá y República Dominicana, con lo cual se consolida el mercado bursátil regional” (28:5)

### 1.3 GENERALIDADES Y CONCEPTOS

Dentro de la terminología utilizada en la rama bursátil están los conceptos siguientes:

- **Acción**

Valor que representa una parte proporcional del capital contable de una sociedad anónima o de una sociedad en comandita por acciones.

- **Agente o Casa de Bolsa**

Persona jurídica autorizada por la Bolsa de Comercio e inscrita en el Registro del Mercado de Valores y Mercancías; se dedica a la intermediación en la compra y venta de valores, mercancías y otros negocios relacionados, actuando en representación de inversionistas y de empresas que necesitan financiarse a través de la Bolsa.

- **Bolsa de Comercio**

Es una entidad que proporciona el lugar, infraestructura y los mecanismos para realizar negociaciones con valores de una manera eficiente; se emiten y comercian acciones comunes, bonos y todo título susceptible de oferta pública en contraste a los mercados fuera de Bolsa que son electrónicos; se centraliza y difunde información respecto a la compra y venta de valores, organizando pureza y transparencia en las operaciones. Además, participa en la modernización del sistema financiero porque ofrece otras posibilidades para la inversión y el financiamiento o capitalización.

Según la Ley del Mercado de Valores y Mercancías, “las Bolsas de Comercio son instituciones de derecho mercantil que tienen por objeto la prestación de servicios para facilitar las operaciones bursátiles” (10:4).

Las características fundamentales de la Bolsa de Comercio son:

- Es un mercado público donde se negocian títulos-valores,
- Únicamente se cotizan títulos de entidades que han realizado el debido proceso de admisión,
- Las transacciones están aseguradas jurídica y económicamente.

En la Bolsa de Comercio intervienen dos tipos de personas, siendo estas: las físicas y las jurídicas; la persona física es todo individuo que realiza actividades en los mercados bursátiles por cuenta propia o en representación de personas jurídicas; y las personas jurídicas son empresas privadas, instituciones estatales, entre otros, que de igual forma intervienen en operaciones que se realizan en los mercados bursátiles, representadas a través de las personas físicas.

- **Corredor**

Persona individual que actúa en representación de la Casa de Bolsa, se dedica a la intermediación en la compra y venta de títulos valores en la Bolsa.

Dentro de las funciones de un Corredor de Bolsa está, la de asesorar las inversiones del cliente, además de dar acceso a sus informes de investigación, proyecciones económicas, entre otros.

- **Corro**

Recinto en que se centralizan las operaciones bursátiles. El Corro se lleva a cabo tanto por medio del sistema electrónico como a “Viva Voz”; sin embargo, en Guatemala, la mayoría de las operaciones se realiza por medios electrónicos.

- **Demandantes de Capitales**

Principalmente son instituciones públicas o privadas, que acuden a la Bolsa de Comercio para obtener recursos financieros para cubrir sus necesidades de liquidez.

- **Derivativos**

Los Derivativos son Títulos Valores bursátiles, que derivan su valor de algún título garantizado, título subyacente que lo respalda a éste; tal como una acción, un producto o artículo de primera necesidad, una divisa o moneda o bien algún indicador como lo puede ser la tasa de interés o los índices del mercado bursátil. Los Derivativos más conocidos son las **Opciones y los Futuros**. Una opción de venta ofrecen al tenedor la opción, pero no la obligación de comprar o vender un número específico de acciones a un precio específico para una fecha determinada; permite vender acciones, productos de primera necesidad o divisas a un precio y plazo garantizado.

Los Contratos de Futuros si son una obligación de comprar o vender una cantidad específica del activo garantizado con esto, a un precio y fecha pactada; éstos crean obligaciones que deben liquidarse o entregarse. En Guatemala se negocia este tipo de contratos por valores de US\$.1,000.00; que son los únicos derivativos que se negocian en nuestro país.

El mercado de Derivativos tiene una herramienta de protección contra todo tipo de riesgos. Los Derivativos son un buen seguro, puesto que pueden derivarse de casi cualquier característica preocupante del título subyacente, permiten al inversionista eliminar las posibilidades que le desagraden en los títulos subyacentes. Durante el tiempo que los Derivativos se han negociado los mercados financieros no se han desestabilizado a causa de ellos.

Tanto las opciones como los contratos de futuro ofrecen a los inversionistas una oportunidad de reducir o eliminar el riesgo, porque permite al inversionista vender el valor bursátil en algún punto en el futuro a un precio acordado al momento de realizar el contrato, no importando el valor de mercado. El inversionista no quiere asumir

riesgos excesivos; para cubrir esta necesidad los derivados ofrecen la oportunidad de pagar el valor del riesgo estimado a asumir. En otras palabras es posible comprar un seguro para casi cualquier tipo de riesgo financiero.

En el mercado bursátil es posible que algunos inversionistas vendan opciones de venta o compra a otros inversionistas, ya que comercializan con un producto llamado riesgo.

- **Especuladores, Cambistas y Arbitristas**

En el mercado de valores existen personas que se dedican a ciertas actividades que ayudan a estabilizar los mercados, tales como los **Especuladores, Cambistas y Arbitristas**. Los Especuladores por ejemplo, compran acciones de una empresa que consideran que la demanda de su producto en el futuro será fuerte; con esto ayuda a que la misma se capitalice hasta lograr este objetivo. Los Arbitristas por ejemplo son las personas que comercializan un determinado producto, que en cierta región tienen un precio de venta bajo y los vende en otra región que su precio de venta es alto, con lo cual tiene ganancia y cubre una escasez de esta otra.

La diferencia de estos dos individuos yace en que los especuladores mueven los recursos entre el presente y el futuro; en cambio los arbitristas mueven los recursos de un sitio a otro. El trabajo de los arbitristas se perfeccionaría en la medida que los países eliminen las barreras arancelarias u homogenicen los subsidios a la producción, también en la medida en que los impuestos sean más homogéneos.

- **Intermediarios**

Estos conectan las demandas de los compradores con las ofertas de los vendedores de títulos, siendo su función más importante la distribución o disminución del riesgo, esta es la función principal de las casas de bolsa.

- **Inversión**

Es una manera de emplear su dinero con el propósito de generar más ingresos, obteniendo ganancias adicionales de acuerdo al tipo de inversión que se elija.

- **Inversionistas Institucionales**

Dentro de los inversionistas institucionales están los planes de jubilación, compañías de seguros y fondos mutuos; que se dedican a invertir el dinero de terceras personas. Se considera que son de óptica miope, porque buscan rendimientos a corto plazo, afectando las inversiones intangibles como el capital humano, la investigación y desarrollo, a diferencia de las inversiones a largo plazo que son más visionarias.

- **Mercado de Valores**

El Mercado de Valores es un espacio económico que reúne a oferentes y demandantes de valores.

El mercado de valores está conformado por la entidad reguladora (Comisión Nacional de Valores), intermediarios (Bolsa de Comercio y Casas de Bolsa) y otras entidades (Calificadoras de Riesgos, Cajas de Valores, Sociedades Administradoras de Fondos Patrimoniales de Inversión), así como los oferentes y demandantes de capitales.

- **Oferentes de Capitales**

Son empresas o particulares que están interesados en colocar sus sobrantes de liquidez con la finalidad de obtener una rentabilidad con el menor riesgo posible. Así mismo, pretenden asegurarse una buena liquidez en las inversiones de forma que se puedan recuperar rápidamente en caso necesario.

- **Pagaré**

Título de crédito negociable, por medio del cual las empresas captan en forma directa los fondos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

- **Reporto**

Es una operación de corto plazo y formalizada mediante un contrato, en el cual una persona que posee títulos y que necesita dinero se los entrega a otra que puede facilitarle ese dinero y que quiere efectuar inversiones para obtener mejor rendimiento por medio de un corredor; condicionando en dicho contrato que al finalizar el plazo del tenedor de los títulos, los recuperará y el inversionista recibirá su dinero aumentado con el recargo o el porcentaje del crédito ganado según lo convenido.

- **Títulos Privados**

Títulos emitidos por empresas privadas. Actualmente la mayoría de éstos son bonos y pagarés financieros.

- **Títulos Públicos**

Títulos valores (bonos, pagarés, certificados) emitidas por el gobierno o sus entidades autónomas o descentralizadas.

## **1.4 CLASIFICACIÓN DE LOS MERCADOS DE VALORES**

### **1.4.1 POR SU FORMA DE COLOCACIÓN**

- **Mercado Primario**

El mercado primario es también llamado “Mercado de Emisiones”, se da cuando las entidades admitidas a cotización en Bolsa emiten acciones u obligaciones que son adquiridas por los inversionistas. En el mercado primario se relacionan entidades demandantes de fondos con los oferentes de fondos o inversionistas.

- **Mercado Secundario**

En esta clase de mercado se efectúan transacciones de títulos valores que ya se encuentran en circulación, el precio de las transacciones (o cotización) se fija por medio de la oferta y la demanda.

El mercado primario y el secundario están totalmente relacionados y para que la Bolsa funcione de forma óptima, se precisa que cada uno de los dos mercados esté bien desarrollado. El mercado secundario proporciona al inversionista la posibilidad de recuperar sus ahorros en el momento en que los desee. De esta forma se consigue que la inversión en Bolsa constituya una buena liquidez para el inversionista.

Un papel importante que juega el mercado secundario es indicar el valor de las acciones de una compañía, adicionalmente proveen valiosa información sobre los precios al mercado primario; ayudan a determinar a qué precio se ofrecerán las emisiones nuevas de acciones. El mercado secundario es como un estanque que representa la acumulación de emisiones primarias anteriores, mientras que el mercado primario es como el manantial que rebosa el estanque año tras año.

#### **1.4.2 POR LA CLASE DE RENDIMIENTO**

- **Mercado de Valores de Renta Fija**

Son los títulos que dan derecho a percibir un interés fijo que se calcula en función de un porcentaje sobre el nominal. Entre los casos que se pueden mencionar son la deuda del Estado, las Obligaciones y los Bonos, así como pueden asimilarse a este tipo de títulos los denominados activos monetarios como los Pagarés y Letras.

- **Mercado de Valores de Renta Variable**

La retribución de estos títulos depende del volumen de beneficios que obtenga la sociedad emisora. Entre estos podemos mencionar las acciones, que proporcionan dividendos si la empresa emisora obtiene resultados positivos, proporcionan derechos

políticos (voto) y económicos (dividendos, participación en la liquidación de la sociedad).

#### **1.4.3 POR EL VENCIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN**

- **Mercado de Dinero**

Es el mercado en donde se realizan operaciones de crédito de corto plazo. Pertenecen a este mercado las operaciones de reportos; principalmente son títulos de renta fija.

- **Mercado de Capitales**

Es el mercado de títulos valores a largo plazo constituido por bonos a largo plazo y acciones preferentes y comunes; acuden a este mercado las empresas o instituciones que necesitan capitalización títulos valores que tienen un período de realización que sobrepasa a un año, estos son los que más circulan en nuestro medio.

- **Mercado de Deuda**

Es el mercado en donde se negocian títulos valores a corto y mediano plazo. Pertenecen a este mercado los bonos, pagarés y otros valores de deuda. Acuden a este mercado las empresas que necesitan financiamiento.

#### **1.4.4 POR SU FORMA DE FUNCIONAMIENTO**

- **Mercado de Valores Bursátiles**

Este mercado se organiza de tal forma que sus participantes colocan o comercializan sus valores a través de una Bolsa de Comercio, cuentan con un lugar fijo y además tienen a su disposición el personal adecuado para su correcto funcionamiento.

- **Mercado de Valores Extrabursátiles**

En varios países en donde la comercialización de valores se ha desarrollado, existen adicionalmente a los mercados organizados o Bolsas de Comercio, los mercados libres

o extra bursátiles. El mercado extra bursátil usualmente efectúa comercialización de valores que no están registrados o listados en la Bolsa.

## **1.5 IMPORTANCIA DE LOS MERCADOS DE VALORES**

Los mercados bursátiles distribuyen el riesgo, recaudan fondos, transfieren la riqueza, canalizan la información a donde pueda ser utilizada con el mayor beneficio y mantienen a los gerentes eficientes y leales. El riesgo de asumir costos obliga a pensar con cuidado e incentivar a los inversionistas a que utilicen hasta el último ápice de información que puedan obtener.

El principal cometido del mercado bursátil es actuar como intermediario entre los inversionistas y las compañías cuyas acciones están a la disposición del público; además, de la conciliación entre las diversas actitudes de los inversionistas ante el riesgo y las distintas formas de ingresos que puedan necesitar, mientras que simultáneamente garantiza que se mantenga el flujo de financiamiento dirigido constantemente hacia las oportunidades de inversión más rentables.

El cumplimiento de los intereses sociales recae en gran parte sobre el mercado bursátil, porque cuando un país cuenta con Bolsa de Comercio, las oportunidades de desarrollo y crecimiento se multiplican, tanto para las pequeñas y grandes empresas, como para todos los inversionistas, ya que:

- Permite crear nuevos y variados métodos para obtener financiamiento de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Las empresas y los inversionistas pueden aprovechar las diferentes oportunidades que ofrece el mercado accionario.
- El crecimiento es sostenido al transformar recursos de corto plazo a largo plazo.
- El inversionista puede canalizar sus ahorros a través de los diferentes instrumentos negociados en la Bolsa.
- El inversionista tiene la oportunidad de crecer conjuntamente con las empresas en donde han invertido su dinero.

- Fomentan el desarrollo económico al crear un enlace entre los que ahorran y los que expanden el capital y ayuda a los inversionistas a diseminar el riesgo mediante la diversificación.

Desde el principio de esta década, la modernización del sistema financiero fue de las medidas que se impulsó con más decisión. La razón radica en la imposibilidad del sistema financiero formal de cubrir la demanda de capitales existentes, demanda que se consideraba como el propulsor del desarrollo del país, pero la obtención del mismo no evolucionó de la misma forma. Con ellos se creó la necesidad de establecer las instituciones adecuadas para el efecto.

Entre los objetivos más importantes de la Bolsa en Guatemala están los siguientes:

- Ofrecer al público inversionista, agentes y Casas de Bolsa los mecanismos e instrumentos técnicos y materiales necesarios para la negociación de títulos-valores susceptibles de oferta pública. Para ello, las entidades emisoras de títulos-valores han de ser admitidas en la Bolsa. Este intercambio se realiza en el mercado primario. Dentro de los títulos-valores negociados en la Bolsa están los siguientes:

- Acciones de sociedades mercantiles
  - Obligaciones, debentures y obligaciones convertibles en acciones emitidas por sociedades mercantiles
  - Bonos y otros títulos de crédito emitidos por sociedades mercantiles, el estado o sus organismos y las entidades autónomas y semi-autónomas
  - Títulos de créditos que incorporen derechos de crédito o sean representativos de bienes o acreedurías prendarias o hipotecarias
  - Contratos cedibles conforme su régimen legal
  - Derivativos (Opciones y Futuros)
- Garantizar la efectividad, veracidad y transparencia de las operaciones que se realizan en su seno, proporcionando información objetiva y completa al público

inversionista, a los agentes y Casas de Bolsa, para este motivo las empresas admitidas en la Bolsa han de informar periódicamente de su evolución económica y cumplir una serie de requisitos. Además da publicidad a los precios de mercado y ofrece los servicios conducentes a fortalecer el mercado primario de títulos valores y la liquidez del mercado secundario y cualquier otro tipo de instrumentos negociable de tráfico lícito susceptible de oferta pública.

- Dar el impulso necesario para desarrollar un mercado de capitales.
- Hacer del mecanismo bursátil una práctica fácil, sencilla, rápida y rentable para el usuario de crédito y el inversionista.
- Acostumbrar al usuario a utilizar el mecanismo de emitir, obtener e interpretar información de tipo patrimonial acerca de las empresas.
- Velar porque los negocios que se realicen en la Bolsa estén ajustados a la ley, a los reglamentos y a las más estrictas normas de ética comercial que garanticen un eficaz funcionamiento del mercado.
- Fijación del precio de los títulos a través de la ley de la oferta y la demanda.

Además de lo anterior, la Bolsa está haciendo un importante papel como barómetro de la economía. En efecto, el mercado bursátil con sus oscilaciones suele utilizarse como indicador de la evolución que está siguiendo la economía de un país.

## **1.6. LEYES QUE REGULAN LOS MERCADOS BURSÁTILES EN GUATEMALA**

Como toda empresa mercantil, el funcionamiento del Mercado de Valores en Guatemala está supeditado al Código de Comercio del cual se deriva su regulación específica por medio del Decreto Numero 34-96, Ley del Mercado de Valores y Mercancías, el cual contiene todas las disposiciones legales para que la actividad

bursátil se lleve a cabo en forma eficiente, transparente y dinámica. En él, se establece el marco jurídico de las siguientes actividades:

- Del mercado de valores bursátil y extrabursátil;
- De la oferta pública en Bolsas de Comercio, de valores, mercancías, contratos sobre estas y contratos singulares o uniformes;
- De las personas que en tales mercados actúan;
- De la calificación de valores y de las empresas dedicada a esta actividad y;
- De los deberes y obligaciones de las personas y empresas que intervienen.

Adicionalmente, están afectos por las siguientes leyes: Ley del Impuesto Sobre la Renta, Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles, Ley de Empresas Mercantiles y Agropecuarias, Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Ley de Libre Negociación de Divisas, Ley Monetaria, Etc.

#### **1.7 ASPECTOS LEGALES PARA LA CREACIÓN DE UNA BOLSA DE COMERCIO**

El artículo 22 del Decreto Número 34-96 Ley del Mercado de Valores y Mercancías, establece que para el funcionamiento de una Bolsa de Comercio las personas interesadas en obtener la autorización, deberán dirigir su solicitud al Registro (Registro del Mercado de Valores y Mercancías) cumpliendo con los requisitos siguientes:

- El proyecto de escritura constitutiva de sociedad o de sus estatutos, de acuerdo a las disposiciones del Código de Comercio de Guatemala. En el cual cada accionista puede poseer únicamente una acción.
- Indicar el monto y la forma en que se aportará el capital pagado inicial de la sociedad a constituirse y la manera de realizar la capitalización que se llevará a cabo en los próximos cinco años, a partir de la inscripción definitiva en el Registro.

- Incluir en el proyecto de reglamento interno que regule por lo menos lo siguiente:
  - La admisión, suspensión y exclusión de sus miembros, administradores, funcionarios y empleados.
  - Los derechos y obligaciones de sus miembros.
  - Lo relacionado a la inscripción de oferta pública de valores, la suspensión y la cancelación de la inscripción.
  - Normas sobre celebración, cotización y negociación de contratos uniformes.
  - Las normas sobre la negociación de mercancías.
  - Derechos y obligaciones de emisores, relacionado a la Bolsa de Comercio.
  - La forma en que deberán efectuarse y registrarse las operaciones bursátiles.
  - Efectos sobre suspensión de inscripción de sus miembros, como Agente de Bolsa o Casa de Bolsa.
  - Estructura administrativa y funcional de la Bolsa de Comercio respectiva.
  - Mecanismos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones de los miembros de la Bolsa de Comercio, hacia ella o los demás miembros.
  - Las prácticas prohibidas, infracciones, sanciones y procedimientos de aplicación.
  - Las normas para evitar actividades que desvirtúen o distorsionen, la realización de las operaciones bursátiles y el buen funcionamiento del mercado bursátil.

Las normas y reglamentos de carácter general aplicables a sus operaciones deben enviarse para su conocimiento al Registro.

- Se debe colocar nombre, datos de identificación personal y experiencia financiera y bursátil de los promotores y futuros administradores y gerentes de la entidad.

A los 15 días de recibido la información anterior, el Registro deberá calificar si la solicitud y los documentos e información proporcionados llenan los requisitos exigidos por la ley. De lo contrario, deberá indicar dentro del mismo plazo, los requisitos pendientes. Por lo que se otorga un plazo de 15 días para completarlo.

El reglamento indica que cuando el interesado cumpla con los requisitos exigidos, a los quince días el Registro debe autorizar la constitución de la Bolsa de Comercio y aprobar el proyecto de la escritura social correspondiente, a efecto de que se continúe con el trámite legal.

También establece que las Bolsas de Comercio autorizadas para operar, pueden reglamentar sus operaciones, funcionamiento y organización administrativa interna. El reglamento interno de las Bolsas de Comercio debe ser aprobado por la Asamblea de Accionistas y publicarse en el diario oficial y en uno de mayor circulación y trasladar copia auténtica del texto al Registro.

#### **1.8. ASPECTOS LEGALES PARA LA CREACIÓN DE UNA CASA DE BOLSA**

De igual forma, el Decreto Número 34-96 Ley del Mercado de Valores y Mercancías, en el artículo 42 detalla los requisitos para la inscripción como agente de Bolsa, siendo estos los siguientes:

- Conformarse como Sociedad Anónima, con capital con acciones nominativas,
- Establecer en la escritura social constitutiva, que no podrán participar en su capital, directa o indirectamente otros agentes,
- Presentar solicitud al Registro, con los siguientes documentos:
  - Fotocopia autenticada de escritura constitutiva de sociedad y sus modificaciones.
  - Fotocopia autenticada del acta notarial de nombramiento del representante legal de la sociedad o instrumento que acredite la personería del representante de la sociedad.
  - Copia autenticada de la póliza de fianza que caucione las responsabilidades de los agentes de valores que puedan derivarse de su actuación en el mercado extrabursátil de valores, la cual será determinada por el Registro.

## **1.9 REGLAMENTO DE LAS INSTITUCIONES BURSÁTILES**

El reglamento se realiza de manera interna; pero las actividades de los involucrados están reguladas por las comisiones de valores. En los reglamentos por lo general se incluyen tres grupos de actividades: **el procesamiento por fraude, el registro de los miembros o participantes en el mercado y el registro de valores negociados.**

Se debe crear medidas preventivas que garanticen la solvencia continua de las instituciones, fortalecer la estabilidad de los mercados y proteger a los consumidores de servicios financieros; considerando que una pequeña falla en estos aspectos incidiría gravemente en la confianza de los inversionistas, por consiguiente quiebran las instituciones involucradas y podría desplomarse el mercado de capitales, cuya recuperación sería muy lenta.

El proceso de formación de capital depende de que el inversionista confíe en la integridad del sistema, cuya ausencia resultaría en que los inversionistas no invertirían y sufriría el crecimiento económico.

### **1.9.1 REGLAMENTO DE CASAS DE BOLSA**

En teoría los corredores están limitados por los reglamentos, pero se benefician de éstos por que la mayoría de las veces es imposible o muy difícil que los inversionistas efectúen transacciones o que las compañías consigan nuevo capital sin utilizar los servicios que prestan los corredores.

Amparados en el artículo 22 de la Ley de Mercado de Valores y Mercancías, las Bolsas de Comercio de Guatemala emiten un reglamento interno, que contiene sus principales políticas de funcionamiento; de igual forma, emiten el reglamento sobre los mecanismos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de sus miembros y de sus derechos frente a la Bolsa o los demás miembros. Dentro de las disposiciones más importantes estipuladas en el Reglamento de Casas de Bolsas están los siguientes:

- Normas de Conducta
- Sistema Contable
- Registros de Operaciones
- Forma de Manejo de Fondos
- Operaciones Bursátiles
- Manejo y Custodia de Valores
- Información a la Bolsa
- Información a Clientes
- Información Sobre la Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos y
- Procedimientos de Control Cruzado y Conciliaciones

#### **1.10 EFICIENCIA DE LOS MERCADOS BURSÁTILES**

La eficiencia externa de un mercado es cuando los precios de sus títulos reflejan información importante y reflejan con rapidez los efectos que pueda tener la nueva información sobre los productos de la compañía, sus costos, su gerencia, su política de dividendos, etc; si el valor de una acción no refleja tal información, incide en que el inversionista está invirtiendo en una empresa de la cual no tiene conocimiento de su rentabilidad, solidez, etc; y esto en general no es bueno para la economía.

Para indicar que un mercado es eficiente internamente los costos de efectuar las transacciones tienen que ser mínimos y las operaciones oportunas; pero más acertadamente, es cuando las transacciones se realizan tomando en cuenta toda la información disponible, sin importar cuán alto sea el costo de negociar. Si los otros factores no varían, los inversionistas harán transacciones con éstas en el mercado que mejor precio ofrezca.

Hay otros factores que inciden para que un sistema sea capaz de ejecución rápida y a un precio justo, como los siguientes:

- Liquidez; o sea que se facilite renegociar los títulos valores.
- Proceso efectivo de descubrimiento de precios.
- Tratamiento justo y equitativo a todos los participantes.
- Máxima facilitación a la negociación.
- Costos mínimos de negociación.
- No hay incentivos y oportunidades para abusos en la negociación.

La eficiencia es esencial para formar capital; o sea que, la economía crecerá más rápido, ya que los inversionistas colocarán sus fondos en el mercado si estos son invertidos de forma productiva.

Por ejemplo, para el inversionista el hecho de invertir en un fondo mutuo o en una canasta de acciones es menos arriesgado que poner todo el dinero en acciones de una sola compañía. La acepción más popular del concepto de diversificación es “reducir el riesgo al no poner todos los huevos en una misma canasta”.

El uso de la información privilegiada provoca que la eficiencia del mercado sea una de las principales desviaciones de la eficacia del mercado, pues los allegados a las empresas puedan obtener ganancias anormales en sus transacciones, debido a que un inversionista minoritario puede estar en desventaja a falta de este tipo de información.

### **1.11 BENEFICIOS FISCALES EN OPERACIONES BURSÁTILES**

Los beneficios fiscales más relevantes a los que se puede acoger tanto el inversionista como el emisor de títulos se hace mención en el artículo 104 de la Ley del Mercado de Valores y Mercancías, que los contratos que en ésta se realicen son exentos del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos los documentos que contengan, amparen o representen valores, mercancías o contratos a que se refiere la ley a la cual se hace alusión.

En la ley del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) en el artículo 7 establece claramente las ventas y servicios exentos, para lo cual se presentan los siguientes:

- Los servicios que presten las instituciones fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos y las Bolsas de Comercio autorizadas para operar en el país.
- La creación, emisión, circulación y transferencia de títulos de crédito, títulos valores y acciones de cualquier clase, exceptuando la factura cambiaria, cuando la emisión, aceptación o negociación corresponda a actos gravados.
- Los intereses que devenguen los títulos de crédito y otras obligaciones emitidas por sociedades mercantiles y que se negocien a través de una Bolsa de Comercio debidamente autorizada y registrada conforme a la legislación vigente.

Según la Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros, los ingresos por concepto de intereses que se generen en la actividad bursátil, a personas o instituciones no sujetas a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos están obligados al pago del 10% sobre la totalidad de ingresos obtenidos por este concepto, el cual se deberá considerar el cumplimiento del mismo, evitando posibles sanciones fiscales.

## **1.12 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS EMPRESAS QUE SE COTIZAN EN LA BOLSA DE COMERCIO**

### **1.12.1 Ventajas**

- Obtención de financiamiento a menor costo, ya que normalmente la financiación a través de la Bolsa es más barata que la que se consigue por otras vías.
- Los títulos emitidos por la empresa son más líquidos ya que sus inversores los pueden revender en la Bolsa cuando lo deseen.
- Mejora de la imagen pública de la empresa, por la continua publicidad gratuita que aparece en los medios de comunicación que informan de la marcha de la Bolsa.

- Se conoce el valor de mercado de las acciones que ha emitido la empresa. Esta circunstancia no es posible en las empresas que no cotizan en Bolsa.
- La cantidad de financiación a obtener es mucho mayor que la que se podría conseguir si la empresa no cotizase en Bolsa.
- Los títulos que cotizan en Bolsa pueden gozar de ventajas fiscales.
- La mayor transparencia de las empresas que se cotizan en Bolsa hace que estén más controladas fiscalmente, por lo que se procura ser más veraces en las utilidades que estas obtienen.

### **1.12.2 Desventajas**

- La emisión de acciones que coticen en Bolsa puede suponer una pérdida de poder en la empresa para los accionistas fundadores.
- Las acciones que cotizan en Bolsa pueden pasar a ser propiedad de personas desconocidas por los accionistas fundadores.
- Las empresas que se cotizan en Bolsa han de someterse a auditoría externa.

Considerando que las transacciones que se realizan entre inversionistas en la Bolsa de Comercio, se hace por medio de un Corredor que se denomina Casa de Bolsa; ésta es fiscalizada por la Bolsa de Comercio que la auspicia, garantizando el control en las operaciones y confianza al inversionista.

El desarrollo de una Auditoría Operacional en una Casa de Bolsa, aporta significativamente a su desarrollo y crecimiento derivado del examen realizado de manera íntegra a la entidad, ya que con los hallazgos y recomendaciones que aporta promueve la eficiencia y eficacia en las operaciones y transacciones que realiza. Esto favorece el flujo de capitales necesarios para el crecimiento de la economía.

### **1.13 PARTICIPACIÓN DE LOS MERCADOS BURSÁTILES EN LA ECONOMÍA NACIONAL**

“Los mercados bursátiles tienen una participación muy activa en la economía nacional, dado que del período 2,000 al 2,001 se logró negociar un monto aproximado de Q57,844 millones de los cuales Q.49,168 millones fueron negociado en el Corro de Bolsa de Valores Nacional, S.A. correspondiendo a operaciones de reportos Q.42,000 millones equivalentes al 85%” del total negociado (31:2). Dichas negociaciones agilizan la circulación de valores, lo cual ayuda al financiamiento de las empresas, al Estado y entidades autónomas y semiautónomas. Por otra parte los inversionistas que cuentan con excedentes de efectivo puedan obtener rendimientos a la vez que financian a otros, con lo cual el ciclo económico se complementa.

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA**

#### **2.1 HISTORIA Y DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

En la antigüedad, los soberanos exigían el mantenimiento de sus cuentas por dos escribanos independientes, esto manifestaba que desde entonces se tomaron medidas para evitar desfalcos en sus patrimonios; conforme fue desarrollándose el comercio y creciendo las empresas, nació la necesidad de realizar revisiones independientes para asegurarse la adecuación y fiabilidad de los registros mantenidos en varias empresas comerciales.

La auditoría como profesión fue reconocida por vez primera bajo la Ley Británica de Sociedades Anónimas de 1,862, expresando que un sistema metódico y normalizado de contabilidad era deseable para una adecuada información y para la prevención del fraude. También reconocía una aceptación general de la necesidad de efectuar una revisión independiente de las cuentas de las pequeñas y grandes empresas. Desde 1,862 hasta 1,905, la profesión de la auditoría creció y floreció en Inglaterra, se introdujo en los Estados Unidos hacia el año de 1,900. En Inglaterra se siguió haciendo hincapié en la detección del fraude, pero en los Estados Unidos tomó un camino independiente de la detección del fraude, existía un cierto grado de acuerdo en que el auditor podría y debería no ocuparse primordialmente de la detección del fraude, el cual se extendió hasta 1,940.

Paralelamente al crecimiento de la auditoría independiente en los Estados Unidos de América, se desarrollaba la Auditoría Interna y del Gobierno, lo que entró a formar parte del campo de la auditoría. A medida que los auditores independientes se apercebieron de la importancia de un buen sistema de control interno y su relación con el alcance de las pruebas a efectuar en una auditoría independiente, se mostraron partidarios del crecimiento de los departamentos de auditoría dentro de las organizaciones de los clientes, que se encargarían del desarrollo y mantenimiento de unos buenos procedimientos de control interno, independientemente del departamento de contabilidad general. Con el paso del tiempo, las compañías adoptaron la expansión de las actividades del departamento

de Auditoría Interna hacia áreas que están más allá del alcance de los sistemas contables. En nuestros días, los departamentos de Auditoría Interna son revisores de todas las fases de las corporaciones, de que las operaciones financieras forman parte.

Sin embargo, una de las ramas de la auditoria que se está desarrollando con gran auge en la actualidad es la Auditoria Operacional; en este tipo de auditorías el auditor examina las operaciones que realiza la entidad, aportando recomendaciones que tienden a aumentar su eficiencia, siendo este su principal objetivo. Si esta se realiza desde una perspectiva totalmente independiente se logran mayores resultados considerando que, el auditor puede aplicar la experiencia obtenida en auditoria a otras entidades similares a la empresa auditada.

## **2.2 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA**

Es obtener y evaluar evidencia, sobre la información cuantificable de una entidad económica específica, realizado por una persona independiente y competente con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

La auditoría se ocupa de la revisión de Estados Financieros, las políticas de dirección y procedimientos específicos que relacionados entre sí forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión; cerciorándose de la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de dirección o a los requerimientos establecidos, con el propósito de poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

En una auditoria no solo se revisan y comunican los acontecimientos del negocio; también, se revisa la adecuacidad y confiabilidad de los sistemas de información de gerencia y/o dirección y de los procedimientos operativos.

## **2.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

Cuando un auditor es llamado para examinar los estados financieros preparados por una empresa, el objetivo final de su actuación profesional será el de dar un dictamen en el que se haga constar que dichos Estados Financieros presentan

razonablemente la situación financiera y los resultados de operaciones de la empresa, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados, utilizando para el efecto normas de auditorías generalmente aceptadas; siendo necesario los procedimientos y técnicas de auditoría que en cada caso se consideran necesarios y oportunos, con el objeto de reunir la evidencia comprobatoria necesaria para fundamentar su opinión o en su caso, su abstención sobre los Estados Financieros auditados.

De igual modo, en el caso de las auditorías realizadas sobre áreas específicas, el objetivo principal es emitir un informe dirigido hacia la dirección de la empresa u organización, el cual incluya los hallazgos detectados de errores e irregularidades; así como, las debilidades y áreas críticas en los procedimientos de control, en las cuales se debe aplicar medidas preventivas o correctivas según sea el caso, agregando además en el mismo las recomendaciones según el criterio del auditor; o sea Diagnóstico de Obstáculos como se denomina en auditoría operacional.

## **2.4 TIPOS DE AUDITORÍA**

La auditoría profesional se clasifica en tres ramas, siendo las siguientes:

- Auditoría Independiente
- Auditoría Interna
- Auditoría Gubernamental

Es importante hacer énfasis que en la auditoría interna y gubernamental, el auditor actúa de manera independiente; sin embargo, forma parte de la organización objeto de revisión.

### **2.4.1 Auditoría Independiente**

Esta auditoría es realizada por contadores públicos titulados independientes a la organización, la responsabilidad le obliga a ser independiente del cliente que lo ha contratado, es responsable ante un público que confía en su opinión acerca de los Estados Financieros; o bien presentando un Diagnóstico de Obstáculos al evaluar las operaciones de la entidad con el objeto de lograr mayor eficiencia.

### 2.4.2 Auditoría Interna

Es el resultado de la evolución de la auditoría financiera. El concepto de Auditoría Interna se describe dentro del campo de la auditoría como una actividad considerada independiente dentro de una organización para la revisión de la contabilidad, otras operaciones y como una base de servicio a la dirección. Representa un activo de la dirección que funciona para medir y evaluar la efectividad de otros controles; su objetivo es asistir a todos los miembros de la dirección en relación al cumplimiento de sus responsabilidades, al facilitarles análisis, evaluaciones, recomendaciones y comentarios pertinentes, relativos a las actividades que revisan.

### 2.4.3 Auditoría Gubernamental

Es la más amplia de las tres ramas de la auditoría, porque muchas agencias de gobierno tienen su propio departamento de auditoría interna, cuyas investigaciones se esperan queden limitadas al departamento en cuestión. Otras unidades gubernamentales están formadas con el propósito expreso de efectuar auditorías de otras unidades del gobierno y también de empresas privadas que realizan negocios con el gobierno, donde el derecho de la unidad gubernamental para efectuar tales auditorías es un requisito del contrato adjudicado.

Es importante indicar que, estos tres tipos de auditoría participan en las Casas de Bolsa, a través de las siguientes formas:

Se aplica una **Auditoría Independiente** obligadamente, ya que la Bolsa de Comercio exige Estados Financieros con el dictamen de una firma de auditores independientes y de la misma forma estos estados financieros son presentados a la asamblea general de accionistas. En los casos que el Consejo de Administración solicite un análisis a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad, se realiza la auditoría Operacional en esta perspectiva.

Una **Auditoría Interna**, se aplica más acertadamente, considerando que la mayoría de Casas de Bolsa pertenecen a un grupo corporativo de empresas en cuyo seno existe un departamento de Auditoría Interna plenamente desarrollado, encargado de

velar el adecuado cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos en los manuales que rigen las actividades de las empresas que la integran; así mismo, existe una persona que vela por el cumplimiento de los procedimientos de control diseñado para evitar el lavado de dinero u otros activos, que se ha creado a requisito de la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE) quien además es responsable de informar a ésta, las transacciones que se reporten sospechosos; esta persona se le ha denominado Oficial de Cumplimiento.

En la Bolsa de Comercio existe un departamento de Auditoría Interna que supervisa que las Casas de Bolsa miembros, cumplan los reglamentos e información a que están obligadas dada su calidad de miembros.

La **Auditoría Gubernamental**, la realizan entidades estatales para verificar las ofertas públicas de bonos que éstas emiten, negociados en las Bolsas de Comercio existentes y revisiones fiscales que se pudieran concretar.

## 2.5 CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA SEGÚN EL ÉNFASIS DE REVISIÓN

Una auditoría es una revisión designada con el fin de añadir cierto grado de veracidad al objeto sujeto a revisión. De acuerdo con el énfasis de la auditoría, éstas pueden clasificarse en la forma siguiente:

- **La Auditoría Financiera**

Una auditoría financiera no es una revisión detallada, es la revisión y evaluación del sistema informativo contable y financiero de un cliente. Debe efectuarse de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, aún cuando tal clase de auditoría puede ser realizada por auditores internos o del Gobierno.

- **La Auditoría de Cumplimiento**

La auditoría de cumplimiento pretende determinar si se han respetado los términos del contrato. Tiene por objeto determinar si se han mantenido ciertos acuerdos

contractuales. La calidad del producto y el costo de producirlo, son dos ejemplos de los muchos determinantes que regulan las cantidades a pagar en tales contratos.

- **La Auditoría de Rendimiento**

La auditoría de rendimiento se ocupa de determinar el acierto con el que se realizan estas actividades de control. No está sujeta a un contrato. Con el fin de lograr un control interno eficaz en una organización, mucha gente debe efectuar actividades específicas de control.

- **La Revisión Especial**

Es una categoría mixta que incluye auditorías que no son consideradas como financieras, operacional, de cumplimiento o de rendimiento. La competencia del auditor para hacer una revisión particular y cuando su independencia es esencial a su revisión, serían las únicas limitaciones de importancia que atañen a la revisión.

- **La Auditoría Operacional**

Es una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una organización, con el propósito de evaluar su eficiencia y efectividad. Regularmente, las auditorías operacionales se efectúan fuera de las áreas de los registros o de los procesos de información; así, los procedimientos para llevar a cabo tal tipo de auditoría no están tan bien definidos como los relativos a una auditoría financiera.

Se le define también como el examen crítico y sistemático de las operaciones de una empresa, con el objeto de evaluar su grado de eficiencia y eficacia presentado en un informe, las observaciones, conclusiones y recomendaciones para mejorarlo.

En Guatemala no existen directrices de actuación avaladas por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA), que guíen al auditor a realizar este tipo de auditorías en las empresas e instituciones del país; sin embargo, a nivel internacional esta labor se encuentra regulada por boletines que se

han elaborado por cada país, como en México. Dichos boletines se han tomado de base para la elaboración de una auditoría de este tipo en una Casa de Bolsa.

- **Auditoría Administrativa**

Es la evaluación de la capacidad de los administradores para administrar, ésta se ocupa de la calidad de la administración. En los cuestionarios realizados en este tipo de auditorías se hacen en función de evaluar la capacidad del gerente para desempeñar las tareas de su puesto.

Una inspección de los componentes del cuestionario revela que la base para evaluar las capacidades de la administración, son las áreas funcionales de una empresa manufacturera típica: Planeación de la compañía, contabilidad, finanzas, mercadotecnia, investigación y desarrollo, ingeniería, fabricación y personal. Este intento exhaustivo trae como resultado una investigación completa sobre la calidad de la administración.

- **Auditoría de Funcionamiento**

Aunque el propósito expreso de una auditoría de funcionamiento es la evaluación de resultados en forma tal que el consejo pueda evaluar con pleno conocimiento los objetivos de la estrategia y funcionamiento que la gerencia propone, su propósito real es crear un diálogo informado entre el presidente y los directores acerca de los futuros criterios de funcionamiento de los cuales el presidente será responsable.

Las partes principales de la auditoría están relacionadas con la evaluación de la calidad de la administración así como la de los ejecutivos de la compañía.

- **Auditoría Social**

El propósito es ayudar a desmenuzar el concepto amplio de responsabilidad social de la empresa en componentes identificables y elaborar escalas que puedan medirlos.

Los motivos de estas auditorías son diferentes entre los cuales figuran: satisfacer la conciencia de la compañía, aumentar el abanico de programas sociales, mejorar las relaciones públicas y realzar la credibilidad de la empresa.

## 2.6 ORIGEN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

“En 1977 en la Conferencia de la Organización Internacional de Instituciones Superiores de Auditoría, reconoció oficialmente la importancia de este tipo de auditoría al referirse que existía otro tipo de auditoría orientado hacia el desempeño, la efectividad, la economía y eficiencia; la cual incluye no solamente aspectos específicos de la administración, sino también las actividades administrativas, involucran la organización y los sistemas administrativos” (7:175).

Esta auditoría nació de la necesidad que tenía la dirección de que una persona realizara el examen sobre la forma de operar, manejar las finanzas, revisión a la misión, los objetivos y el aprovechamiento de los recursos de la organización; la persona capacitada para realizar este tipo de evaluaciones es el Auditor. La fuente más real y objetiva de seguridad o de advertencia era el Auditor Interno, un profesional entrenado y observador que era independiente de las actividades que auditaba, no obstante este labor es desempeñado de forma más efectiva por el Auditor Independiente, así como por el aporte especial que tiene al haber realizado auditorías de esta naturaleza en otras organizaciones o empresas similares.

La Auditoría Interna se divide en dos principales ramas; Auditoría Interna Financiera y Auditoría Interna Operacional, **dándosele mayor énfasis en auditoría interna a la auditoría operacional ya que la misma va dirigida hacia el cumplimiento de las metas y objetivos por parte de la administración;** sin embargo, la auditoría operacional no está relegada implícitamente al departamento de Auditoría Interna, ya que esta labor puede ser desarrollada eficazmente por la Auditoría Externa Independiente, quien además aporta conocimientos adquiridos de otras organizaciones y ser aplicados a la empresa auditada, considerando que esta es el enfoque que se da a esta rama de la auditoría en los boletines que el Instituto Mexicano de Contadores Públicos ha emitido.

### 2.6.1 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA OPERACIONAL

Como se ha expresado con anterioridad, “la auditoría operacional se ha definido como un examen integral y constructivo de la estructura orgánica de la empresa y de sus componentes, de sus planes y políticas, de sus controles financieros y operativos, de sus modos de operación y del aprovechamiento de sus recursos físicos y humanos (7:175). Debe abarcar los procesos administrativos como planeación, organización, dirección y control.

Los programas de auditoría operacional deberán comprender al menos el análisis y la evaluación de los siguientes aspectos: **Estructura organizativa, misión, objetivos y políticas, controles financieros y operativos, formas de operar y aprovechamiento de recursos.**

Pese a que en las Casas de Bolsa se efectúan auditorías, desde diferentes perspectivas tanto interna como externa, es necesaria la auditoría operacional, porque su enfoque es totalmente diferente a los otros tipos de auditoría, en la cual se hará un estudio del grado de aceptación, la aplicación de su estructura administrativa, misión, objetivos, políticas y controles financieros, cuyo objetivo se encamina a la maximización de los recursos y contribuye a la productividad en general de la empresa por medio de la economía de gastos innecesarios, de los cuales las Casas de Bolsa no son ajenas.

### 2.6.2 ETAPAS O PROCESOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

El ciclo de operaciones que conlleva la elaboración de una auditoría operacional en una organización es el siguiente:

- Realizar la planeación
- Levantar o recopilar la información
- Elaborar las cédulas de auditoría o papeles de trabajo
- Verificar y evaluar los sistemas de funcionamiento
- Diagnóstico o realizar el informe

- Implantación de sugerencias y seguimiento; el auditor solo participa en el seguimiento, cuando participa en la implementación se convierte en un asesor.

### 2.6.3 ALCANCE Y SIGNIFICADO DEL CRITERIO

En auditoría operacional no existen criterios generalmente aceptados aplicables a todas las situaciones; éstos se diseñan de acuerdo con la organización, el área, el programa o proyecto; abarca también, el examen y evaluación de la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la organización, la calidad del desempeño al cumplir las responsabilidades asignadas y la experiencia, conocimiento y alcance del auditor. Los criterios en auditoría operacional se derivan de las siguientes fuentes.

- Los estatutos de la organización o los documentos básicos de la planeación
- Las leyes y normas aplicables
- Las normas y procedimientos internos
- Las prácticas administrativas generalmente aceptadas
- Pronunciamiento de las situaciones profesionales

Antes que un auditor realice una auditoría operacional, deberá especificar sus criterios y discutirlos con la administración del ente a auditar para llegar a un acuerdo.

### 2.6.4 ENFOQUE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

El enfoque más aplicado de la auditoría operacional es el de **cumplimiento**; esto quiere decir que, en su desarrollo con normalidad se aplican pruebas de cumplimiento, como los cuestionarios, las entrevistas, la observación, entre otros. Estas pruebas no están relacionadas directamente con los saldos de las cuentas, sino con la ejecución de las actividades; sin embargo, el auditor sugiere recomendaciones que tiendan a mejorar la rentabilidad de la entidad.

En el desarrollo de la auditoría operacional, los auditores proceden a entrevistar a funcionarios ejecutivos, realizan visitas a las áreas de trabajo, verifican los hechos

con frecuencia. Este examen no se limita a información sobre malgasto, extravagancias, ineficiencia o ineficacia; también analiza las causas de la gestión inadecuada.

## 2.7 NATURALEZA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

La auditoría operacional es en esencia una forma de pensar, un método de enfoque. La auditoría operacional requiere un alto contenido de creatividad, se vuelve más interesante su aplicación para los auditores que no se acostumbran a realizar su trabajo con reglas un tanto rígidas, a las cuales se someten en la mayoría de los casos cuando realizan una auditoría financiera.

La auditoría operacional es, por lo tanto, una forma a través de la cual los auditores enfocan sus trabajos, analizan los asuntos de su competencia y consideran los resultados. Para ello deben adoptar las técnicas y enfoques desde la perspectiva de un director.

La auditoría operacional, es el resultado de la evolución hacia el auditor de habersele delegado la responsabilidad de la protección de los intereses de la empresa. Aplica técnicas de análisis y evaluación de actividades no financieras; considerando que este empieza por evaluar los controles de cualquier segmento de una entidad, se va profesionalizando en la elaboración de información no financiera, basándose en formas y métodos a los que están acostumbrados, **examinando los resultados desde el punto de vista de la dirección.** Este conocimiento puede volverse a utilizar luego en las tareas financieras tradicionales, pudiendo así la dirección general, estudiar directamente los controles financieros sin necesidad de hacerlo a través de los auditores.

La auditoría operacional se define por estas reglas: Primera: **los auditores deben realizar sus trabajos personalmente como lo haría un gerente si dispusiera de tiempo.** Segunda: **los auditores deben suponer que ellos son los dueños del negocio, que son dueños de los beneficios y antes de recomendar un cambio o criticar una operación, deben preguntarse qué harían si el negocio fuese realmente suyo.**

Las Bolsas de Comercio en Guatemala emiten una serie de reglamentos en los cuales se deben desarrollar las actividades de una Casa de Bolsa; que a la vez son auditadas por ésta, para verificar su grado de cumplimiento; pero una auditoría operacional bien elaborada, requerirá primeramente del criterio técnico gerencial del auditor que la realiza, con el cual determinará el grado de cumplimiento de los reglamentos; así como, el grado de efectividad que la administración tiene en el uso de los recursos, tanto los propios como los que administra por cuenta ajena, analizará el grado de capacidad de su personal de acuerdo a sus labores asignadas y el grado de aceptación del control interno.

Para poder comprender de mejor manera la naturaleza de la auditoría operacional, es necesario conocer sus características peculiares, siendo estas las siguientes:

- Es un examen que evalúa la administración integral de la empresa en la aplicación del control y logro de la misión, políticas, objetivos y metas. Se practica generalmente después de la ejecución y registro de operaciones; sin embargo, su valor disminuye directamente con la demora en el examen de las operaciones. Por lo tanto, si es posterior, la auditoría debe ser oportuna.
- Es un proceso sistemático de evaluaciones que concluye y formula recomendaciones constructivas.
- Requiere personal profesional experimentado con criterio técnico gerencial.
- Presenta un informe formal que contiene recomendaciones para lograr mayor eficiencia, efectividad y economía.
- Está orientada fundamentalmente hacia el futuro y las mejoras que se pueden hacer, contrario a la auditoría financiera que se enfoca en hechos pasados.
- Sirve de herramienta a la alta gerencia para realizar controles que por la magnitud de las corporaciones actuales, no es posible ejecutar en su totalidad.

## **2.8 CONCEPTOS Y FUNDAMENTOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Dentro de los conceptos y fundamentos sobre los cuales la auditoría operacional se basa, están los siguientes:

- **Control**

Es el conjunto de normas, procedimientos y reglamentos que se estipulan en cada una de las operaciones de una empresa, encaminadas a preservar la existencia de la misma logrando su desarrollo.

- **Control Administrativo**

Son normas, procedimientos y reglamentos que estipula la administración, relativos a la eficiencia operacional en la organización.

- **Control Interno**

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos aplicados en una organización, con el fin de proteger los activos, asegurar que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas de la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. Los elementos más importantes en los que se basa un adecuado sistema de control interno son: **el ambiente de control, los sistemas de contabilidad, los controles contables internos y los controles administrativos internos.**

- **Objetivos del Control Interno**

Dentro de los principales objetivos que se persigue con el establecimiento de un departamento de control interno se pueden mencionar:

- Proteger los recursos de la organización, a través de su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de mecanismos de verificación y evaluación de los cuales forma parte la auditoría interna.
- Velar porque la organización tenga instrumentos y mecanismos de planeación y desarrollo organizacional acordes a su naturaleza, estructura, características y funciones.

- **Principios del control interno**

El ejercicio del control interno implica que, éste se debe hacer siguiendo los principios de **igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de los costos ambientales.**

- **Control Interno en una Casa de Bolsa**

El control interno en una Casa de Bolsa, está integrado por las políticas aprobadas por la administración, niveles de autorización, regulaciones, supervisiones, manuales de funciones y procedimientos, sistemas de información, programas de selección, inducción y capacitación de personal. Gran parte de estas políticas de control se establecen en manuales previamente elaborados por la gerencia, también se deben considerar los reglamentos emitidos por las Bolsas de Comercio que son obligatorias ser aplicadas en estas.

## **2.9 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

El propósito fundamental de la auditoría operacional es promover la eficiencia de las entidades, esta eficiencia no deberá considerarse exclusiva de sus operaciones; sino, también deberá incluir la capacidad de las personas o la disposición que estas tengan para llevarlas a cabo. Es decir, que el auditor podrá informar sobre las

deficiencias en ciertas operaciones, pero la causa principal muchas veces recae sobre una mala gestión del personal a cargo.

Los objetivos de la auditoría operacional varían entre las organizaciones, pueden establecerse por el grado de aceptación de la dirección, por el historial, por el entrenamiento y educación de los auditores o por la filosofía fundamental de la organización auditada.

El fin principal de la auditoría operacional en una Casa de Bolsa, es proteger al inversionista, asegurar la eficiencia y transparencia de sus operaciones y reducir el riesgo sistémico o sea el riesgo que existe al ocurrir un fraude en esta rama de negocios que puede conducirla a la desacreditación, desencadenando el riesgo de no continuar como negocio en marcha.

Entre los principales objetivos de la auditoría operacional tenemos los siguientes:

- **Evaluación del Control**

La auditoría operacional está dirigida hacia el control en vez de hacia el rendimiento, evitando la implicación técnica. Trata sobre los controles administrativos que se ejercen en todas las fases del negocio, para determinar si los controles establecidos son adecuados y si cumplen con los objetivos de la dirección y planes operativos.

En el informe, se presenta los hallazgos determinados, en el cual se expresan la solución a dichos problemas y regularmente se cuantifica en la medida de lo posible los efectos si los problemas no son corregidos.

El principal interés del auditor es encontrar el fallo de control que permite la acumulación de información inapropiada. Al corregir el control, los auditores suponen un instrumento de mejora para los informes futuros. No están interesados en los casos aislados con implicaciones financieras o sobre los costos excesivos de producción, que son el resultado de una mala decisión de la dirección, por la falta de información del dictamen examinado; así como, en los casos reiterativos que producen controles pobres y por tanto efectos negativos en decisiones futuras.

En este sentido, al auditor le interesa estar seguro de que los controles establecidos por el departamento o por la dirección están operando conforme a las normas y controles establecidos o aquellas que en general se acordaron como aplicables en esas operaciones; el auditor pretende proporcionar información y seguridad a la dirección sobre lo adecuado y efectivo de los controles, suponiendo que no habrá un cambio significativo en el sistema de control.

- **Evaluación de Rendimiento**

Los auditores internos son considerados como expertos en controles, ya que están familiarizados con los controles sobre cualquier operación de la empresa. Pero hoy día, se están dirigiendo hacia auditorías de rendimiento; estas no están restringidas a la contabilidad o funciones de oficina en las que no son expertos por razones de conocimiento especial o historial; es decir, que miden en los distintos niveles de la organización la eficiencia y la eficacia de las operaciones.

La base de estas evaluaciones del rendimiento es el desarrollo y aplicación de las normas de ejecución, la auditoría pretende determinar si el personal en la empresa está realmente cumpliendo estas normas. El informe final explica las bases de la auditoría, las normas que se han cumplido y las que no. Cuando éstas no se han cumplido, el rendimiento se considera deficiente y se requiera una acción correctiva.

El auditor que realiza la labor de revisión siempre comentará las normas de ejecución con el director antes de llevar a cabo su trabajo; si es posible, llegará a un acuerdo sobre la validez y legitimidad de estas normas como medida del rendimiento.

Al evaluar el rendimiento el auditor tomará en consideración los siguientes aspectos: **el personal, carga de trabajo, productividad y calidad.**

- **Asistencia a la Dirección**

El objetivo principal de la auditoría operacional es el de ayudar a los gerentes y directores de todos los niveles de la empresa, ya que está orientada a la dirección. **Es menos la crítica a la dirección y más ayuda para mejorarla;** por lo tanto, revelará a la alta gerencia las irregularidades y desviaciones en cualquiera de los elementos que afecten el desarrollo de las operaciones para lograr mayor eficiencia y economía.

Para ayudar a los directores a realizar su trabajo, los auditores deben entender y conocer los principios de dirección tanto como los directores, al extremo de conocerlos mejor que ellos; ya que muchos directores han ascendido a sus puestos porque son técnicos excelentes y para cumplir sus objetivos necesitan la colaboración de otros y no sólo su esfuerzo personal.

En la auditoría de las operaciones de la dirección, a menudo se observan condiciones deficientes, las cuales la mayoría de las veces son inevitables debido a la violación del principio fundamental de dirección; las cuales deben presentar la razón de la condición defectuosa y la manera de asegurar la adherencia al principio violado, es decir que obtendrán efectos beneficiosos de larga duración, además de aportar las recomendaciones que sean necesarias de acuerdo a las irregularidades, desviaciones o debilidades detectadas en el área examinada.

El auditor orientado hacia la dirección debe estar preparado para asistir a los directores, las cuatro funciones primordiales son: **Planificación, organización, dirección y control.**

La auditoría operacional aplicada en una Casa de Bolsa, es de vital importancia por el hecho que muchos corredores de Bolsa y personal administrativo, presentan deficiencia en el desempeño de sus labores, considerando la poca experiencia y conocimiento que se tiene de estas, no está de más hacer énfasis que mucho personal recibe capacitación constante; pero algunos empleados han desarrollado sus funciones careciendo en la mayoría de los casos de una adecuada preparación.

La labor del auditor va dirigida hacia la rentabilidad en los procesos operativos, al examinar los controles y gestión administrativa de forma integrada de las Casa de Bolsa; tomando como punto de partida, los reglamentos y leyes que regulan las funciones de las mismas, las políticas y objetivos establecidas por la alta gerencia que incidirán directamente en la presentación del diagnóstico de la misma. Esto será observado por el auditor, derivado de las técnicas que utilice encaminados a la familiarización de esta y por la experiencia que haya adquirido en la realización de auditorías de empresas similares.

## **2.10 BENEFICIOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

La razón principal para llevar a cabo una auditoría operacional es la necesidad de detectar y superar los problemas operacionales y las deficiencias administrativas existentes en las operaciones en etapa de realización.

La auditoría operacional representa un enfoque más positivo, con la mirada hacia adelante, las dificultades operacionales y los problemas administrativos que se relacionan con ellos, pueden detectarse antes de que sucedan, en lugar de más tarde, como acontece con la auditoría financiera. Al detectar los mismos problemas más tarde, cuando generalmente han crecido en alcance, significa mayores costos para la organización.

Otro beneficio importante es que representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados. En gran parte los fracasos en los negocios son causados por una pobre administración.

## **2.11 ATRIBUCIONES DEL AUDITOR OPERACIONAL**

Son atribuciones del auditor operacional las siguientes:

- Tener libre acceso a las dependencias y servicios de la organización para la práctica de pruebas de auditoría.
- Examinar el contenido de todos los libros, registros, documentos y actas.
- Verificar la existencia de bienes, valores y demás activos de la organización.

- Requerir cooperación de cualquier empleado de la organización en asuntos de auditoría.
- Evaluar los procedimientos actuales de acuerdo a manuales y políticas establecidas
- Evaluar el funcionamiento gerencial.
- Actuar con independencia frente a las demás dependencias de la organización.

Las herramientas a las cuales puede hacer uso el auditor de operaciones para cumplir con sus objetivos son los cuestionarios, flujogramas, narrativas y estudios de tiempo, junto con los informes tradicionales, tablas, gráficas y manuales.

## **2.12 CARACTERÍSTICAS DEL AUDITOR OPERACIONAL**

Las cualidades, atributos, responsabilidades y estatus del auditor de operaciones son similares a las del auditor financiero tradicional; el principal papel del auditor es evaluar si las políticas de la administración son adecuadas para cumplir con la misión, metas y objetivos de la organización. A continuación se detallan cada una de las que atañen al auditor de operaciones:

- **Cualidades**

El auditor de operaciones es deseable que tenga amplia experiencia en contabilidad, pero no es indispensable. Muchas organizaciones de auditoría incluyen en sus nóminas, personal con experiencia en especializaciones en el campo de la industria, ingeniería y análisis de sistemas. La habilidad del auditor para acumular, poner en orden y analizar información de naturaleza operacional es un atributo propio del auditor y es tan importante como en las auditorías financieras

Más importante es, el conocimiento experto del auditor sobre la evaluación del control. A través del conocimiento y de la familiaridad con el control interno, el auditor puede sentirse como en su casa en cualquier área operacional de la empresa. Esta familiaridad dependerá del buen conocimiento que tenga de ella, de la relación entre las distintas actividades dentro de la empresa, del flujo del trabajo y del personal que lo realiza.

- **Atributos**

El auditor de operaciones debe reunir los siguientes atributos: **Curiosidad, imaginación, persistencia, adaptabilidad, representatividad, constructivo, sentido del negocio, razonamiento empresarial, cooperación, objetividad y conocimientos actualizados.**

- **Responsabilidad General**

Como auditores de operaciones tenemos la responsabilidad de ayudar tanto a la dirección operacional como a lo general. A los directores operativos debe ofrecérseles recomendaciones constructivas que vayan encaminadas hacia la mejora de las operaciones y se les debe proporcionar una descripción general de lo que se ve y darles una opinión sobre los asuntos que se han revisado.

- **Responsabilidad por Políticas y Procedimientos**

El auditor de operaciones tiene cierta responsabilidad básica en cuanto al establecimiento de políticas y procedimientos, debe observar que las mismas contengan coherencia, adecuación, cumplimiento y efectividad.

- **Estatus en la Organización**

El auditor de operaciones debe elevar sus informes al director de la organización, o presidente del consejo de administración, que tenga ingerencia en todos los departamentos de la misma para que los hallazgos y comentarios del informe puedan ser aplicados adecuadamente, ya que de lo contrario el trabajo de este crearía grandes obstáculos en la acción correctiva.

- **Relación con Otros Auditores**

El trabajo del auditor de operaciones desde el punto de vista como auditor interno o como externo, diferirá del trabajo de otros auditores que realicen revisiones de auditoría tanto financieras como los auditores de cumplimiento, ya que existen intereses comunes entre ambos.

### **2.13 CONTROL DE DIRECCIÓN**

El auditor de operaciones tiene que ser experto en revisión de controles de dirección, su naturaleza y los distintos aspectos.

Del control comprende todas las medidas tomadas en una empresa para dirigir, restringir, gobernar y verificar sus distintas actividades, con el propósito de lograr determinados objetivos; que comprenden la forma de organización, políticas, sistemas, procedimientos, instrucciones, normas, comités, catálogos de cuentas, presupuestos, informes, registros, listas, métodos y auditoría interna.

Los objetivos del auditor son, la adecuación y efectividad del control y las metas hacia las que se dirige cualquier función u organización, mediante los sistemas de control con ella asociados.

Para restringir y regular las operaciones para cumplir con los objetivos de la organización se deben realizar mediante las funciones de planificación de las rutinas, programación, preparación, coordinación, dirección, supervisión, obtener respuestas y mejora.

### **2.14 PASOS PARA REALIZAR UNA AUDITORÍA OPERACIONAL EN UNA CASA DE BOLSA.**

Una vez la administración de alto nivel de la Casa de Bolsa decidió sobre el alcance, personal, frecuencia, costo del servicio y tiempo de realización de la auditoría operacional, la siguiente fase es emprender la auditoría real. Esto implica la investigación y análisis de los hechos del momento mediante entrevistas, cuestionarios, narrativas y flujogramas de auditorías operacional para determinar los problemas de la organización, el auditor de operaciones deberá proceder de la manera siguiente:

La auditoria operacional en una Casa de Bolsa, se deberá desarrollar bajo los lineamientos metodológicos estipulados en los Boletines de Auditoría Operacional que emite el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores presentados en los boletines 1 y 2 explicados en el Capítulo III.

La persona que realizará la auditoría operacional debe ser independiente a la organización de la empresa.

Preferiblemente el auditor de operaciones debe contar con experiencia en trabajos similares, así como el conocimiento de la principal actividad económica de la empresa, las leyes fiscales y reglamentarias existentes, su reglamentación interna y emitidas por la Bolsa de Comercio a la que pertenece, todo esto forma parte del proceso de *familiarización*, de las cuales en el capítulo No. IV se presenta los aspectos más importantes a considerar de las leyes y reglamentos que las regulan para tener un panorama generalizado.

La familiarización se logra a través del cuestionario, las entrevistas o los flujogramas. Se elabora con el objeto de conocer el ambiente en general de la Casa de Bolsa, determinando sus principales clientes, tanto inversionistas como emisores o vendedores de títulos. También es posible conocer otras actividades, como los servicios especiales que presta derivado de su actividad económica, volumen de operaciones mensuales y anuales tanto propias como de terceros, empresas relacionadas; instituciones que las supervisan, frecuencia de revisiones y los procesos u operaciones que examinan, entre otros. Así mismo, se deberá obtener el conocimiento general de la gestión administrativa, tales como la estructura organizacional, personal que la integra, grado de capacitación del personal, objetivos establecidos, áreas críticas, principales procesos de control, sistemas computacionales, medidas de contingencias elaboradas, conocimiento del proceso de iniciación de una operación hasta la obtención del producto final, entre otros; con el objeto de determinar el alcance del trabajo a realizar para efectuar la planificación. Entre otros aspectos deberá realizar visitas a las instalaciones de la empresa y los riesgos existentes.

Habiendo determinado las áreas críticas y el alcance del trabajo a desarrollar, se deberá elaborar el memorándum de planificación del trabajo a realizar, estructurado de la siguiente manera: propósito del examen, la información general de la empresa, información específica, enfoque del examen, que incluye el alcance del examen, evaluación del control interno, elaboración de las cédulas analíticas e identificar las áreas críticas; determinar el personal que desarrollará el trabajo, presupuesto de tiempo y los programas de trabajo.

La fase de *investigación y análisis* estipulada en los boletines, se desarrolla con el análisis de la información y examen de la documentación proporcionada, encaminada a aseverar la adecuada eficacia, eficiencia y desviaciones de las operaciones de la Casa de Bolsa. Se deberá realizar todas las pruebas que el auditor considere necesarias para cerciorarse del adecuado funcionamiento operacional de la empresa, utilizando técnicas de muestreo, entrevistas, exámenes de los procesos administrativos y documental.

Finalmente, se deberá elaborar el *Informe*, que constituye el Diagnóstico de la situación de la empresa, en el cual se deberá detallar los hallazgos detectados, las recomendaciones de solución de los problemas y la cuantificación de los mismos en la medida de lo posible, de no aplicar las medidas correctivas sugeridas, la cual deberá estar sustentada con la documentación contenida de forma ordenada en los papeles de trabajo elaborados. Estos aspectos se detallan en el capítulo III.

La estructura del informe debe incluir propósito, alcance y limitaciones de la auditoría y los hallazgos o situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional, opiniones, evaluaciones, cuantificación de los efectos y recomendaciones del auditor o sea sugerencias para mejorar la eficiencia. El informe debe estar redactado en lenguaje que comprenda el ejecutivo y evitar terminología técnica.

Generalmente, hay una presentación oral de recomendaciones específicas a los miembros del equipo de la gerencia general quienes aprueban la auditoría. Una vez hecha la presentación, las recomendaciones orales se convierten en parte integral del informe final.

Inicialmente se discuten en la presentación oral, las recomendaciones que contienen soluciones factibles y que serán aceptadas sin muchas dificultades. Esta da a los auditores operativos la oportunidad de establecer su credibilidad. Los auditores apoyarán estas recomendaciones en un análisis de costo y utilidad que señale la recompensa para la organización mediante la ejecución de ellas.

Una parte integras de la presentación oral está determinada por cuándo y dónde las recomendaciones se deben poner en práctica.

### **CAPÍTULO III**

#### **MÉTODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL Y EL INFORME**

##### **3.1 PROPÓSITO DE UNA AUDITORÍA OPERACIONAL INDEPENDIENTE**

El Departamento de Auditoría Interna es parte de la administración; su informe contiene los pasos operativos para cumplir más los procedimientos establecidos, implementar mejores controles, evitar errores y mejorar las utilidades. En algunos casos los conocimientos y la experiencia de los auditores no les permiten hacer recomendaciones, las cuales solo serán informadas para la evaluación de los hechos, proporcionando sugerencias generales para ser corregidos y se establezcan medidas de control.

El auditor interno informa más exclusivamente aspectos de control interno del área examinada, que incluye los hallazgos derivado de errores e irregularidades detectadas en las áreas revisadas, las deficiencias de control con sus respectivas recomendaciones y los comentarios del Director del área revisada acerca de las medidas correctivas a seguir, para evitar futuras desviaciones a los controles.

Pese a que el departamento de Auditoría Interna posee las herramientas para la realización de una auditoría operacional y que en la práctica en nuestro medio este tipo de auditorías son desarrolladas por éste; se obtienen mejores resultados si la misma es elaborada por un ente auditor independiente y con experiencia en trabajos de empresas similares, en virtud que estas experiencias se pueden aplicar al trabajo de auditoría en la nueva empresa que audita.

##### **3.2 CONSIDERACIONES DE LOS BOLETINES DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

Para el desarrollo del trabajo de Auditoría Operacional y la elaboración del informe, se debe de tomar en cuenta los lineamientos que para el caso ha emitido el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores, de los cuales se hace referencia en los Boletines 1 y 2, presentando los aspectos más importantes como sigue:

La auditoría operacional es: **el servicio que presta el Contador Público y Auditor cuando examina la entidad.** Su objetivo se cumple al presentar recomendaciones que tienden a incrementar la eficiencia en la entidad auditada.

La labor del auditor de operaciones, se limita exclusivamente a la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado o sea *Diagnóstico de Obstáculos*. Cuando participa en la creación, diseño de sistemas, procedimientos, etc., interviniendo en su formación y la implantación de cambios e innovaciones, ya se considera una **Consultoría o Asesoría**.

Con la auditoría operacional se persigue **detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos, prever obstáculos a la eficiencia, presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes** y todos aquellos aspectos de apoyo a la administración de las entidades. Para lograr este objetivo el auditor operacional al revisar las funciones de una entidad debe investigar, analizar y evaluar los hechos; es decir, diagnosticar obstáculos en la infraestructura administrativa que los respalda y presentar recomendaciones que tiendan a eliminarlos.

Por naturaleza la auditoría operacional requiere del auditor un alto grado de creatividad, en su desarrollo, no limitándose a normas generalmente aceptadas como en el caso de la auditoría financiera.

Considerando las premisas de la auditoría operacional el auditor deberá examinar la entidad en todos los aspectos, tanto administrativos, operativos, funcional, entre otros, cuyo círculo de acción culmina cuando presenta el informe; el cual debe incluir el diagnóstico de obstáculos o sea las deficiencias determinadas y las recomendaciones para eliminarlas. Esta metodología deberá utilizarse para la realización de una auditoría operacional en una casa de bolsa, con la cual se obtienen mejores resultados y es la más utilizada.

### 3.2.1 Alcance

Una auditoría operacional puede ser amplia o abarcar parte de una organización.

Cuando se atiende un área funcional, la auditoría operacional puede centrarse específicamente en la planeación de la empresa, contabilidad, mercadotecnia, investigación y desarrollo, ingeniería, manufactura o personal. Igualmente, puede enfocarse en el ambiente de trabajo y en el elemento humano y además en una completa evaluación del sistema de información.

Puede también enfocarse en limitar la evaluación a un cierto nivel de riesgo en las operaciones: bajo, medio o alto.

Los elementos del proceso administrativo, deben ser tomados en cuenta en un examen de auditoría operacional; la revisión debe ser integral y abarcar todos los pasos de dicho proceso tales como la planeación, organización, dirección y control y no solo debe restringirse al control.

El alcance lo determinará el auditor con base al conocimiento que realice de la empresa a través del cuestionario, narrativas o flujogramas, en el cual puede ser un área que considera de alto riesgo como en este caso recepción de capitales de inversión, el cual puede ser sensible a ser utilizado para el lavado de dinero; como puede realizar el examen integral a la empresa tomando en cuenta empresas relacionadas, leyes ambientales que le afecte, entorno del negocio, etc.

En general, el alcance de una auditoría operacional debe ser considerado desde el punto de vista de un análisis de utilidad y costo. Si los costos exceden a las utilidades, no hay duda de que la auditoría operacional debe emprenderse.

La auditoría operacional debe proponer recomendaciones específicas cuando sea necesario, de no ser así; pudieran tener un carácter general, pero en todos los casos deben presentarse sugerencias para mejorar la eficiencia.

### **3.2.2 Aplicación de la Auditoría Operacional**

No existen reglas fijas que determinen cuando debe practicarse la auditoría operacional, pero si existen algunas que habitualmente los administradores de entidades, auditores internos y consultores han determinado como más frecuentes:

- Para aportar recomendaciones que resuelven un problema conocido,
- Cuando se tienen indicadores de ineficiencia pero se desconocen las razones; y,
- Para contar con un respaldo para la prevención de fallas de control interno o para el sano crecimiento de las entidades.

No existen fecha específica para la realización de una auditoría operacional, puede ser en cualquier época y frecuencia; sin embargo, es más aconsejable que se practique periódicamente a fin de rendir sus mejores resultados. Se debe preparar un programa de revisiones cuando menos cada dos años, manteniéndose un examen permanente en aquellas operaciones que requieran especial atención por el monto de recursos invertidos en ellas o por ser áreas críticas. Es recomendable para los demandantes como oferentes de este servicio profesional definir claramente desde su contratación, el objetivo, alcance, características y el producto final del mismo.

### **3.2.3 Metodología de la Auditoría Operacional**

Por metodología se entiende que son los conceptos generales para la actuación del auditor operacional, su ámbito de trabajo y la metodología que debe emplearse en el desarrollo de una auditoría operacional. Para lograr este propósito, se deben realizar los siguientes pasos:

#### **3.2.3.1 Directrices de Actuación**

La independencia mental del contador público no es un requisito, pero si es lo más conveniente; esto evitará cualquier influencia o presión por parte de las personas a quienes se les informa o las afectadas objeto del examen. Además de tener una actitud mental, es necesario tener el conocimiento y experiencia adecuados a fin de que esté en posibilidades de llevar a cabo auditorías operacionales.

Al igual que en cualquier otro trabajo profesional, cuando se delega la ejecución a colaboradores, el contador público tiene la obligación de cerciorarse de su capacidad y experiencia, debe ejercitar una adecuada supervisión de sus labores. También, es necesario que obtenga evidencia suficiente que respalde las opiniones

o sugerencias que contenga su informe, debiendo quedar en los papeles de trabajo.

### 3.2.3.2 Operaciones

En auditoría operacional, operación es el conjunto de actividades orientadas al logro de un fin u objetivo particular dentro de la empresa, como; vender, comprar, producir, etc. Las operaciones de una empresa deben considerarse de manera integral, independientemente de que en la mayoría de los casos la ejecución de una operación en particular, esté asignada a varios departamentos, oficinas, secciones o dependencias.

También en el trabajo de auditoría se evalúa si el personal encargado de la operación tiene la capacidad para ejecutar las operaciones.

### 3.2.3.3 Procedimiento

La metodología se divide en tres fases fundamentales: **familiarización, investigación y análisis y diagnóstico**, estos son de manera general, pero deberá adecuarse a las situaciones específicas que se encuentren en el desarrollo de la revisión.

- **Familiarización**

El auditor debe familiarizarse con la operación u operaciones que revisará dentro del contexto de la empresa que está auditando.

Para familiarizarse con la operación que revisará, deberá estudiar los problemas especiales inherentes al ramo de la actividad económica en que se desenvuelve la empresa que inciden en la administración de la operación que se revisa. También, deberá conocer la estructura establecida para hacer frente a la administración de las operaciones y los antecedentes respecto de deficiencias detectadas a través de cartas de sugerencias o informes emitidos con anterioridad por auditores internos, externos y consultores.

Dentro de los lineamientos que permiten al auditor sistematizar sus esfuerzos para familiarizarse con la empresa en general y con la operación que revisará en particular están: **Estudio ambiental, estudio de la gestión administrativa y visita a las instalaciones.**

**El estudio ambiental**, le permite al auditor determinar las áreas críticas; lo cual se debe realizar considerando lo siguiente:

- La importancia que representa para la empresa la operación auditada, considerando los beneficios financieros que se obtendrán si mejora su eficiencia
- Los indicadores como, los índices financieros, rotaciones etc
- Estructura de la organización y políticas aplicables a la operación que se revisa
- La forma en que la competencia resuelve los problemas de operaciones similares

**Para el estudio de la gestión administrativa**, se debe estudiar la instrumentación de la planeación, organización, dirección y control para conocer las características generales y sus deficiencias.

**En la visita a las instalaciones**, debe observarse directamente las operaciones y determinar posibles deficiencias, como por ejemplo, cuellos de botella en operaciones, duplicidad de operaciones, escasez de inventarios, sobre inventarios, gastos en exceso de papelería, etc. En una casa de bolsa podrían observarse mala segregación de funciones, operaciones no revisadas por una segunda persona, etc.

#### • **Investigación y Análisis**

El objetivo de esta segunda fase de la metodología es analizar la información y examinar la documentación relativa para evaluar la eficiencia y la efectividad de la operación en cuestión. En esta fase, se realizan pruebas de detalle de muy diversa índole, utilizando especialmente pruebas selectivas a juicio del auditor o por medio de muestreo estadístico.

Para lograr el objetivo establecido es recomendable la utilización de técnicas como: **Entrevistas, evaluación de la gestión administrativa y examen de la**

**documentación.** Dentro de la documentación a revisar están los expedientes y documentos relacionados a las operaciones; además, se deberá realizar observaciones directas, investigación en cámaras y asociaciones a los que pertenezca la empresa, actualización de estadísticas, seguimiento y comparación de hallazgos, etc.

- **Diagnóstico**

El informe constituye el diagnóstico de la situación de la empresa, que incluye los hallazgos detectados, las recomendaciones de solución de los problemas y la cuantificación de los mismos en la medida de lo posible de no aplicarse las medidas correctivas.

Independientemente de la metodología que utilice el auditor de operaciones, lo importante es la actitud mental de búsqueda constante de oportunidades para aumentar eficiencia en los controles operacionales y en la realización misma de las operaciones. Considerando también la necesidad de que el auditor de operaciones debe tener conocimiento y experiencia en el caso a auditar.

### **3.3 INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

**Es el producto final de la labor de auditoría.**

El enfoque del informe debe estar en mejorar las prácticas y procedimientos operativos, subrayando al mismo tiempo las oportunidades específicas de reducción de costos y de mejoras de resultados.

En la emisión del informe, el auditor debe considerar lo indicado en los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores, cuyo lineamiento se plasma en el Boletín No. 2 en el cual se indica lo siguiente:

### 3.3.1 Naturaleza del Informe de la Auditoría Operacional

El informe debe tener la naturaleza equivalente a un diagnóstico, que plasme los hallazgos derivados del trabajo relacionados con la **eficiencia operacional, el efecto y las consecuencias de los problemas detectados.**

### 3.3.2 Informe

El informe sobre auditoría operacional es el producto terminado del trabajo realizado y con frecuencia, es lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa de la labor del auditor.

El contenido debe enfocarse a mostrar objetivamente en su caso, **los problemas detectados en relación con la eficiencia operacional de la empresa** y con los controles operacionales establecidos, lo que coincide fundamentalmente con la finalidad del examen realizado. Este enfoque permitirá así mismo, **que de la solución dada a dichos problemas,** surjan oportunidades que coadyuven al logro de mejoras en la eficiencia operativa y en última instancia en la productividad.

Para que la auditoría operacional sea útil a la empresa, el informe debe ser ágil y **orientado hacia la acción.** Además siempre que sea posible, **debe cuantificarse el efecto de los problemas existentes y de los posibles cambios.**

## 3.4 ESTRUCTURA DEL INFORME

Para elaborar un informe se deben tomar en cuenta las recomendaciones prácticas siguientes:

- Definir cuál es el propósito del informe
- A quién se dirige
- Qué le interesa a los lectores, utilizando síntesis
- Es necesario seccionar y utilizar índices
- Utilizar subtítulos

El auditor no puede explorar todas las soluciones probables para un problema; por lo que, el examen y el informe se concentran en los problemas y recomendaciones principales.

El formato del informe escrito debe incluir **propósito, alcance y limitaciones de la auditoría, los hallazgos o situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional, opiniones, evaluaciones, cuantificación de los efectos y recomendaciones del auditor o sea sugerencias para mejorar la eficiencia**. El informe debe estar redactado en lenguaje que comprenda el ejecutivo y evitar terminología técnica.

Los factores importantes son el alcance de la auditoría, la capacidad de la administración, los términos explícitos del compromiso y las recomendaciones de la auditoría.

Es necesario detallar la estructura sugerida de un informe de auditoría operacional; haciendo énfasis de que la elaboración del mismo no está supeditada a este modelo presentado; siendo la forma sugerida la siguiente:

Primero, una sección donde se establecerá el propósito y alcance de la tarea. Esta debe incluir una descripción de las áreas funcionales o funciones administrativas y de las actividades comprendidas en la auditoría. También se describen las actividades administrativas que no se hayan cubierto y sobre las cuales los auditores operacionales no asumen responsabilidad expresa o implícita.

La segunda parte contiene una declaración de los procedimientos de auditoría operacional que se encontró apropiado y utilizado en su trabajo. Se incluirá en esta parte cualquier limitación encontrada en el curso de la realización de la auditoría.

La tercera parte del informe se concentra en el examen de los hechos sobresalientes que condicionan los problemas administrativos y operativos. Este examen debe basarse en hechos y ser tan objetivo que no de lugar a malas interpretaciones de lo que intentan los auditores operacionales. También las circunstancias inherentes es decir, condiciones desventajosas, deficiencias de operación e irregularidades deben

ser parte integral de dicho examen. Especialmente en esta tercera parte, el análisis debe ser elaborado de tal modo que suministre equilibrio adecuado entre claridad y brevedad; además los diversos hechos y problemas deben presentarse de acuerdo a su importancia.

En la cuarta parte del informe se detallan las recomendaciones apropiadas. En general, las recomendaciones deben presentarse según su aceptabilidad. Es decir que las recomendaciones que tienen más posibilidades de aceptación deben protegerse primero, seguidas de aquellas que pueden interesar menos a la gerencia. Si es posible las recomendaciones deben estar acompañadas de un análisis de costos y utilidades indicando hasta que punto la organización se beneficiaría si pone en práctica dichas propuestas. Además, las recomendaciones se expondrían con las advertencias pertinentes y donde sea necesario, con las propuestas alternativas.

La última parte contiene la certificación, es decir, una breve declaración de la evaluación del auditor sobre el funcionamiento operacional durante el período bajo auditoría. Debe ser formulada de tal modo que esté claro que la evaluación del auditor es un dictamen, basado fundamentalmente en la evidencia obtenida durante la investigación. Igualmente, esta parte final incluiría un rechazo de cualquier responsabilidad respecto a las actividades de la administración de la compañía o de los resultados pasados, presentes o futuros de las operaciones.

La auditoría operacional es capaz de elevar el nivel económico y la eficiencia de las operaciones organizativas, con el resultado final de que las metas de la organización se cumplan más elementalmente.

Es mejor que una organización sea capaz de asimilar el estremecimiento del cambio cuando opera con ganancias que cuando está perdiendo dinero. Es innecesario decir que es difícil atraer buenos gerentes cuando la organización navega en aguas turbulentas.

El cuestionario de auditoría operacional para la planificación de la empresa se divide en cuatro grandes secciones:

- Visión general y objetivos
- Planes
- Estrategias y programas
- Políticas, procedimientos y normas.

Es necesario escuchar las soluciones tentativas propuestas por el gerente o personal involucrado en los procesos en los cuales se detectaron problemas. Muchas veces estas soluciones pueden ser una parte integral de las recomendaciones finales, y cuando el gerente de esta área, ve que sus soluciones están incluidas en el informe final, el individuo está más dispuesto a apoyar las recomendaciones.

El informe final se debe enviar al ejecutivo financiero o a quien debe presentarlo el auditor y al Director del área operacional auditada. Además, distribuir copias del informe o los extractos pertinentes a los Directores de todas las áreas operacionales afectadas por el informe.

### **3.5 ASPECTOS QUE SE DEBEN CUMPLIR ANTES DE PRESENTAR EL INFORME DEFINITIVO**

Previo a la presentación del informe final de auditoría, se debe de cerciorar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

#### **3.5.1 Referenciación de Papeles De Trabajo**

Debe cerciorarse que los papeles de trabajo estén bien referenciados, ya que esto le permitirá al auditor localizar la documentación necesaria que sustenta las observaciones que en el mismo se incluyen.

#### **3.5.2 Revisión del Informe en Borrador**

Es preciso revisar el informe antes de emitirlo definitivamente, para salvaguardar la efectividad de los resultados que se informan y cautelar el prestigio del auditor.

Sobre el particular se estima que el informe de auditoría esté de acuerdo con:

- Las normas de auditoría aplicables
- Las normas o políticas establecidas por la propia sociedad de auditoría u órgano de control
- Las cláusulas del contrato
- Los criterios o parámetros correspondientes al área examinada
- Los principios de administración
- Los conocimientos y experiencias del Auditor
- Las disposiciones del Colegio de Contadores Públicos u otros organismos vinculados

### **3.6 REQUERIMIENTOS DE CALIDAD DEL INFORME**

Es importante indicar que para que un informe de auditoría operacional sea lo más adecuado posible, debe reunir los siguientes requisitos:

#### **3.6.1 Claridad y Simplicidad**

Esto quiere decir que se debe introducir sin mayor dificultad en la mente del lector del informe, lo que el auditor ha escrito o pensó escribir. La deficiencia de claridad y simplicidad del informe ocasiona precisamente falta de claridad en los conceptos que el auditor tiene en mente; es decir, no hay una comprensión de lo que realmente quiere comunicar. Asimismo, cuando el informe está falto de claridad, puede dar lugar a una doble interpretación, ocasionando de este modo que pierda su utilidad.

En consecuencia, para que el informe logre su objetivo de informar o comunicar al cliente, el auditor:

- Evitará el uso de un lenguaje técnico, florido o vago.
- Evitará ser muy breve.
- Evitará incluir mucho detalle.
- Utilizará palabras simples, familiares al lector, o sea que escribirá en el idioma que el lector entiende.

### **3.6.2 Exactitud**

La exactitud es esencial en todo informe, no solamente en lo referente a cifras, sino en cuanto a hechos. El contenido del informe debe estar sustentado en evidencias susceptibles de ser demostradas en cualquier circunstancia; por consiguiente, el informe no debe contener conceptos errados. Nuestra misión respecto a la exactitud, es presentar información digna de creencia y confiabilidad, es decir, que no genere duda, porque si esto último ocurriera, el informe perdería su validez y como consecuencia podría devenir en demérito para el profesional.

### **3.6.3 Concisión**

El hecho de que un informe sea conciso, no significa que su contenido sea corto, lo que se quiere es que su contenido sea breve ya que muchos informes pueden ser amplios porque las circunstancias así lo requieren; sin embargo, no deben incluir hechos impertinentes, superfluos o insignificantes, ni debe incluir demasiado detalle que afecte el concepto principal del informe.

Es oportuno considerar que por lo general el informe debe ser conciso como los que se presentan al directorio y más detallado cuanto se presenta a otros niveles inferiores.

Los informes deben ser breves por lo siguiente:

- Su preparación es menos costosa.
- Los informes largos pueden ser algo complicados y difíciles de analizar y por lo general no tienen una organización uniforme.
- La verborrea generalmente da énfasis a detalles sin mayor trascendencia.
- Los informes largos provocan comentarios indebidos o dan una mala impresión sobre su falta de operatividad.

### **3.6.4 Oportunidad**

Los informes deben ser oportunos, de modo que la administración de la empresa pueda tomar acción inmediata; aún cuando la auditoría no haya sido concluida,

debe informarse a tiempo para que se vaya apreciando el progreso alcanzado y dar a conocer los hechos sobresalientes, porque de otra forma, los informes atrasados pierden valor a pesar que hubieran sido muy bien preparados; en consecuencia, los asuntos pendientes de solución que ocasionan demoras, deben tratarse a su debido tiempo durante el trabajo de campo y es preferible sacrificar la forma de su presentación en beneficio de la oportunidad.

### **3.6.5 Tono Constructivo**

Debe tener un tono constructivo apropiado a la circunstancia para la cual fue solicitado, es decir que deben tomarse en consideración las virtudes de la cortesía y el respeto; además, no debe menospreciarse los métodos de trabajo o cualquier accionar del cliente, no debe utilizarse jerga y es preferible **omitir el nombre de las personas involucradas e indicar solamente sus cargos.**

Deberá tenerse cuidado en seguir una misma forma de redacción a lo largo de todo el informe, generalmente se escribe en tercera persona y los títulos o encabezamientos de las observaciones deben llamar la atención hacia una inmediata corrección o acción de parte de la empresa auditada.

### **3.6.6 Sustentación Adecuada**

Al elaborar el informe, para su realización debe basarse en evidencias amparadas en documentos, pruebas u otros elementos de juicio objetivos que permitan demostrar la validez de las observaciones; así mismo, esa objetividad debe incluir una clara diferenciación entre lo que son hechos, opiniones y declaraciones.

### **3.6.7 Integridad**

Además de las características o requisitos ya indicados, el informe debe ser integral; es decir, no debe emitirse informes por separado de otros especialistas. Además, debe contener todos los elementos o partes que lo integran, desde la introducción hasta las recomendaciones, con el fin de tener una información completa.

### 3.6.8 Utilidad

El informe será útil si expresa lo que la empresa solicitó, es decir si el contrato fue examinar el área de ventas, debemos informar sobre esa área, de tal manera que la empresa conozca la situación, problemas, conclusiones, recomendaciones y otros aspectos de interés, para que la empresa pueda tomar decisiones adecuadas y en consecuencia se aprecie la utilidad del informe. Sobre el particular, es bueno recalcar que toda deficiencia comentada debe ir acompañada de su recomendación.

Un informe será útil si reúne los otros requisitos señalados para su redacción como: **claridad y simplicidad, exactitud, concisión, oportunidad, tono constructivo, sustentación adecuada e integridad.**

## 3.7 SECUENCIA EN LA PRESENTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

El contenido del informe se debe presentar en la forma siguiente:

### 3.7.1 Síntesis

**Tiene por finalidad resumir la opinión del auditor indicando las observaciones más significativas e importantes del informe.**

Se prepara principalmente para informar al lector del informe; generalmente, personas importantes que no disponen del tiempo suficiente para leer íntegro el informe, sobre el contenido fundamental de éste para motivarlo a tomar las acciones correctivas.

### 3.7.2 Introducción

Consiste en describir en forma narrativa los aspectos relativos a la empresa o entidad auditada.

La información introductoria que se presenta expone los antecedentes, objetivos, alcance y naturaleza de la empresa a examinar.

### **3.7.3 Antecedente**

En esta parte, el auditor señalará el motivo que originó la auditoría; puede ser presentada si obedece el examen al cumplimiento del plan de auditoría anual (si se trata de la ejecución de auditoría de acuerdo a la programación anual), o si es hecha por denuncias recibidas o a pedido; previo a contrato. Finalmente, se debe consignar o indicar la fecha de inicio y término de trabajo de campo o la auditoría propiamente dicha.

### **3.7.4 Objetivos**

Los objetivos de la auditoría operacional se enfocan de acuerdo a la naturaleza de las funciones del área examinada. Por ejemplo: Si se practica la auditoría operacional en el área de Caja General, los objetivos serán:

- Evaluar el grado de eficiencia y eficacia de las normas y procedimientos que comprende el proceso integral de la administración de la Caja General.
- Determinar el grado de control, conservación y protección de los valores que ingresan a la empresa.

### **3.7.5 Alcance**

Se debe especificar el alcance del área examinada, los aspectos a examinar, los funcionarios responsables y la comisión encargada de la auditoría operacional. Por ejemplo para determinar el alcance del área de Caja General, se especifican el alcance de la manera siguiente:

#### **3.7.5.1 Área Auditada**

Comprende la especificación de la unidad dentro de una empresa que será objeto de revisión, dentro de los aspectos a examinar están los siguientes:

- Control interno del sistema,
- Proceso de recepción y registro,
- Proceso de control y seguimiento,
- Proceso de información, y
- Proceso de Traslado de información.

### **3.7.5.2 Funcionarios Responsables**

Considerar nombres y apellidos a cargo de las personas que tienen la responsabilidad del cumplimiento de las funciones del órgano.

### **3.7.5.3 Comisión Encargada**

Se consignan los nombres, apellidos y cargos de los auditores que tienen la responsabilidad de practicar la auditoría operacional.

### **3.7.5.4 Naturaleza de la Empresa**

Es un breve resumen de la constitución y autorización legal para el funcionamiento de la empresa o entidad, que incluye la organización, capital social, las actividades principales o secundarias y su personal.

### **3.7.6 Observaciones**

Es la información que se da por las deficiencias e irregularidades que el auditor observa durante el examen, que debe contener de forma clara y lógica los asuntos de importancia comprensible para los usuarios del informe, todas las observaciones deberán ser basadas en hechos y respaldadas en los papeles de trabajo. Las observaciones que no tienen solución inmediata y las de menor importancia, deben darse a conocer durante el trabajo de campo para su solución inmediata.

No debe expedirse ningún informe final de auditoría sin antes ser discutidos con los administradores las observaciones realizadas y presentar sus puntos de vista,

**excepto en caso de fraude o desfalco.** Esto evitará que los informes de auditoría contengan observaciones y conclusiones que no estén debidamente sustentadas, o hubiese sido posible solucionarlas en el transcurso de la ejecución de la auditoría.

### **3.7.7 Conclusiones**

Es el resumen de las observaciones sobre las irregularidades y deficiencias que son el producto del juicio profesional del auditor. Las conclusiones deben ser objetivas, con base a hechos reales y respaldados en los papeles de trabajo; son enumeradas y presentadas en orden de importancia haciendo mención, si fuera necesario del nombre de los responsables que han incurrido en falta.

### **3.7.8 Recomendaciones**

Las recomendaciones que el auditor presenta al terminar el examen de las operaciones y actividades de la entidad, se considera como sugerencias positivas que tienen por finalidad la solución de los problemas para coadyuvar a la eficiencia de la administración.

Las recomendaciones son orientadas a la mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros de la empresa o entidad auditada. Es importante porque es uno de los fines de la auditoría; es decir, enmendar los errores que se vienen cometiendo que no son observados funcionarios y son dirigidas al titular de la organización a fin de que provea lo conveniente para su cumplimiento.

Las recomendaciones del auditor se presentarán en el informe en forma ordenada, considerando el grado de importancia de acuerdo a la presentación de las conclusiones.

### **3.7.9 Anexos**

Son esquemas complementarios que se adjuntan a las auditorías operacionales cuando son necesarios y generalmente sirven de fundamento a las observaciones planteadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **REQUISITOS DE CONTROL Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO QUE DEBEN CUMPLIR LAS CASAS DE BOLSA**

#### **4.1 ENTIDADES NORMATIVAS Y FISCALIZADORAS DE LAS CASAS DE BOLSA**

Para el adecuado funcionamiento de los mercados bursátiles en el mundo, existe una organización internacional de reguladores de los mercados de valores que establece los estándares de funcionamiento, normas, procedimientos y los mecanismos de supervisión a nivel mundial, en cuya actividad se desarrollan las Casas de Bolsa. Esta organización se denomina International Organization of Securities Commission (IOSCO) que a través de los documentos denominados “Informes” y “Resoluciones”, sirven de base para la realización de los reglamentos que elaboran las bolsas de comercio del país, con el objeto de garantizar el adecuado funcionamiento del mercado interno.

Esta organización fue creada con el propósito de intercambiar información relacionada con las experiencias adquiridas, para el adecuado desarrollo de los mercados; así como, unir esfuerzos para establecer normas y una vigilancia eficaz de las transacciones con efectos internacionales y proporcionar ayuda mutua para asegurar la integridad de los mercados en la aplicación de normas eficaces contra las posibles amenazas, considerando que los títulos-valores están integrándose cada vez más a un mercado global. Los objetivos de esta organización son:

- Protección del Inversionista,
- Asegurar que los mercados sean justos, eficaces y transparentes y
- La reducción del riesgo sistémico.

Esta organización establece que para lograr una adecuada protección del inversionista se deberá reglamentar las actividades de los intermediarios en cuya actividad se desarrolla la casa de bolsa. Además debe haber un sistema comprensivo de inspección, vigilancia y cumplimiento de los programas, considerando que estos son vulnerables si son dirigidos incorrectamente por los

intermediarios. Indica además que estas actividades de los intermediarios deben estar reglamentadas en ley.

Con el cumplimiento de estos objetivos con el contexto de una adecuada reglamentación se pretende facilitar la formación de capital, el crecimiento económico y el desarrollo.

Como se comenta anteriormente, existe una regulación internacional de la actuación del mercado bursátil nacional, por lo que se puede mencionar las entidades que en Guatemala realizan la supervisión de las actividades de las casas de bolsa, entre las que se mencionan las siguientes:

#### **4.1.1 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA DE LA BOLSA DE COMERCIO**

El principal objetivo del departamento de auditoría de las bolsas de comercio es verificar el adecuado funcionamiento de las operaciones bursátiles, partiendo desde que se inicia la relación con lo que el cliente desea realizar hasta lo que finalmente la casa de bolsa entrega a este; todo esto se encuentra normado en el Reglamento de Casas de Bolsa, es decir que su enfoque es de una auditoría de Cumplimiento. Los 3 ejes fundamentales sobre los cuales se realiza una auditoría por parte de la Bolsa de Valores Nacional, S.A. es el siguiente:

- **Frente al Cliente**

En esta fase se revisa todas las operaciones que la casa de bolsa realiza cuando inicia operaciones con el cliente, éste incluye revisión de los procedimientos de captación de clientes, esquema de entrevistas, que los clientes reciban toda la información antes de tomar la decisión de inversión, que los procesos cumplan con prevenir el lavado de dinero, actualizaciones de la información de los clientes, etc.

- **Trabajo Interno o Atrás de la Oficina**

Sobre este aspecto se emite un informe interno sobre la situación actual de la casa de bolsa, encaminada al adecuado funcionamiento de la misma, revisando los procesos que se encuentren claramente definidos, que se establezcan criterios de riesgos, su situación financiera y operacional de la misma.

- **De Cumplimiento**

Esta fase va encaminada a verificar el adecuado cumplimiento de los reglamentos existentes emitidos por la asamblea de accionistas de la bolsa de comercio, pero principalmente al Reglamento de Casas de Bolsa que es en el principal objeto de verificación de este departamento, así como la evaluación de los procedimientos y políticas de actuación de las casas de bolsa en función de la evolución del mercado.

Su objetivo principal es minimizar las 5 principales áreas de riesgos existentes siendo el Riesgo Sistémico, Riesgo Legal, Riesgo Transaccional, Riesgo Reputacional y Riesgo Financiero.

#### **4.1.2 AUDITORÍA INDEPENDIENTE**

Las casas de bolsa se encuentran obligadas a presentar estados financieros auditados por un departamento de Auditoría Independiente, el cual deberá presentar a la bolsa de comercio que reporte como lo haría cualquier emisor. Este realiza el examen a los Estados Financieros.

#### **4.1.3 REVISIÓN DE LA INTENDENCIA DE VERIFICACIÓN ESPECIAL**

Eventualmente, las casas de bolsa serán objeto de revisión por la Intendencia de Verificación Especial quien principalmente evalúa las políticas y procedimientos establecidos para evitar el lavado de dinero u otros activos, considerando que éstas se encuentran en la lista de las empresas obligadas a establecer dichos mecanismos, como lo indica el Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

#### **4.1.4 AUDITORÍA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Solo en los casos que las casas de bolsa se encuentren formando parte de los grupos financieros podrá ser objeto de revisión por parte de la Superintendencia de Bancos amparados en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

#### **4.1.5 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

Este es designado legalmente de acuerdo a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos e informar a la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos lo solicitado por ésta; sin embargo, sus atribuciones se encuentran establecidas en la ley, principalmente deberá informar de las actividades sospechosas de lavado de dinero.

#### **4.1.6 DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA**

Muchas casas de bolsa que operan en el país se encuentran integradas a una corporación, que cuentan con un departamento de auditoría que supervisa las operaciones de sus agremiadas, las cuales son enfocadas principalmente al cumplimiento de los reglamentos estipulados en las bolsas de comercio y los reglamentados a nivel organizacional, su labor es más de cumplimiento.

#### **4.1.7 DEPARTAMENTO DE RIESGOS**

De la misma forma que éstas son supervisadas por el Departamento de Auditoría Interna cuando pertenecen a una corporación, los Departamentos de Riesgos que se encuentran en la estructura organizacional de grupos financieros, supervisan las casas de bolsa siempre y cuando estas realicen operaciones con terceros fuera de la organización.

### **4.2 GENERALIDADES**

Es importante hacer mención que la Auditoría Operacional se realiza como auditoría independiente a la casa de bolsa o de la organización a la cual pertenece, independiente de la auditoría de la bolsa de comercio, donde realiza sus operaciones y del oficial de cumplimiento solicitado por la Intendencia de Verificación Especial, esto con el objeto de mejorar la eficiencia y eficacia en los procedimientos y operaciones que éstas realizan.

Para lograr los requerimientos de control en las casas de bolsa de Guatemala, éstas deben cumplir una serie de normas estipuladas en el marco legal y reglamentario por parte de la bolsa de comercio, lo cual conduce a que sus agentes dada su calidad con que actúan, siendo parte integral de la misma logren alcanzar el objetivo principal de la bolsa de comercio que es **ofrecer al público inversionista y casas de bolsa los mecanismos e instrumentos técnicos y materiales para la negociación de títulos valores susceptibles de oferta pública.**

Además de lo anterior, las Bolsas de Comercio **tienen como objetivos garantizar la efectividad, realidad, veracidad y transparencia de las operaciones que se realizan en su seno; proporcionando información objetiva y completa al público inversionista y las casas de bolsa, a través de publicidad de los precios de mercado y ofreciendo los servicios conducentes a fortalecer el mercado primario de títulos valores y la liquidez del mercado secundario de estos mismos y cualquier otro tipo de instrumentos negociables de tráfico lícito, susceptibles de oferta pública.**

#### **4.3 LEYES Y REGLAMENTOS QUE REGULAN EL FUNCIONAMIENTO DE LAS CASAS DE BOLSA**

Existe una serie de leyes, normas y reglamentos, que dicta una serie de lineamientos para preservar la Transparencia, efectividad, eficiencia y confianza en el mercado bursátil, para las Casas de Bolsa que en ella operan, siendo los más importantes los siguientes:

- Código de Comercio
- Ley del Mercado de Valores y Mercancías y su Reglamento
- Ley Contra el Lavado de Dinero u otros Activos
- Ley del Impuesto Sobre Productos Financieros
- Ley de Libre Negociación de Divisas
- Reglamento Interno de Bolsa de Valores
- Reglamento de Casas de Bolsa
- Reglamento Sobre Divulgación y Actualización de Información de Entidades Emisoras

- Reglamento Inscripción de Valores
- Manual de Operaciones Corro de Valores
- Manual Operativo de Caja de Valores y Liquidaciones
- Manual Operativo del Sistema de Negociación Electrónico de Calces y Pactos
- Manual de Instrucciones Contables.

También, se han creado documentos que contienen una serie de aspectos a cumplir, tales como los Requisitos para la inscripción de Títulos de Deuda, Listado de Requisitos para la Inscripción de Valores Extranjeros y Requisitos para Inscripción de Acciones, entre otros que emita el Consejo de Administración de la bolsa y casas de bolsa.

Estas leyes y reglamentos constituyen la base, sobre las cuales el Auditor Operacional se familiarizará con los aspectos a considerar al momento de desarrollar una Auditoría operacional en una casa de bolsa; así mismo, se debe tener en cuenta que no son únicas ni exclusivas, dado que existen procesos operativos propios de estas, así como lo reglamentario por la administración.

#### **4.4 ASPECTOS BÁSICOS A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE UNA AUDITORÍA OPERACIONAL EN UNA CASA DE BOLSA.**

Al momento de realizar una auditoría operacional en una Casa de Bolsa, como en cualquier empresa, se deberá tener un conocimiento de las leyes y reglamentos especiales que las rigen, previo al análisis de las operaciones y sus interioridades; ya que éstas dictan una serie de normas, procesos, deberes y sanciones aplicables a las casas de bolsa; cuyos aspectos más relevantes se presentan a continuación:

##### **4.4.1 CÓDIGO DE COMERCIO**

El Código de Comercio es la ley principal que da origen a la legislación del mercado de valores, que es parte del sector financiero del país; por lo tanto, a continuación se hará mención de los artículos donde se regula esta actividad.

- En su artículo 12 hace constar que las bolsas de comercio se regirán por el Código de Comercio.

- Del artículo 99 al 131 se regula todo lo referente a las acciones.
- Los artículos del numeral 292 al 301, se refieren a lo que es en si la legislación aplicable a los corredores tal función que es realizada por las casas de bolsa, en el cual se detallan las obligaciones, prohibiciones, registros que debe realizar, las operaciones que realiza y la exhibición o no de las mismas.
- Desde el artículo 303 al 331 regula lo referente a los comisionistas grupo al cual la casa de bolsa forma parte.
- Del artículo 385 al 440 reglamenta sobre los títulos de crédito, presentando las disposiciones generales y particularidades, títulos nominativos, a la orden, la forma de realizar los endosos y títulos al portador.
- Del artículo 441 al 489 se regula todo lo concerniente al título de crédito Letra de Cambio, la creación, forma de pago y protesto.
- Del artículo 490 al 493 se regula lo relacionado al Pagaré.
- Del artículo 544 al 583 se regula sobre la Obligaciones.
- Del artículo 584 al 587 se establecen las normas que rigen a los Certificados de Depósitos y del Bono de Prenda.
- Del artículo 591 al 604 regula el establecimiento de la factura cambiaria, la cual es considerada de igual forma como un título de crédito.
- Y desde el artículo 744 al 749 se reglamenta lo relacionado al reporto que es de las operaciones bursátiles de mayor desarrollo en la Bolsa de Comercio.

El reporto debe constar por escrito expresándose el nombre completo del reportador y del reportado, la clase de títulos dados en reporto y los datos necesarios para su identificación, el término fijado para el vencimiento de la operación y el precio o la manera de fijarlo.

#### **4.4.2 LEY DEL MERCADO DE VALORES Y MERCANCIAS**

El decreto número 34-96 Ley del Mercado de Valores y Mercancías proporciona las normas generales sobre las cuales se rigen las casas de bolsa ya que establece el marco jurídico en lo referente al mercado bursátil y extrabursátil, de la oferta pública en bolsas de comercio de valores, de mercancías, de contratos sobre éstas y contratos singulares y uniformes, así como de las personas que en ellas actúan y de

la calificación de valores y de las empresas dedicadas a esta actividad, siendo los aspectos más importantes los siguientes:

#### **4.4.2.1 Disposiciones Generales de las Casas de Bolsa**

La Ley del Mercado de Valores y Mercancía faculta a las bolsas de comercio velar las actuaciones de sus agentes y emisores a través de normas y reglamentos.

Los reglamentos de oferta pública que emitan las bolsas de comercio y el Registro, deben propiciar seguridad en las operaciones que realicen los participantes de los mercados y garantizar al público inversionista condiciones suficientes de transparencia, honorabilidad y seguridad. Deben estar reglamentados de igual forma, la negociación de contratos y mercancías, estableciendo los requisitos y condiciones para acceder, permanecer y salir de los respectivos mercados, procurando el funcionamiento transparente, seguro y eficiente de los mismos

El Registro del Mercado de Valores y Mercancías puede solicitar, a través de un juez competente de Primera Instancia del Ramo Civil, la intervención en contra de las bolsas de comercio y de los agentes si estos infringen gravemente disposiciones normativas o reglamentarias que causen daño a terceras personas; también cuando proporcionen al Registro o público en general, documentos o información falsa o inexacta o cuando realicen actos tendientes a manipular los precios de los valores u otros instrumentos que en las bolsas de comercio se coticen.

Solo las personas jurídicas que se encuentren inscritas en el registro, podrán actuar como agentes, de acuerdo a las disposiciones establecidas; tal es el caso de las casas de bolsa. Entre sus principales actividades se pueden mencionar:

- Actuar por cuenta propia, como intermediario o por cuenta ajena, en operaciones con valores que se encuentren en oferta pública, mercancías o contratos a ser negociados en bolsa.
- Recibir fondos para realizar operaciones con valores, mercancías o contratos que se les encomienden.

- Prestar asesoría en materia de operaciones con valores, mercancías o contratos, sujetos a oferta pública
- Solicitar por cuenta de los emisores, la inscripción de una oferta pública.

**Los agentes son responsables de la autenticidad e integridad de los valores que negocien y de la continuidad de los endosos, de la autenticidad del último de estos y de la inscripción de su último titular en los registros del emisor, si fuere el caso.** Además, deberán conducir todos los negocios en que intervengan con lealtad, claridad y precisión y deberán abstenerse de artificios que en cualquier forma puedan inducir a error a las partes contratantes.

Los requisitos para mantener vigente la inscripción de los agentes son los siguientes:

- Remitir a la bolsa los Estados financieros anuales auditados.
- Remitir quince días después de su otorgamiento, las copias autenticadas de las escrituras públicas que documenten modificaciones a su escritura social o estatutos y la certificación de la inscripción provisional de las modificaciones.
- Avisar del cambio de dirección de sus oficinas, dentro de los cinco días siguientes a que ocurriere tal circunstancia.
- Remitir al Registro trimestralmente dentro de los veinte días siguientes al vencimiento, la información estadística relacionada con el volumen y naturaleza de las operaciones realizadas en el mercado de valores.
- Informar dentro de los quince días siguientes a su inscripción en el Registro del nombramiento o remoción de sus administradores, gerentes, representantes legales y operadores.
- Remitir anualmente el original de la póliza de fianza que caucione las responsabilidades derivadas de su actuación en el mercado de valores, cuyo monto será determinado por el Registro por medio de normas de orden general.

Para la inscripción de ofertas públicas de entidades privadas se deben reunir los requisitos siguientes:

- Los emisores deben solicitar la inscripción.
- Los valores deben estar inscritos en el Registro del Mercado de Valores y Mercancías.
- Cumplir los requisitos que establecen las normas y reglamentos que emite la bolsa de comercio respectiva.
- Incluir si existe la calificación de riesgo y autorización a la bolsa para que la divulguen, incluyendo sus actualizaciones.

La inscripción de los valores para su negociación en bolsa de comercio, no garantiza la liquidez y solvencia del emisor lo cual debe ser considerado por el Auditor de Operaciones.

Las entidades financieras que emiten ofertas públicas y son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, es suficiente sus propias disposiciones legales y no están sujetas a los requisitos de la Ley del Mercado de Valores y Mercancías.

#### **4.4.2.2 Valores Representados por Anotaciones en Cuenta**

Existe la modalidad de realizar emisión de títulos valores representados por medio de anotaciones en cuenta emitidos por entidades privadas, del gobierno, entidades autónomas y descentralizadas, municipalidades y el Banco de Guatemala, en cuya modalidad deberán anotarse todos los valores que integren una misma serie de determinada emisión, los cuales tienen la calidad de bienes muebles, esta modalidad se está realizando en Guatemala tanto por entidades privadas como por el banco de Guatemala..

Como parte de la labor de auditoría, se deberá revisar lo que el emisor dará en consignación, a los agentes o entidades que presten servicios de depósito colectivo de valores, parte o toda la emisión de valores representados por medio de anotaciones en cuenta y que los agentes asentarán en su propia contabilidad, con base en el documento respectivo.

Una vez operados los asientos contables, se podrán negociar los valores en referencia y deberá expedirse a favor de los adquirentes la sola constancia del asiento contable, que acrediten la adquisición de los respectivos valores. La copia

de dichas constancias deberá remitirse al emisor el día hábil siguiente al de la liquidación, a fin de que éste efectúe inmediatamente las respectivas anotaciones en cuenta a favor del adquirente.

Con relación al compartimiento del riesgo **el emisor de valores representados mediante anotaciones en cuenta y el agente responsable de la negociación y administración, son solidariamente responsables de los daños y perjuicios.**

Los contratos de bolsa para su existencia jurídica y validez formal no están sujetos a requisitos especiales; pero **los contratos celebrados en territorio guatemalteco y que hayan de sufrir efectos en el mismo, se celebrarán en idioma español.**

#### **4.4.2.3 Contrato de Fideicomiso de Inversión**

El certificado Fiduciario que ampara la constitución de un fideicomiso, que para su oferta pública deberá inscribirse en el Registro y a su vez podrá el fiduciario solicitar su inscripción para cotizarse en bolsa, en cuyo caso el régimen fiscal de los certificados respectivos será el mismo que el aplicable a los bonos emitidos por sociedades financieras privadas.

El documento constituido de fideicomiso de inversión y sus modificaciones podrá constar en documento privado; la emisión y negociación de los certificados fiduciarios estarán sujetas únicamente a los requisitos que la ley establece para realizar oferta pública de valores emitidos por sociedades mercantiles.

#### **4.4.2.4 Contrato a Futuro**

La forma de negociar los contratos para entrega futura estarán reglamentados por la bolsa de comercio. Los documentos que contengan los contratos así como la demás documentación que sirva para su sustento no están afectos **al Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos.**

El Impuesto al Valor Agregado, en contratos que contenga actos gravados con este impuesto, se pagará al momento de la liquidación.

**La enajenación, cesión o transferencia de los contratos en cuestión, previo a su liquidación, no estarán afectos al Impuesto al Valor Agregado.**

#### **4.4.2.5 Depósitos Colectivos de Valores**

Los valores que en la bolsa de comercio se negocien se podrán dar en calidad de depósito colectivo de valores a ésta, quedando obligada a restituirla al depositante los valores por el mismo monto y de la misma clase, especie y emisor de los depositados aunque no necesariamente los mismos.

Por el contrato de depósito colectivo de valores no se transfiere la propiedad de lo depositado; consecuentemente, lo recibido en depósito colectivo no se mezcla con el patrimonio de la depositaria.

#### **4.4.2.6 Vigilancia y Fiscalización**

El Registro es el responsable del control y juridicidad de los actos y contratos realizados o celebrados por las bolsas de comercio, los agentes e instituciones auxiliares del mercado de valores.

#### **4.4.2.7 Suspensiones y Cancelaciones**

El Registro suspenderá previa audiencia la inscripción de los agentes o sus representantes legales y administradores si incurrir en las infracciones siguientes:

- No cumplir con los requisitos establecidos en la ley o disposiciones normativas o reglamentarias de carácter general.
- Contravenir prohibiciones expresas contenidas en la ley y disposiciones normativas o reglamentarias de carácter general.
- Intervenir en ofertas públicas de valores que no estén inscritos en el Registro.
- Incumplir con obligaciones derivadas de las operaciones en las que hayan intervenido, que sean de tal naturaleza y magnitud que afecten los intereses del público inversor o de uno o más emisores.
- Ser declarados en estado de quiebra o de suspensión de pagos.

- Proporcionar al registro o al público inversor, informaciones o declaraciones falsas o inexactas mediando dolo.
- Perder más del 60% de su capital pagado.

La suspensión se mantendrá durante el tiempo en que las causas que la motivaron no desaparezcan o hasta que el infractor ajuste sus actuaciones a derecho, impidiendo al agente llevar a cabo nuevas operaciones bursátiles o extrabursátiles.

Están exentas del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial para Protocolos los documentos que contengan, amparen o representen valores, mercancías o contratos referidos en la ley del Mercado de Valores y Mercancías. Así mismo exención del IVA los títulos de crédito y otras obligaciones emitidas por sociedades mercantiles que se negocien en una bolsa de comercio que sea autorizada de conformidad con la Ley del Mercado de Valores y Mercancías.

#### **4.4.3 LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS**

Considerando los convenios a los que se ha comprometido el Estado, es necesario tomar en cuenta los procedimientos de control establecidos en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, con el propósito de evitar el delito de blanqueo de dinero, siendo importante considerarlos por el auditor de operaciones ya que está íntimamente ligado a los reglamentos que emite la bolsa de comercio.

##### **4.4.3.1 Objeto Principal**

El objeto principal a cumplir en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros activos es: **“prevenir, controlar, vigilar y sancionar el lavado de dinero u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito”(13:1).**

Según las indicaciones de la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC), el Grupo de Acción Financiera sobre el Blanqueo de Capitales (GAFI por sus siglas en inglés) y la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la casa de bolsa figura entre los negocios de alto riesgo con relación al lavado de dinero u otros activos, siendo los aspectos más importantes a considerar los siguientes.

#### **4.4.3.2 Determinación del Delito**

La ley considera que cometen delito las personas que invierten, convierten, transfieren, realice cualquier transacción; o bien adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo o que por su puesto estén obligados a saber que los mismos proceden de un delito; así como quien oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes y dinero procedentes de delito.

Si el administrador o persona autorizada para actuar en nombre de la casa de bolsa cometiera uno de los delitos tipificados en esta ley no se exime a la casa de bolsa del delito cometido, imponiéndosele una multa de EUA\$10,000. a EUA\$625,000., dependiendo de las circunstancias, la gravedad del delito y en caso de reincidencia se ordenará la cancelación de su personalidad jurídica en forma definitiva.

#### **4.4.3.3 Instituciones Bursátiles Obligadas y sus Obligaciones**

Las personas obligadas a llevar un control concerniente a evitar el lavado de dinero u otros activos, son las personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o la intermediación en la negociación de valores, siendo esta la actividad principal de la Casa de Bolsa y la Bolsa de Comercio.

Derivado de lo anterior las personas casas de bolsa y bolsas de comercio, deben desarrollar y ejecutar programas, normas, procedimientos y controles internos para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos, los cuales deberán incluir:

- Procedimientos que aseguren un alto nivel de integridad del personal y conocer los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de los empleados.
- Capacitar permanente al personal e instrucción en cuanto a las responsabilidades y obligaciones.
- Establecer un mecanismo de auditoría para verificar y evaluar el cumplimiento de programas y normas.

- Formular y poner en marcha medidas específicas para conocer e identificar a los clientes.

Así mismo, se deberá designar funcionarios gerenciales encargados de vigilar el cumplimiento de programas y procedimientos internos y sus obligaciones.

Está totalmente prohibido mantener cuentas anónimas así como cuentas que figuren nombres ficticios o inexactos.

Se deberá mantener registros de las empresas y sus operaciones que obliga la ley, con los cuales se tengan relaciones comerciales, sean frecuentes u ocasionales; la Intendencia de Verificación Especial (IVE) proporciona formularios especiales que deben llenarse con el propósito de conocer más al cliente y el origen de sus ingresos. Así mismo, se deberá verificar fehacientemente la identidad, razón social o denominación de la persona, edad, ocupación, objeto social, estado civil, domicilio, nacionalidad, personería, capacidad legal y personalidad de las personas indicadas con anterioridad. A los extranjeros, exigir la comprobación por medios fehacientes de su ingreso y permanencia legal en el país, su condición migratoria y si no reside en el país la identidad de la persona que lo representa legalmente.

Se deberán adoptar las medidas necesarias para obtener, actualizar, verificar y conservar la información acerca de la verdadera identidad de terceras personas, en cuyo beneficio se abra una cuenta o se lleve a cabo una transacción cuando exista duda acerca de que tales terceros puedan estar actuando en su propio beneficio o a la vez en beneficio de otro tercero.

Los registros deberán actualizarse durante la vigencia de la relación comercial y conservarse como mínimo cinco años después de la finalización de la transacción o de que la cuenta haya sido cerrada.

Se deberá prestar especial atención a todas las transacciones, concluidas o no, complejas, insólitas, significativas y todos los patrones de transacciones no habituales y a las transacciones no significativas pero periódicas, que no tengan un fundamento económico o legal evidente, para informar inmediatamente a la (IVE).

La ley indica que por las operaciones que realice la casa de bolsa deberá llevarse un registro diario según el formulario proporcionado por la Intendencia de Verificación Especial (IVE) de todas las transacciones que lleven a cabo en efectivo sean estas ocasionales o habituales, en moneda nacional o extranjera y que superen el monto de EUA\$10,000.00 o su equivalente en moneda nacional.

#### **4.4.4 REGLAMENTO DE LA LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS**

Establece que las personas obligadas según la Ley, deberán enviar a la Superintendencia de Bancos a través del IVE, los programas, normas, procedimientos y controles internos que la misma adopte para prevenir el delito de lavado de dinero u otros activos.

Si no se detecta en un trimestre transacciones sospechosas, se debe informar a la IVE, por medio del Oficial de Cumplimiento o quien haga sus veces dentro del mes siguiente al vencimiento del trimestre al que corresponda.

El oficial de cumplimiento tiene una serie de atribuciones requeridos por la IVE, para el mejor desempeño de sus actividades en pro de evitar el lavado de dinero u otros activos en la entidad que lo designó como tal; entre las cuales figuran:

- Proponer a la casa de bolsa los programas, normas, procedimientos y controles internos que se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar para evitar el uso indebido de sus servicios en actividades de lavado de dinero u otros activos.
- Dar a conocer al personal de la casa de bolsa todas las disposiciones legales y reglamentarias, así como los procedimientos internos existentes en materia de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos.
- Coordinar con otras instancias de la entidad, la implementación de los programas, normas, procedimientos y controles internos que la ley establece y velar porque los mismos se cumplan;
- Preparar y documentar la información que deba remitirse a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia, con relación a los datos y documentos a

que se refiere la ley; particularmente los reportes de las transacciones sospechosas que se detecten en la entidad.

- Mantener constante actualización técnica y legal sobre el tema de prevención y detección de lavado de dinero u otros activos; establecer canales de comunicación y cooperación con el oficial de cumplimiento de otras personas obligadas, en lo relativo a capacitación y patrones de lavado de dinero u otros activos, cuidando siempre la reserva de información establecida en la ley.
- Organizar la capacitación del personal en lo relacionado con la prevención y detección del lavado de dinero u otros activos, remitiendo a la Superintendencia de Bancos a través de la Intendencia, un reporte semestral de dicha capacitación.
- Documentar los esfuerzos realizados por la institución en materia de prevención de lavado de dinero u otros activos.
- Presentar informes trimestrales al órgano de administración de la casa de bolsa, sobre la eficacia de los mecanismos de control interno ejecutados en su institución, relacionados con el programa de cumplimiento.

#### **4.4.5 OTROS ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS**

Dentro de los principales procedimientos que se deben implementar, para evitar delitos relacionados con el lavado de dinero u otros activos en la casa de bolsa, están los siguientes:

- Establecer políticas de conocer al cliente y a los empleados.
- Controles de monitoreo de cuentas.
- Reporte de operaciones inusuales y sospechosas.
- Programas de capacitación.
- Designar un Oficial de Cumplimiento debidamente acreditado.
- Verificar las características de la cartera de clientes del inversionista interesado.
- Quiénes son los accionistas, directores y con qué bancos trabaja.

#### 4.4.6 REGLAMENTO INTERNO DE LA BOLSA

En cumplimiento con lo estipulado en la Ley del Mercado de Valores y Mercancías, la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Emite su reglamento Interno el cual estipula principalmente la estructura administrativa, el objeto, así como los lineamientos, normas y procedimientos a seguir con relación a su ejercicio comercial, de los cuales se describen los que se deben de observar al momento de realizar una **Auditoría Operacional** en una casa de bolsa; se debe tomar en cuenta que sus estatutos son dinámicos conforme la Asamblea de Accionistas realicen las modificaciones necesarias.

##### 4.4.6.1 Títulos-Valores Negociables en la Bolsa

Se debe observar que las operaciones que realice una casa de bolsa se limiten únicamente a la negociación de los títulos valores autorizados tales como: **“Acciones de Sociedades Mercantiles; obligaciones y debentures y obligaciones convertibles en acciones emitidas por sociedades mercantiles; bonos y otros títulos de crédito emitidos por sociedades mercantiles, el Estado o sus organismos y las entidades autónomas o semiautónomas; títulos de crédito que incorporen derechos de crédito o sean representativos de bienes o acreedurías prendarias o hipotecarias y contratos cedibles conforme a su régimen legal”**(36).

##### 4.4.6.2 Opción a Membresía

El reglamento interno establece que los requisitos para obtener la membresía para ser un agente o corredor de bolsa, es obligatorio **ser accionista de la misma o titular de una opción de compra de una acción**; del mismo modo, se establecen las normas y procedimientos generales sobre las cuales se desarrollarán las operaciones bursátiles dentro de su corro y los mecanismos para sancionar las violaciones a estas normas en las que puedan incurrir los agentes miembros.

También proporciona los lineamientos de funcionamiento de las casas de bolsa en la bolsa de comercio y los requisitos que debe cumplir para con la bolsa derivado

de su calidad de miembro de la misma y los pagos e información a que está obligado por las negociaciones que realiza de sus representados.

Otro aspecto importante de indicar es que la Bolsa de Valores Nacional, establece que las casas de bolsa están obligados a presentar cierta información a los fiscales designados para el efecto, con el fin de verificar que la misma está cumpliendo con los reglamentos elaborados para el buen funcionamiento de sus agentes de bolsa.

#### **4.4.6.3 Solicitud de Inscripción de Casas de Bolsa**

La bolsa exige que para la inscripción de una casa de bolsa, **es que ésta acredite su calidad de accionista o bien acompañe copia auténtica del contrato de opción de compra de una acción de la bolsa; además, presentar copia auténtica del contrato de opción de compra de un puesto de la bolsa**

#### **4.4.6.4 Cuotas y Fianza**

A todo nuevo miembro se le  **fija una cuota de ingreso y constituye la garantía por el monto que le fije**. Adicional a lo anterior, **deberá pignorar o endosar a favor de la bolsa su respectiva acción y puesto; así como, la prenda que se constituya sobre sus respectivas acciones, cubrirán las responsabilidades civiles en que aquellos incurran frente a la bolsa**, el monto por el que esta última supla el incumplimiento de las obligaciones derivadas de operaciones bursátiles de las casas de bolsa. Para ciertos mercados, el Consejo podrá pedir que se incrementen las garantías prestadas o se otorguen otras. En todo caso las casas de bolsa mantendrán indemne a la bolsa y le restituirán cualquier suma que fuere obligada a pagar.

#### **4.4.6.5 Cuota de Mantenimiento y Comisiones**

Para ejercer los derechos inherentes a la calidad de miembro de la bolsa, se requiere estar al día en el pago de las cuotas de mantenimiento y comisiones que determine el Consejo.

#### **4.4.6.6 Requisitos para Inscripción**

La inscripción de títulos-valores para su cotización en Bolsa se concederá por el Consejo de Administración de la bolsa, basado en las normas específicas aprobadas. **Estas normas están contenidas en el Reglamento Inscripción de Valores del cual se hace mención más adelante.**

#### **4.4.6.7 Requisitos Aplicables a Todas las Solicitudes**

Las solicitudes de inscripción de cualquier tipo de título valor o certificado para su cotización en bolsa deberá estar suscrita por el Representante Legal de la entidad inscrita.

#### **4.4.6.8 Informes y Estados Financieros que deben Rendir las Entidades Inscritas**

**Existe un Reglamento sobre Divulgación y Actualización de Información de Entidades Emisoras del cual se hará una reseña más adelante,** que establece las normas reglamentarias pertinentes a la información y Estados Financieros que las entidades emisoras deberán remitir a la bolsa.

#### **4.4.6.9 Suspensiones y Prácticas Prohibidas**

El consejo de la bolsa puede ordenar la suspensión de títulos-valores cuando las entidades inscritas hayan no hayan cumplido con cualquiera de las obligaciones que se deriven del reglamento. Del mismo modo, se establecen sanciones que derivan de infracciones cometidas por la casa de bolsa el cual se clasifican en tres categorías siendo las siguientes:

- **“Infracciones Leves:** Estas pueden ser el entorpecimiento del orden y fluidez de las sesiones bursátiles; dejar de pagar puntualmente las cuotas y cargos que corresponda; incumplir las obligaciones relativas a informes y comunicaciones que deban remitirse a la bolsa o a terceros e incurrir en acciones u omisiones que riñan con la ética profesional bursátil. Las sanciones que se aplican a estas

infracciones están desde la suspensión de 1 a 10 (sesiones) días bursátiles, más una multa equivalente a cien Quetzales por cada sesión que se le suspenda.

- **Infracciones Graves:** Como infracciones graves están establecidas el liquidar a destiempo las operaciones celebradas; haber sido condenado en sentencia firme por actos lícitos de naturaleza civil, con ocasión de actividades u operaciones bursátiles; impedir auditorias que ordene el consejo de la bolsa; negarse a presentar los documentos necesarios para que puedan llevarse a cabo inspecciones o auditorias ordenadas por el Consejo de la bolsa, habiendo mediado requerimiento escrito y ser omiso en la presentación de las garantías que haya fijado el consejo de la bolsa, o bien en su regularización o incremento. Las sanciones aplicables a las infracciones anteriores son suspensión de 11 a 20 (sesiones) días hábiles bursátiles, más una multa equivalente a ciento cincuenta quetzales por cada sesión que se le suspenda.
- **Infracciones Gravísimas:** Se catalogan como infracciones gravísimas: dejar de liquidar las operaciones celebradas; haber sido condenado en sentencia firme por la comisión de delitos con ocasión de actividades y operaciones bursátiles; la compra y venta fuera de las sesiones bursátiles de títulos o valores inscritos para su cotización en la bolsa, salvo que el consejo de administración haya emitido disposiciones de carácter general que introduzcan excepciones; haber sido condenado en sentencia firme por la simulación de contratos de contenido bursátil y ser omiso y el acatamiento de laudos arbitrales firmes que se dicten con motivo de actividades u operaciones bursátiles. Las sanciones estipuladas para las anteriores infracciones se sancionará con suspensión de 21 a 30 (sesiones) días hábiles bursátiles o inhabilitación definitiva como casa de bolsa, más una multa equivalente a doscientos quetzales por cada sesión que se le suspenda.

Por reincidencias de las infracciones antes señaladas se establecen sanciones adicionales las cuales se detallan en el reglamento en mención; de la misma forma, se establece el procedimiento para aplicar las sanciones.

La suspensión de sesiones bursátiles conlleva

- Prohibición de ingresar al Salón de Remates durante las sesiones bursátiles;
- Prohibición de realizar operaciones bursátiles de las que puedan celebrarse fuera del Salón de Remates o en horas distintas a las de las sesiones bursátiles;
- El pago de las cuotas de mantenimiento u otras que corresponda cubrir, durante todo el tiempo que dure la suspensión y
- La no negociación de valores que estén inscritos en la bolsa para su cotización.

La inhabilitación definitiva conlleva la pérdida de todos los derechos que como agente de bolsa o entidad emisora corresponda a quien se aplique esta sanción.

#### **4.4.6.10 Tarifas de Inscripción y Cotización**

Las entidades que tengan inscritas valores para cotización, deben cubrir las cuotas o tarifas de inscripción o cotización que establezca el Consejo, de lo contrario podrá suspenderse la cotización e inscripción de los respectivos valores.

#### **4.4.6.11 Cuotas de Publicación**

Las entidades inscritas deben pagar a la bolsa las cuotas por la publicación de sus datos e informaciones pertinentes, según lo que disponga el Consejo de la Bolsa. La falta de pago implicará la suspensión inmediata de publicaciones relativas a la entidad, al extremo de suspender temporalmente la cotización de sus valores.

#### **4.4.6.12 Inspecciones y Revisiones**

El consejo de la bolsa podrá autorizar las siguientes diligencias

- Corroboración de informes y estados financieros remitidos a la bolsa;
- Auditoria general o parcial de las entidades inscritas;
- Inspección de proyectos que sirvan de base para sustentar los prospectos respectivos;

- Verificación del pago de intereses y dividendos a favor de los tenedores de valores cotizados en la bolsa y
- Solicitar cualquier información necesaria para una mejor comprensión de la que se ha remitido con base en los reglamentos

#### **4.4.6.13 Requisitos de Operación**

Las casas de bolsa autorizadas para operar, deberán remitir a la bolsa su Balance General y Estado de Resultados correspondiente al primer semestre del ejercicio contable refrendados por contador registrado.

También deberán enviar por lo menos una vez al año, dentro de los 3 meses siguientes al cierre de su ejercicio fiscal su Balance General y Estado de Resultados acompañado de dictamen de auditoría externa.

#### **4.4.7 REGLAMENTO DE CASAS DE BOLSA**

El Reglamento de Casas de Bolsa es el que regula principalmente las acciones, operaciones y procedimientos autorizados para operar una casa de bolsa, entre los principales aspectos a considerar por el **auditor de operaciones** al momento de realizar su trabajo, están los que se detallan a nivel de resumen a continuación:

##### **4.4.7.1 Normas de Conducta**

De acuerdo a sus actividades, los agentes, representantes y personas que estén relacionadas a ellos, deberán observar las normas de conducta tales como:

- **Competencia:** Contar con los recursos necesarios y procedimientos adecuados para realizar eficientemente sus actividades de intermediación.
- **Conflicto de Interés:** Evitar conflictos de interés con los clientes, si no se pueden evitar, se debe mantener neutral sin conceder privilegios a ninguno.
- **Cuidado y Diligencia:** Actuar con responsabilidad, cuidado y diligencia. Respetar fielmente las instrucciones de sus clientes o en los mejores términos.

- **Honestidad e Imparcialidad:** Actuar honesta e imparcialmente, sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes, en beneficio de estos y del buen funcionamiento del mercado. **Las órdenes de sus clientes siempre tienen prioridad sobre las órdenes del propio agente, sus accionistas, directores, gerentes, representantes y/o demás personas vinculadas.**
- **Información para sus Clientes:** Es necesario proporcionar toda información relevante que se disponga; esta información debe ser clara, correcta, precisa, veraz, suficiente y oportuna para evitar su incorrecta interpretación y debe enfatizar los riesgos que cada operación conlleva.
- **Observancia:** Dar cumplimiento a las normas que regulan el ejercicio de sus actividades, con el fin de promover los mejores intereses de sus clientes y la integridad del mercado.

#### 4.4.7.2 Sistema Contable

Las casas de bolsa deben contar con un sistema de contabilidad que permita registrar todas sus operaciones y dejar huellas de auditoria para cada uno de los procesos operativos. Este sistema contable incluye los siguientes aspectos:

- **Manual de Instrucciones Contables y el Catálogo de Cuentas:** Las Casas de Bolsa deberán adoptar el Manual de Instrucciones Contables y el Catálogo de Cuentas emitido por la bolsa.
- **Funciones Contables:** Las funciones contables deben estar bajo supervisión y responsabilidad de un contador general inscrito en la Superintendencia de Administración Tributaria o cualquiera otra que la suplire.
- **Archivos y Documentación Contable:** Las casas de bolsa deben llevar archivos de la documentación contable u operativa, tales como: facturas, contratos de operación, hojas de liquidación, recibos de dinero, recibos y entregas de valores, asientos de diario, cheques, copias de confirmación de operaciones, como mínimo el tiempo que dicta la ley.

- **Segregación Contable entre Activos Propios y de Terceros:** Para que exista una adecuada separación entre los activos de las casas de bolsa y los activos de los clientes, las casas de bolsa deberán cumplir con lo siguiente:
  - Separar las cuentas bancarias entre los valores de negociaciones de sus clientes y el registro del movimiento de la casa de bolsa.
  - La segregación contable también se debe aplicar en las cuentas de fondos que las casas de bolsa manejen en la Caja de Valores. Las cuentas de fondos son aquellas en las que las casas de bolsa depositen los fondos de los clientes.
  - Utilizar un sistema contable de cuentas de orden, donde se registren y se respalden documentalmente todos los movimientos que se efectúen con fondos de clientes. Debe ser capaz de identificar la titularidad de cada cliente sobre los fondos recibidos y quede historia de su recorrido por la casa de bolsa.
  - Utilizar un sistema contable de cuentas de orden, donde se registren y se respalden documentalmente todos los movimientos que se efectúen con valores de clientes, hayan sido recibidos éstos por la casa de bolsa o depositados en su cuenta de clientes en la Caja de Valores.
  - Tener un sistema de inventario de valores, donde se anoten las características necesarias para identificar y controlar los valores individualmente y por cliente y quede la historia de su recorrido por la casa de bolsa.
- **Identificación de Cuentas Corrientes:** Todas las cuentas corrientes utilizadas por la casa de bolsa, bancarias o de la Caja de Valores, deben ser identificadas en su sistema contable indicando el uso y aplicación de los fondos.
- **Formularios:** Con el fin de controlar las entradas de fondos, las Casas de Bolsa utilizarán formularios, donde se especifique como mínimo: fecha, concepto, nombre del cliente, especies recibidas y su monto. Deberán detallarse también los números de cheque y el banco contra el cual fueron girados.
- **Registro de ingresos:** Los ingresos de las casas de bolsa deberán registrarse en cuentas contables específicas, debiéndose registrar por aparte los ingresos provenientes de la intermediación y aquellos otros provenientes de operaciones propias los fondos de intermediación deben ser depositados el día en que se

reciben o a más tardar el día hábil siguiente, en las mismas especies en que fueron recibidos. Cualquier otro ingreso que no provenga de operaciones bursátiles debe registrarse en cuentas por separado, según la naturaleza del ingreso.

#### 4.4.7.3 Registros de Operaciones

- **Registro y Documentación de Órdenes:** Las casas de bolsa deben mantener un registro centralizado de órdenes en el cual se anoten, cronológicamente las órdenes recibidas. Dicho registro de órdenes propias y de las recibidas de sus clientes, deberá contar como mínimo con las condiciones de la instrucción, en caso de órdenes de clientes la identificación del cliente, la fecha y hora en que la instrucción fue recibida.
  
- **Boleta de Registro de Órdenes:** Las órdenes deben registrarse en una boleta de registro inmediatamente después de haber sido recibidas por el agente, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:
  - Identificación del representante que tomó la orden;
  - Tipo de orden: compra o venta;
  - Fecha y hora de ingreso de la orden y su ejecución cuando haya sido realizada;
  - Nombre o razón social del cliente o representante autorizado que dio la orden;
  - Número de registro del cliente;
  - Identificación completa del valor;
  - Cantidad de valores o monto de dinero entregado;
  - El precio al cual la transacción deberá ser hecha;
  - Vigencia de la orden;
  - Cualquier otra condición especial que haya definido el cliente.
  
- **Procesamiento de Órdenes:** Las casas de bolsa deben tener procesos operativos y mecanismos de control interno, que permitan documentar el momento en que las órdenes propias y las de sus clientes han sido recibidas y ejecutadas. En caso de órdenes de clientes, estos mecanismos deberán

documentar que las mismas han sido ejecutadas según las instrucciones del cliente y con anterioridad a las propias.

- **Registros Varios:** Las casas de bolsa están obligadas a mantener los siguientes registros
  - Registro cronológico de las operaciones de compra y venta de valores de sus clientes, que incluya toda la información relacionada a dicha operación;
  - Registro de recepción y desembolso de fondos en las cuentas de clientes;
  - Registro de valores en tránsito, cuando aplique;
  - Registro de ingresos y salidas de valores mantenidos en custodia voluntaria;
  - Registro de fondos prestados, con indicación de las garantías otorgadas;
  - Registro de valores no recibidos o no entregados al momento de la liquidación;
  - Registro de operaciones pendientes de liquidar, en el que como mínimo incluya el número de operación, tipo de operación, descripción del valor negociado, fecha de realización y fecha en que debe ser liquidada la operación.
  - Registro de vencimiento de operaciones de reporto, en el que como mínimo se incluya el número de operación, identificación de la contraparte, descripción del valor negociado, fecha de vencimiento y monto a liquidar.
  
- **Registro de Valores en Custodia:** La casa de bolsa que ofrezca el servicio de custodia, deberá mantener por medios manuales o electrónicos un registro de los valores en custodia por cada cliente.

Es importante indicar que en ese registro se anotará diariamente y en forma cronológica como mínimo la siguiente información:

- Nombre del cliente
- Fecha del movimiento
- Identificación del instrumento (tipo de instrumento, emisor, número de identificación, valor nominal y plazo de vencimiento.)
- Números de lámina
- Saldo a favor del cliente
- Facultades de la casa de bolsa en relación a la disponibilidad de los valores
- Observaciones.

#### **4.4.7.4 Archivo de Documentos**

Los registros, los libros contables y societarios, serán archivados adecuadamente por la casa de bolsa; podrán ser llevados por medios magnéticos, informáticos u otros, debiendo tomar precauciones a efecto de evitar adulteración de la información o aparentar una situación financiera distinta a la real; también, esta información debe estar disponible en tiempo y forma razonables al Departamento de Vigilancia de la Bolsa y las entidades que establezca la Ley.

#### **4.4.7.5 Registro y Documentación de Fondos de Terceros**

Cuando la casa de bolsa reciba de sus clientes documentos de pago girados a nombre de terceros, deberá contar con sistemas contables, operativos y de control interno que permitan documentar completamente el origen y aplicación de dichos fondos, desde su recepción hasta su destino final

#### **4.4.7.6 Procedimientos de Conciliación con Emisores y Caja de Valores**

Las casas de bolsa que actúan como agentes pagadores, deberán efectuar conciliaciones semestrales de saldos con los emisores o con la Caja de Valores en relación a la totalidad de los valores que mantengan en custodia.

#### **4.4.7.7 Razonabilidad de Entrega de Valores a Clientes**

Cuando las casas de bolsa no provean el servicio de custodia de valores a sus clientes, deberán ser entregados al cliente dentro de los dos días hábiles siguientes a aquel en que fueron recibidos.

Custodia es el servicio que presta la casa de bolsa a su cliente a título gratuito u oneroso en el cuidado y conservación de los valores y/o fondos pudiendo utilizar los servicios de terceros para el cumplimiento de dicho fin, prohibiéndose el uso para propósitos distintos que los especificados a menos que cuenten con autorización expresa de sus clientes

#### **4.4.7.8 Formularios**

Para controlar los recibos y entregas de valores, las casas de bolsa deben utilizar formularios para la recepción, custodia, traspaso y entrega de títulos valores; los cuales deben contar, como mínimo con la fecha, nombre del cliente, número de cuenta, descripción y monto de los valores recibidos o entregados.

Para poder modificar cualquiera de las condiciones pactadas en una operación, las casas de bolsa deben presentar a la Bolsa un aviso escrito indicando cuáles son las modificaciones acordadas previamente con el consentimiento de sus clientes sobre la realización de los cambios; debiéndose presentar dentro de las veinticuatro horas siguientes a dicha modificación suscrito por los corredores involucrados.

**No es posible modificar el plazo ni el rendimiento una vez la operación fue registrada.**

Toda operación bursátil registrada como liquidación dentro de Bolsa, vence sin haber sido liquidada ante la Bolsa; dentro de las veinticuatro horas siguientes a la liquidación, deberá presentarse una carta donde se haga constar que la operación fue liquidada. Esta carta debe ser firmada por los corredores involucrados, acompañada de fotocopias de los comprobantes de liquidación

#### **4.4.7.9 Operaciones por Cuenta Propia o de Clientes**

Las casas de bolsa deben informar a la Bolsa, cada una de sus operaciones, si se trata de negociaciones por cuenta propia o por cuenta de clientes.

Las operaciones cruzadas sólo pueden admitirse como válidas cuando la casa de bolsa actúa por cuenta de por lo menos dos partes. Es inadmisibles las operaciones que pretendan registrarse como cruzadas, al ser éstas encargadas a la casa de bolsa por una sola persona, natural o jurídica, que representa o actúa a su vez, por cuenta de otra u otras personas. Toda operación cruzada, la orden de negociación a la casa de bolsa debe ser emitida por ambas partes.

En los casos en que la casa de bolsa sea la contraparte de su cliente en una operación cruzada, deberá informársele de dicha circunstancia al cliente y obtener su autorización por escrito.

#### 4.4.7.10 Confirmación de Operaciones

Las casas de bolsa deben enviar a sus clientes, dentro de los dos días hábiles siguientes a la realización de una negociación, una notificación o boleta de confirmación de operación que contenga como mínimo nombre del cliente, número de cuenta, asesor, tipo de operación, cantidad, precio, descripción del título (tipo de instrumento, emisor, valor nominal, tasa de interés y vencimiento), fecha de operación, fecha de liquidación, instrucciones especiales, monto bruto, agente / cuenta propia, mercado.

Cuando se haya realizado una operación cruzada en el sistema de pactos, las casas de bolsa deberán informar adicionalmente a lo establecido en el párrafo anterior, la siguiente leyenda: **“La presente operación fue realizada en el sistema de pactos por lo que no estuvo sujeta a oferta competitiva en la que otros inversionistas pudiesen haber participado”**.

Las casas de bolsa deben enviar a sus clientes un Estado de Cuenta en todos los meses en que se registre cualquier actividad en la cuenta. Los clientes que no muestren actividad deberán recibir un Estado de Cuenta como mínimo cada doce meses, a partir del último mes en que se efectuó la actividad.

El Estado de Cuenta deberá contener como mínimo, la siguiente información:

- Identificación de la casa de bolsa y el cliente;
- Balance de la cuenta, tanto en fondos como en valores;
- Inventario de valores en custodia;
- Detalle de los movimientos del período, tanto en fondos como en valores.

#### **4.4.7.11 Prevención del Lavado de Dinero u Otros Activos**

Cada agente de bolsa **será responsable de desarrollar su política interna** para la prevención del lavado de dinero u otros activos, diseñada para cumplir con los objetivos establecidos en la Ley contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.

Además, cada agente debe facultar el acceso a las personas que la Bolsa designe, para evaluar el cumplimiento de los programas, normas, procedimientos y controles internos que contribuyan a la prevención del lavado de dinero u otros activos.

#### **4.4.7.12 Inventario**

Cuando los títulos en custodia no estén depositados en la Caja de Valores, la casa de bolsa debe realizar un inventario mensual de los valores en custodia efectuada directamente o encargada a terceros.

Las casas de bolsa deberán establecer procedimientos de control cruzado que permitan el cálculo, conciliación y cuadre en todo momento entre las áreas de operaciones, custodia, contabilidad y tesorería.

#### **4.4.8 MANUAL DE INSTRUCCIONES CONTABLES**

Para garantizar que la información sea objetiva, veraz, uniforme y oportuna, la Bolsa de Valores Nacional, S.A. ha elaborado el Manual de Instrucciones Contables, con el objeto de unificar la presentación de los Estados Financieros de las casas de bolsas, proveyéndoles una herramienta que les sirva de base para registrar las operaciones efectuadas tanto por cuenta propia como por cuenta ajena.

Dentro de las ventajas de utilizar el manual están las siguientes:

- Las cuentas contables contemplan todos los registros mínimos que puedan generar las negociaciones del mercado bursátil, enmarcadas dentro de la Ley del Mercado de Valores y Mercancías.

- Manejar contablemente el registro de operaciones efectuadas por cuenta propia y por cuenta ajena.
- Uniformidad en los procesos contables de todas las casas de bolsa, lo que facilitará la presentación e interpretación de los Estados Financieros.
- Por la forma de la estructuración de las cuentas, permite adecuarse al método contable que cada casa de bolsa utiliza.

La numeración de las cuentas centralizadoras se detalla a continuación:

1	Activo
2	Cuentas Regularizadoras del Activo
3	Pasivo
4	Otras cuentas Acreedoras
5	Capital Contable
6	Ingresos
7	Gastos
8	Cuentas de Orden

Las cuentas a nivel de detalle se presentan en el manual respectivo proporcionados por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.

Así mismo, la Bolsa autoriza utilizar otra nomenclatura, la cual debe ser autorizada y expresar la razón que justifique el cambio de nomenclatura.

#### **4.5 REQUERIMIENTOS AL INVERSIONISTA NECESARIOS PARA REALIZAR OPERACIONES EN UNA CASA DE BOLSA**

Los requerimientos que generalmente son solicitados al inversionista para poder optar tanto a adquirir títulos valores en la Bolsa o bien para poder ofertar los mismos están detallados en una serie de manuales que esta emite para tal fin, así como se deberá considerar las leyes y los códigos que los regulan, entre los más importantes se mencionan los siguientes:

#### **4.5.1 Reglamento de Inscripción de Valores**

El programa de trabajo del auditor de operaciones, debe incluir revisiones al cumplimiento de lo estipulado en el Reglamento de Inscripción de Valores; el cual es emitido por las bolsas de comercio, con el fin de crear consistencia con la información requerida del cliente, para que pueda optar a oferta pública de valores.

En consecuencia de lo anterior, se presentan los principales rubros estipulados en el reglamento de los cuales el personal de la casa de bolsa debe considerar en la ejecución de sus operaciones:

- Inscripción de valores públicos.
- Inscripción de acciones.
- Inscripción de títulos de deuda.
- Inscripción de Cédulas Hipotecarias.
- Sanciones por el incumplimiento en el mercado primario.
- Inscripción de títulos valores del sector financiero.
- Cotización de títulos valores sin solicitud del emisor
- Inscripción de valores extranjeros
- Inscripción de valores representado por medio de anotaciones en cuenta.
- Inscripción de títulos valores que ya se encuentran en circulación
- Requisitos para la inscripción de bonos de prenda.
- Emisores con Estados financieros que generen resultados negativos.
- Información sobre reevaluación de activos.
- Dictamen legal en emisiones extranjeras
- Modificaciones de ofertas públicas de valores inscritos en la bolsa.

#### **4.5.2 Reglamento Sobre Divulgación y Actualización de Información de Entidades Emisoras**

También la Bolsa de Valores Nacional, S. A. vela por el cumplimiento de lo estipulado en el Reglamento Sobre Divulgación y Actualización de Información de Entidades Emisoras. Por lo cual a continuación se presenta un resumen de los

principales aspectos exigidos a las entidades emisoras cuyos valores se encuentren inscritos para oferta pública.

#### **4.5.3 Actualización de Información Financiera**

- Estados Financieros anuales con informe de auditor externo, dentro de los 30 días después de celebrada la asamblea general ordinaria anual o del cierre del ejercicio fiscal.
- Balance General, Estados de Resultados y Flujo de Efectivo correspondiente a cada uno de los primeros tres trimestres de su ejercicio fiscal dentro de los veinte días hábiles siguientes a la terminación del cada trimestre, debidamente certificados por el contador y suscritos por el representante legal de la entidad emisora.
- Índices financieros presentados en el prospecto de emisión para cada uno de los trimestres, dentro de los veinte días hábiles siguientes a la terminación de cada trimestre.
- Anualmente, dentro de los treinta días siguientes a cada aniversario de la emisión, si no ha vencido el plazo de la emisión, tendrá que presentar Proyecciones Financieras por el plazo de la emisión; además, una comparación entre el primer año proyectado y el primer año de oferta pública y así sucesivamente año con año por el plazo que dure la emisión.
- Así mismo de forma anual información relacionada con las emisiones que se encuentren en circulación las cuales se detallan en el reglamento.

#### **4.5.4 Información Relevante Desfavorable y Favorable**

Las entidades cuyos valores se encuentren inscritos para oferta pública deberán remitir a la Bolsa, de cada mes calendario durante los que su emisión o emisiones permanezcan en oferta pública, un informe suscrito por su representante legal por el que deberá hacerse saber a al Bolsa lo concerniente a todos aquellos hechos o circunstancias que pudiesen afectar materialmente en forma desfavorable y favorable en el futuro previsible la situación financiera de la entidad emisora.

La infracción de los preceptos anteriores dará lugar a las sanciones previstas en el Reglamento Interno de la Bolsa u otras disposiciones válidamente dictadas por cualquiera de sus órganos.

#### 4.6 NORMAS GENERALES PARA LAS OPERACIONES BURSÁTILES

Con relación a las normas generales para la realización de las operaciones bursátiles aparte de lo que indica las leyes y reglamentos que se mencionan en el presente capítulo, existe un manual específico que se denomina **Manual de Operaciones Corro de Valores**; donde se describe los procedimientos que debe seguir el Corredor o Agente de Bolsa en la realización de las operaciones en la Bolsa de Valores Nacional, S. A. entre los temas que se desarrollan en el mismo están los siguientes:

- Inscripción y oferta pública de valores en el mercado primario.
- Negociación de valores en el mercado secundario
- Operaciones cruzadas
- Negociación de valores en bloques
- Operadores de piso
- Negociación de reportos
- Mercado de reportos de calce de operaciones
- Registro de pactos
- Procedimientos de liquidación
- Operaciones bursátiles por medios electrónicos.

Así mismo, existe el **Manual Operativo del Sistema de Negociación Electrónico de Calces y Pactos**, el cual proporciona los procedimientos a seguir con relación al uso del programa denominado Sistema de Negociación Electrónico de Calces y Pactos elaborado para la realización de operaciones de reportos a través del sistema electrónico, pudiéndose utilizar todos los días durante las 24 horas para mantenerse actualizado en el momento en que ocurre en la Bolsa. Únicamente se hace necesario que la persona designada tenga un estricto control del acceso al mismo, ya que la Bolsa ha estipulado que las operaciones que se realicen en éste se

consideran como contratos cerrados sin necesidad de intervención de las personas físicas.

Con relación a lo indicado en el Manual de Operaciones Corro de Valores, en el capítulo que se refiere a Operaciones Bursátiles por Medios Electrónicos, indica que

- El consentimiento de las partes en cuanto al cierre de la operación, se entenderá dado y será vinculante por virtud de la sola circunstancia de haber accedido las partes contratantes al sistema electrónico de la Bolsa mediante el empleo de su clave respectiva clave (“Password”).
- La documentación de los contratos de que se trate se realizará mediante la impresión de una boleta, que generará el sistema electrónico; en el cual figurarán los términos y condiciones básicas de negociación, además los números que dentro del sistema electrónico identifican a cada una de las casas de bolsa contratantes. Esta boleta deberá ir sellada y firmada por el director de remates.

Los procedimientos específicos para la formulación, cuadro y liquidación de las operaciones están detallados en el manual correspondiente.

#### **4.7 OTROS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA, OPERACIONAL Y FUNCIONAL A CONSIDERAR**

Así mismo, se deberá tomar en cuenta los procedimientos y políticas que a juicio del auditor de operaciones considere convenientes al momento de realizar el trabajo de auditoría, de acuerdo a la experiencia del auditor y a las deficiencias detectadas derivado del trabajo realizado, para recomendar las correcciones a realizar encaminadas a la eficacia administrativa, operacional y funcional de la casa de bolsa.

## **CAPÍTULO V**

### **AUDITORÍA OPERACIONAL AL PROCESO DE CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE VALORES EN UNA CASA DE BOLSA**

#### **5.1 ENUNCIADO**

Fuimos contratados por el Presidente del Consejo de Administración del Grupo Financiero Inversiones Guatemaltecas (GFIGUA) licenciado Danilo Quintanilla Alvarado, para realizar una auditoría operacional en una entidad miembro del grupo denominada Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S.A., para realizar un examen al proceso de captación, colocación y liquidación de valores realizadas en el año 2002; considerando que existen indicios de deficiencias en tales procesos operativos y por consiguiente una inadecuada planificación, organización, dirección y control en la empresa, procediendo de la siguiente manera.

##### **5.1.1 ANTECEDENTES DE LA CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**

En la entrevista inicial, que se tuvo con el presidente del consejo de administración del Grupo Financiero Inversiones Guatemaltecas, nos refirió con el Gerente General de la Casa de Bolsa señor Manfredo Castillo, obteniendo la siguiente información:

#### **Información General**

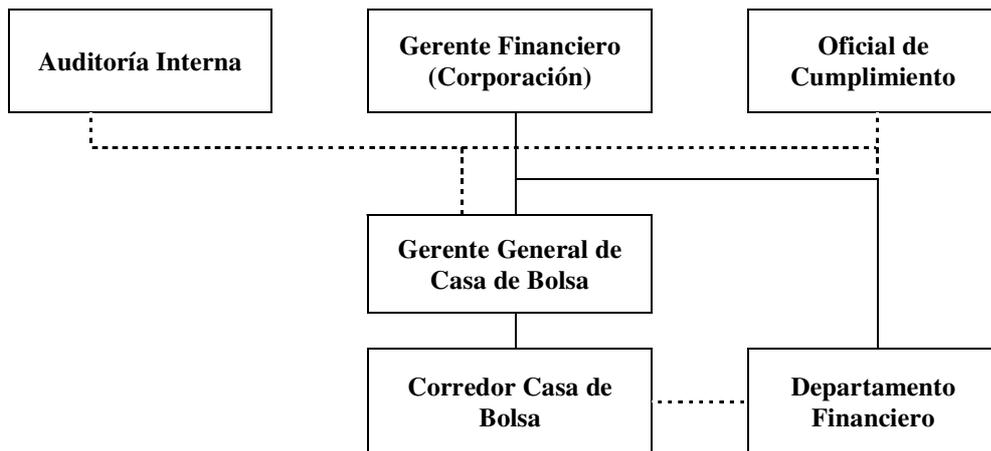
- Información general y de constitución de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S.A.
- Dirección física y fiscal
- Relación con empresas corporativas y no corporativas
- Volumen de operaciones mensual y anual
- Entes fiscalizadores
- Principales clientes y proveedores

#### **Estructura Administrativa de la Casa de Bolsa**

La organización la Casa de Bolsa, siguiendo la línea de dirección desde el consejo de administración del grupo financiero, se encuentra estructurada de la siguiente forma:

Presidente del Consejo de Administración	Danilo Quintanilla Alvarado
Gerente de Contraloría Corporativa	Eduardo Constanza Alvarado
Gerente General Corporativo	Mauricio Bollat Suárez
Gerente Ejecutivo	Salvador Sagastume Santizo
Gerente de Procesos	Sonia Elizabeth García Pérez
Gerente Financiero	Angel Arturo Galicia Villatoro
Gerente Comercial	Flavio Carrillo Alvarado
Gerente General Casa de Bolsa	Manfredo Castillo
Corredor de Bolsa	Víctor Hugo Morataya
Oficial de cumplimiento	Mynor de la Cruz Ceballos

**Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A.  
Organigrama**



Las principales actividades del personal que interviene en el proceso son las siguientes:

**Gerente de Casa de Bolsa:** Planifica y Coordina todas las actividades bursátiles.

**Auditoría Interna:** Velar por el adecuado cumplimiento del control interno a través de Auditorías de Cumplimiento.

**Corredor de Casa de Bolsa:** Planificar, Ejecutar, Coordinar las actividades de operación y negociaciones bursátiles.

**Oficial de Cumplimiento:** Proporcionar los programas, normas, procedimientos y controles internos que se deberán adoptar, desarrollar y ejecutar, para evitar el uso indebido de sus servicios y productos en actividades de lavado de dinero u otros activos.

**Departamento Financiero:** Contacta con los clientes y les presentan las opciones de inversión, o bien la forma de ofertar valores a la vez que asesoran con relación al riesgo y rentabilidad de las inversiones

### **Actividades del Proceso de Captación, Colocación y Liquidación de Valores**

De las actividades que intervienen en el proceso tenemos las siguientes:

- Proceso de inicio de operaciones, colocación y liquidación de valores
- Reglamentación que rigen las operaciones de la Casa de Bolsa
- Documentación que se genera para registrar las operaciones
- Documentos de control para prevenir el lavado de dinero
- Sistemas de cómputo que registran las operaciones en la Casa de Bolsa
- Operaciones en el sistema de cómputo
- Registro contable de las operaciones que se realizan en la Casa de Bolsa
- Determinación de fortalezas en el proceso

### **Gestión Administrativa**

- Proceso administrativo
- Forma de dirigir las actividades de la Casa de Bolsa por parte de Gerencia General
- Separación de funciones del personal que labora en la Casa de Bolsa
- Preparación académica del personal
- Personas que intervienen en los procesos
- Control de la información

## **5.2 PROPUESTA DE SERVICIOS PROFESIONALES AL CLIENTE**

10 de enero de 2003

Señores

Consejo de Administración

Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A.

Ciudad

Estimados Señores:

En respuesta a la atenta invitación que nos hicieran, a continuación tenemos el agrado de presentarles nuestra propuesta de servicios profesionales para realizar una auditoría Operacional al proceso de captación, colocación y la liquidación de los valores realizados durante el año 2002.

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

Tenemos un conocimiento bien cimentado del negocio y de las actividades financieras de la cual es parte, esto es un prerequisite esencial para lograr una contribución significativa para emitir un diagnóstico adecuado de la empresa. Por lo tanto para proporcionar un servicio de alta calidad, debemos contar con la experiencia y conocimientos necesarios en dichas actividades.

Con relación a lo anterior, nuestra firma y sus socios han acumulado experiencia al haber prestado servicios profesionales principalmente en Auditorías Operacionales a entes que se dedican a actividades financieras, específicamente en operaciones bursátiles tales como:

Casa de Bolsa Grandes Inversiones, S. A.

Casa de Bolsa Muchos Valores, S. A.

Bolsa de Valores Corporación Versátil, S. A.

**TRABAJO A REALIZAR**

Conforme a lo requerido por ustedes, procederemos a realizar la auditoría operacional de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A. Correspondiente a las operaciones realizadas en el año 2002.

En la realización de la auditoría, verificaríamos la aplicación de las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia de la empresa, los lineamientos que por su naturaleza rigen la misma, tales como las leyes emitidas para el efecto y reglamentos de la Bolsa de Valores Nacional, S.A.

Como parte de nuestro trabajo efectuaríamos una evaluación del control interno y los procesos existentes con el fin de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que debieran ser aplicadas a las transacciones e información registrada durante el año. La confianza principal para la prevención y descubrimiento de errores e irregularidades debe depositarse en dicho sistema de control interno, debido a que el mismo se encuentra en operación constante y cubre todas las transacciones. Sin embargo, dicho sistema no puede eliminar la posibilidad de que ocurran errores e irregularidades así como deficiencias operacionales y administrativas. Aún cuando no puede asegurarse que tales errores, irregularidades y deficiencias serán detectados, planearemos nuestro examen en búsqueda de errores, irregularidades, la eficiencia operacional y administrativa que puedan tener un efecto sustancial sobre las operaciones de la empresa que distorsionen el objetivo de la misma que será obtener la mayor eficiencia y eficacia en los procesos para obtener la mayor rentabilidad.

Se evaluará el control interno mediante el método de **Narrativas**, el cual incluye entre otros aspectos, los departamentos de la empresa relacionados con los procesos de captación, colocación y liquidación valores que se mantienen en práctica por la empresa, así como identificar los diferentes controles que se aplican, formas, documentos y reportes utilizados. También, se evaluará la gestión administrativa.

**FRECUENCIA DE NUESTRAS REVISIONES**

De acuerdo a su requerimiento y con la finalidad de poder identificar problemas oportunamente y trasladárselos para que puedan implementar las medidas correctivas, proponemos efectuar nuestra auditoría operacional a través de dos visitas como sigue:

Durante la primera visita efectuaremos la evaluación del control interno y la adecuada eficiencia operacional de las áreas importantes de la Casa de Bolsa, también aplicaremos ciertas pruebas de cumplimiento del 01 de enero al 31 de diciembre de 2002.

En la segunda visita realizaremos los procedimientos complementarios y efectuaremos un seguimiento a las deficiencias de control interno, operacional y administrativa identificadas en la primera visita. Estas visitas serán coordinadas con personal de la Casa de Bolsa, a iniciarse en el momento de aceptada nuestra propuesta.

**INFORMES A ENTREGAR**

Como resultado de nuestros servicios profesionales le haríamos entrega de lo siguiente: Informe de Auditoría Operacional del proceso de captación, colocación y liquidación de valores de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A., por las operaciones realizadas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2002; el cual contendrá deficiencias observadas en cada proceso, ejemplos de las deficiencias observadas y recomendaciones para mejorar la eficiencia operativa.

**CONTROL DE CALIDAD**

Los informes a entregar son preparados por el equipo de trabajo asignado, luego son revisados a través de una función de control de calidad, la cual consiste en que ningún informe se entregue al cliente si el mismo y los papeles de trabajo que lo fundamentan no han sido previamente revisados por el socio y gerentes responsables.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo asignamos a cada trabajo está conformado de la siguiente manera:

**Socio Encargado:** Responsable principal de la planificación y desarrollo del trabajo de auditoría.

**Gerente:** Encargado de la planificación y supervisión del trabajo de campo y de gabinete, es el enlace entre la Casa de Bolsa y nuestra firma.

**Encargado:** Responsable de la supervisión del trabajo de campo y de la elaboración de los informes correspondientes.

**Asistentes:** Responsables del desarrollo del trabajo de campo.

## **VALOR DE NUESTROS SERVICIOS**

De acuerdo con nuestra experiencia en trabajos similares, el valor de los servicios profesionales que les facturaríamos sería de Q.89,600.00 valor que incluye IVA. Nuestros servicios profesionales sería facturado así: 50 % al inicio de nuestra primera revisión y 50 % contra entrega del informe en forma definitiva.

Agradecemos la confianza depositada en nuestra firma para la presentación de esta propuesta, la cual ha sido preparada exclusivamente para ustedes, en consecuencia, le agradeceremos considerarla de carácter confidencial.

Esperamos tener la oportunidad de prestarles nuestros servicios profesionales, por lo cual nos suscribimos.

Atentamente,

Quintanilla Constanza y Asociados, S. A.

Lic. Rolando Quintanilla Constanza

Socio director

**5.3 INFORME FINAL**

Guatemala, 20 de febrero de 2003

***Ref. AOQC-18/2003***

Señores  
Consejo de Administración  
**Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A.**  
Ciudad

Estimados Señores:

De acuerdo al requerimiento realizado por el Presidente del Consejo de Administración de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S.A. de realizar un Auditoría Operación en el proceso de captación, colocación y liquidación de valores sobre las políticas, procedimientos, prácticas y controles vigentes del 01 de enero al 31 de diciembre de 2002 considerando que existían indicios de deficiencias en tales procesos; así como, una inadecuada gestión administrativa en las áreas de organización, dirección y control en el área antes descrita.

Para la revisión se utilizó las Narrativas, basado en el levantamiento de información a través de las entrevistas; así como, la aplicación de pruebas de cumplimiento en forma selectiva, por lo que las mismas no fueron diseñadas para realizar recomendaciones detalladas y no necesariamente se indican todas las deficiencias existentes. Como resultado de la revisión se observaron algunas deficiencias, las cuales se incluyen en el informe que se acompaña para su consideración.

El informe incluye comentarios y sugerencias relacionados a los aspectos señalados, los cuales se ofrecen como sugerencias constructivas para consideración de la administración de la empresa; y de ninguna manera pretenden criticar a algún funcionario o empleado, sino que son presentados únicamente como ayuda a la administración para fortalecer los controles y mejorar sus políticas, prácticas y procedimientos operativos.

Hemos discutido este informe con el personal apropiado y entendemos que algunas de nuestras sugerencias ya han sido adoptadas y están mejorando los procedimientos relacionados con las áreas aquí descritas.

**I. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CASA DE BOLSA.**

Como resultado de la evaluación realizada a la gestión administrativa de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S.A. por las actividades que se realizaron en el año 2002, se determinaron las siguientes deficiencias:

El Gerente General, informó que no existe un plan de crecimiento a largo plazo considerando que principalmente se han limitado a realizar las operaciones de intermediación financieras que se presentan derivados de las operaciones que realizan las empresas miembros del grupo financiero, por lo cual realizan poca publicidad a los productos financieros que esta ofrece, cuyo resultado se refleja en los resultados de los últimos tres ejercicios fiscales los cuales no han variado significativamente.

Todos los procesos que conlleva la intermediación de los títulos valores desde su inicio hasta su liquidación son elaborados únicamente por el Corredor de Bolsa, las cuales no se encuentran adecuadamente supervisadas; además, reconoció el Corredor de Bolsa que los objetivos a largo plazo no están plenamente definidos tal y como lo manifestó el Gerente General.

Para cumplir con lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; el puesto de Oficial de Cumplimiento es ejercido por un Bachiller en Ciencias y Letras, considerando que tiene 15 años de laborar en la empresa como asesor en el Departamento de Servicio al Cliente. Sin embargo, se determinó que el mismo no incide de manera directa en las operaciones de la Casa de Bolsa y no conoce a fondo las normas y políticas establecidas, dado que su preparación académica no es acorde a las necesidades del puesto; además, se encuentra realizando al mismo tiempo sus actividades de asesor en Servicio al Cliente.

**II EXAMEN AL PROCESO DE CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE VALORES**

Del 10 de enero al 18 de febrero de 2003, realizamos la revisión del proceso de captación, colocación y liquidación de valores, realizados en la Casa de Bolsa durante el año 2002, en el cual obtuvimos el siguiente resultado:

**A. INFORMACIÓN DESCRITA EN LAS BOLETAS DE INSTRUCCIONES DIFERENTE A LA OPERACIÓN CORRIDA EN LA BOLSA DE COMERCIO**

Se revisaron las boletas de instrucciones del inversionista denominadas “Órdenes”, contra el total de operaciones corridas en la Bolsa en diciembre de 2002, con el objeto de

corroborar la consistencia en las mismas, determinando excepciones que se describen a continuación:

<i>No. De Orden</i>	<i>Cliente</i>	<i>Tipo de Inversión</i>	<i>Valor de la Inversión</i>	<i>Fecha de Operación</i>	<i>Plazo</i>	<i>Rendimiento</i>	<i>Ref.</i>
101	Santiago Quan	Reportos	Q 600,000.00	12/12/2002	15 días	16%	①
104	Krey Jiménez	Reportos	250,000.00	23/12/2002	20 días	16%	②

- ① Pese a haberse realizado la Orden correspondiente, esta no se encontraba firmada por el cliente, la cual estaba amparada únicamente por un fax, donde el cliente autorizaba la renovación de la operación; en virtud de que la misma había vencido. Además el fax de autorización no se encontraba archivado adecuadamente, ya que este fue localizado en el transcurso de la revisión.
- ② Esta operación según la Boleta de Instrucciones, se pactó para ser corrida en la Bolsa el 20 de diciembre de 2002; sin embargo, no fue posible colocarse en la fecha indicada. Este cambio se notificó a la Bolsa de Valores Nacional, S.A. pero no se contaba por escrito con la autorización del inversionista por el cambio realizado.

Sobre estos casos el Corredor de Bolsa informó que, no fue posible contactar personalmente a los inversionistas por lo cual las autorizaciones se han recibido por teléfono o por fax, considerando que son clientes recurrentes y de confianza para la Casa de Bolsa; pero que se completa la documentación al momento de que los mismos se presentan a la empresa a retirar su inversión.

#### **B. RECEPCIÓN DE CHEQUES FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA POR INVERSIONES DE LOS CLIENTES**

La Casa de Bolsa presta el servicio de visita personalizada a los clientes recurrentes, esto lo realiza a través de mensajería propia para la recepción de cheques; se constató que los mensajeros han recibidos cheques por valores hasta de **Q5,000,000.00**. Las boletas de Instrucciones del Inversionista son enviadas de la misma forma, las cuales son previamente elaboradas, esto con el fin de obtener la respectiva firma de autorizadas.

Es importante indicar que este procedimiento constituye un riesgo en el extravío de la documentación y valores lo que se traduce en pérdidas significativas para los clientes.

### **C. SOLICITUDES DE INVERSIÓN RECHAZADAS SIN CONTROL ADECUADO**

Se determinó que no existe un control de las solicitudes de inversión que fueron rechazadas por el Departamento de Servicio al Cliente, ya que al solicitar el detalle con motivo de rechazo estas no fueron proporcionadas. Por nuestra parte se procedió a tabular las solicitudes localizadas con el motivo de rechazo; en particular el 18 de mayo de 2002, se rechazó una solicitud del señor Manuel Enríquez por inversiones en efectivo de **Q575,000.00**; esta inversión no fue aceptada por que el inversionista se encontraba en proceso judicial por malversación de fondos en una entidad pública.

Sin embargo, el 16 de junio de 2002, el cliente Manuel Enríquez nuevamente realizó una solicitud para invertir en la empresa un valor de **Q500,000.00** en Reportos a un plazo de 15 días, esta fue aceptada porque la misma se realizó a través de una empresa denominada Manuel Enríquez & Asociados, S. A., de la cual es el fundador. Esta operación se realizó a través de un cheque del Banco Superior, S. A.; pero no fue informado a la Intendencia de Verificación Especial. Se confirmó que a la fecha de la operación este cliente aún no se encuentra habilitado.

La deficiencia anterior, se originó por la falta de un registro adecuado de las solicitudes de inversión rechazadas y de procedimientos encaminados a cotejar toda nueva solicitud con las solicitudes rechazadas con anterioridad.

### **D. CARTAS CONFIRMACIÓN DE OPERACIÓN SIN FIRMA DEL CLIENTE**

Al realizar la revisión a las cartas Confirmación de Operación realizadas en el mes de diciembre de 2002, se verificó el contenido de la información; determinando que no se encontraban firmadas por el cliente. Sobre este aspecto el Corredor de Bolsa informó que por la acumulación de operaciones del mes de diciembre no fue posible enviarlas a firma, lo cual se estará realizando en el transcurso del mes de enero de 2003.

Por nuestra parte se verificó que efectivamente las solicitudes fueron enviadas el 2 de febrero de 2003 y fueron firmadas por los clientes.

### **E. OPERACIONES DE REPORTOS VENCIDOS PENDIENTES DE LIQUIDAR**

Se constató la existencia de operaciones de reportos vencidas antes del 31 de diciembre de 2002 que a esta fecha aún se encontraban pendientes de liquidar; estas Ordenes contaban con la Carta Solicitud de Liquidación de la operación, y el cheque emitida en la fecha de liquidación, corroborando que las mismas fueron pagadas el 03 de enero de

2003; sin embargo, desde la fecha de emisión del cheque a la fecha de pago no generó rendimientos, los casos se presentan a continuación:

<i>Orden No.</i>	<i>Cliente</i>	<i>Fecha de Vencimiento</i>	<i>Valor de la Inversión</i>	<i>Plazo en Días Pactado</i>	<i>Tasa</i>	<i>Rendimiento en Plazo Pactado</i>	<i>Días Vencido a la Fecha de Pago</i>	<i>Rendimiento Estimado desde la Fecha de Vencido</i>
70	Mario Turton	01/10/2002	Q100,000.00	20	16%	Q876.71	74	Q3,243.84
73	Francisco Quiroa	14/10/2002	125,000.00	15	16%	821.92	66	3,616.44
83	Carolina Santos	29/10/2002	50,000.00	15	16%	328.77	51	1,117.81
87	Sandra López	05/11/2002	150,000.00	30	15%	1,849.32	29	1,787.67
88	Abner González	12/11/2002	50,000.00	15	16%	328.77	37	810.96
89	Perla Orantes	25/11/2002	125,000.00	12	18%	739.73	27	1,664.38
<i>Total</i>			<i>Q600,000.00</i>			<i>Q4,945.21</i>		<i>Q12,241.10</i>

Si las inversiones se hubiesen renovado manteniendo la misma tasa hasta la fecha en que fueron pagados, hubiesen tenido un rendimiento en su conjunto de **Q.12,241.10** adicionales; sin embargo estas se mantuvieron en una cuenta de depósitos monetarios que no genera intereses.

Por lo anterior, el Corredor de Bolsa indicó que, los clientes fueron notificados a través de cartas y de llamadas telefónicas, pero no se hicieron presente por diversas razones; por lo cual la inversión no generó rendimiento alguno por encontrarse depositados en cuentas de depósitos monetarios y no se renegoció la inversión, ya que no se contaba con la autorización y los clientes argumentaban de que pasarían a recoger los cheques.

## **RECOMENDACIONES**

Con el objeto de mejorar la eficiencia administrativa y operacional en la Casa de Bolsa, derivado de los hallazgos descritos en los párrafos anteriores, a continuación presentamos las recomendaciones pertinentes de solución:

### **RECOMENDACIÓN A DEFICIENCIAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- ✘ Desarrollar un plan de crecimiento a largo plazo el cual que involucre a todo el personal de la empresa, a quienes se les debe definir claramente los objetivos sobre el cual deben girar todas las operaciones de la empresa. Así mismo, desarrollar procesos administrativos que garanticen una adecuada separación de funciones considerando el personal disponible y designar supervisores en cada uno de los procesos.**

- ☞ *De no elaborarse un plan de trabajo a largo plazo en el cual se contemple un crecimiento sostenido de la empresa, se correrá el riesgo de que las operaciones de la misma sean cada vez menores y por consiguiente minimicen las utilidades de la empresa al grado de incurrir en pérdidas que provoquen dificultades para continuar en el negocio.*
- ✗ **La persona designada como Oficial de Cumplimiento debe tener una preparación académica adecuada; preferiblemente se debe designar a un auditor con experiencia en puestos similares, quien deberá estar en constante capacitación y debe rendir informes relacionados con su trabajo; además, se le debe exigir el cumplimiento de las actividades estipuladas por la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, para evitar sanciones por parte de la Intendencia de Verificación Especial.**
- ☞ *Con el adecuado control de las actividades tendientes a evitar el lavado de dinero se evitará sanciones estipuladas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, como las señaladas con anterioridad; así como, evitar pérdida de credibilidad que afecten la imagen de la empresa, por ende la actividad económica de la misma.*

**RECOMENDACIONES POR EL EXAMEN REALIZADO AL PROCESO DE CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE VALORES**

**RECOMENDACIÓN A INCISO “A”**

- ✗ **El Corredor de Bolsa debe cumplir lo estipulado en el reglamento de Casas de Bolsa emitidos por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Para que toda operación corrida se encuentre con el soporte adecuado; debiéndose realizar por parte del Oficial de Cumplimiento o por el Departamento de Auditoría Interna Corporativa arqueos a los documentos de soporte de las operaciones realizadas de forma periódica, con el objeto de minimizar dichas deficiencias.**
- ☞ *Cabe indicar que, estas deficiencias constituyen “Infracciones Graves” según lo estipula el Reglamento Interno de la Bolsa de Valores Nacional, S. A., cuya sanción está comprendida en suspensión temporal de 11 a 20 (sesiones) días hábiles más una multa de Q 150.00 por cada sanción que se le suspenda dado que las operaciones que realizan las Casas de Bolsa son revisadas por personal de Auditoría de la Bolsa de Valores Nacional, S. A.*

**RECOMENDACIÓN A INCISO “B”**

- ✂ Se recomienda eliminar el procedimiento de visitar al cliente para llevar la boleta de instrucciones del inversionista y obtener los cheques de inversiones, solicitando que el cliente realice el depósito a nombre de la Casa de Bolsa, cuyos documentos deberá enviar a la empresa por medios propios. Considerando que la Casa de Bolsa está absorbiendo actividades ajenas a las que le competen incurriendo en riesgos innecesarios.
- ☞ *De no eliminarse este procedimiento, se corre el riesgo de extravío de documentos, cuyo tiempo utilizados para su recuperación constituye pérdida para el inversionista, las cuales podrían cargarse a cuenta de la Casa de Bolsa.*

**RECOMENDACIÓN A INCISO “C”**

- ✂ Como medida de control, se debe crear un archivo de las solicitudes rechazadas, detallando los datos del cliente y los motivos del rechazo. Todas las solicitudes de operación de los clientes, deberán compararse con las listadas en este reporte para confirmar si fueron rechazadas con anterioridad, como parte de la investigación de la procedencia de los bienes e informar a la Intendencia de Verificación Especial cualquier hallazgo. Esto permitiría reforzar las normas y procedimientos de control indicado en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y las disposiciones normativas de la Bolsa de Valores, para evitar sanciones derivadas de revisiones que realice el Departamento de Auditoría de la Intendencia de Verificación Especial.
- ☞ *Según la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, las sanciones para este tipo de errores por ser ente obligado a evitar el lavado de dinero según el artículo 2, oscila entre los EUA\$10,000.00 a EUA\$50,000.00, si no se aplican medidas de control tendientes a evitar dichas deficiencias y al determinarse reincidencia la sanción es la cancelación de la personalidad jurídica.*

**RECOMENDACIÓN A INCISO “D”**

- ✂ Se recomienda velar por que las actividades de intermediación estén debidamente respaldadas, verificando que la documentación se encuentre con la información completa, previo a realizar cualquier operación; en virtud que estos constituyen el aval de los clientes por las operaciones corridas en Bolsa.

☞ *Con el incumplimiento de estos requisitos, existe el riesgo que la Casa de Bolsa sea sancionada de acuerdo a lo establecido en el reglamentos de la Bolsa de Valores Nacional, S.A., los cuales oscilan en suspensiones temporales de 11 a 20 (sesiones) días hábiles más una multa de Q 150.00 por cada suspensión que se le aplique, al momento de ser detectadas.*

**RECOMENDACIÓN A INCISO “E”**

☞ **Se recomienda evaluar la conveniencia de solicitar a todos los clientes abrir una cuenta de depósitos en el banco de la Corporación, para depositar los valores por inversiones vencidas, considerando que muchos clientes no se presentan puntualmente a liquidar sus operaciones corridas en Bolsa; implementando con esto un control adicional para evitar el lavado de dinero.**

☞ *Las inmovilizaciones de las inversiones de los clientes por atrasos de sus interesados al no poder retirarlos y no crear un mecanismo de aprovechamiento de los recursos disponibles, puede ser causante de que los clientes opten por invertir en otras Casas de Bolsa que por su dinámica aprovechen las oportunidades que estas representen.*

Al realizar la investigación y evaluar la actuación de la gerencia, se utilizaron los procedimientos de auditoría operacional y estándares disponibles que fueron necesarios y adecuados a las circunstancias; aplicando principalmente narrativas para evaluar la eficiencia administrativa.

Basados en los principales resultados y recomendaciones expuestos en la parte anterior de este informe, aparentemente, la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S.A. fue administrada con eficiencia razonable hasta el 31 de diciembre de 2002 juzgando esto a la luz de los resultados y bajo las circunstancias en que operó la compañía. Además, se entiende que la empresa firmante no asume responsabilidad alguna por las actividades de la gerencia de la Casa de Bolsa o los resultados de las operaciones.

En espera de que esta información le sea de utilidad, me es grato suscribirme,

Atentamente,

Lic. Rolando Quintanilla Constanza  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 34,682

## 5.4 ÍNDICE GENERAL DE PAPELES DE TRABAJO

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL EN EL PROCESO CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y**  
**LIQUIDACIÓN DE VALORES Y LA ADECUADA GESTION ADMINISTRATIVA**  
**ENERO DE 2003**

<i>Orden</i>	<i>Descripción</i>	<i>Referencia</i>
1	Control de Tiempo	<i>A-A 1/1</i>
2	Memorándum de Planificación	<i>A-1 1/6</i>
3	Cédula de marcas	<i>A-2 1/1</i>
4	Programa específico de trabajo de captación, colocación y liquidación de valores	<i>A-3 1/3</i>
5	Evaluación del control interno método “Narrativas”	<i>A-3-1 1/6</i>
6	Cédulas analíticas comparación de las operaciones corridas en Bolsa en diciembre de 2002 contra las “Ordenes” elaboradas.	<i>A-3-2 1/1</i>
7	Cédulas analíticas detalle de operaciones cuyas solicitudes de inversión fueron rechazadas.	<i>A-3-3 1/1</i>
8	Determinación del grado académico del personal que labora en la Casa de Bolsa	<i>A-3-4 1/1</i>
9	Cédulas analíticas revisión de información las “Confirmaciones de Operación” elaboradas en diciembre de 2002.	<i>A-3-5 1/1</i>
10	Detalle de operaciones vencidas pendientes de pagar	<i>A-3-6 1/1</i>
11	Memorándum del trabajo desarrollado en la prueba de cumplimiento del proceso de captación, colocación y liquidación de valores en la Casa de Bolsa	<i>A-3-7 1/2</i>

**Nota:** N/A = No se presenta la cédula por tener un resultado satisfactorio, sino únicamente las que tienen excepciones para efectos de ilustración.

<i>PT. No. A-A 1/1</i>
------------------------

<i>H. P. Rolando Q. Fecha: 01/02/2003</i>
---

<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>
--

## 5.5 CONTROL DE TIEMPO

**Cliente:** Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S.A.  
**Trabajo:** Captación, Colocación y Liquidación de Valores y Adecuada Gestión Administrativa  
**Período:** Año 2002

Fecha	Miembros del Personal			Total Horas Acumuladas	Actividades								
	Gerente	Encargado	Asistente		Propuesta de Servicios Profesionales	Memorándum de Planificación	Cédula de Marcas	Programa de Trabajo	Evaluación del Control Interno	Investigación y análisis	Papeles de Trabajo	Elaboración de Informe	Discusión de Informe
10/01/2003	4			4	4								
13/01/2003	4			8		4							
14/01/2003		8		16				8					
15/01/2003		8	4	28					12				
16/01/2003		4	8	40					4	8			
17/01/2003		8	8	56						16			
20/01/2003		8	8	72						16			
21/01/2003		8	8	88						16			
22/01/2003		8	8	104						16			
23/01/2003		4	8	116						12			
24/01/2003			8	124						8			
27/01/2003			8	132						8			
28/01/2003			8	140						8			
29/01/2003		4	8	152						12			
30/01/2003		4	8	164						12			
31/01/2003		4	8	176							12		
01/02/2003		4	8	188							12		
03/02/2003			4	192			4						
04/02/2003		8	8	208								16	
05/02/2003		8	8	224								16	
06/02/2003		8	8	240								16	
13/02/2003	8	8	8	264									24
19/02/2003	4	8	4	280								16	
20/02/2003	8			288								8	
<b>Tiempo Real</b>	<b>28</b>	<b>112</b>	<b>148</b>	<b>288</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>132</b>	<b>24</b>	<b>72</b>	<b>24</b>
<b>Tiempo Presup.</b>	<b>32</b>	<b>120</b>	<b>210</b>	<b>362</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>182</b>	<b>32</b>	<b>68</b>	<b>24</b>
<b>Diferencia</b>	<b>(4)</b>	<b>(8)</b>	<b>(62)</b>	<b>(74)</b>	<b>(4)</b>	<b>(4)</b>	<b>(4)</b>	<b>-</b>	<b>(8)</b>	<b>(50)</b>	<b>(8)</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

## 5.6 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

<i>PT. No. A-1 1/6</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 13/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

***CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.***  
***MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN***  
***12 DE ENERO DE 2003***

### ÍNDICE

- I. Propósito
- II. Información General
- III. Información Específica
- IV. Enfoque del Examen
  - Alcance del Examen
  - Evaluación del Control Interno
  - Preparación de Cédulas Analíticas
  - Áreas Críticas
- V. Personal Participante y Presupuesto del Tiempo
- VI. Informes
- VII. Programas de Trabajo

<i>PT. No. A-1 2/6</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 13/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

## I. PROPÓSITO

Este plan de auditoría tiene por finalidad obtener información de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A. necesaria para llevar a cabo la Auditoría Operacional del proceso de captación, colocación y liquidación de valores y la adecuada gestión administrativa en el área antes descrita. Por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2002.

## II. INFORMACIÓN GENERAL

La Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A., fue constituida el 18 de septiembre de 1,988, con el objeto de realizar todas las actividades de intermediación financiera que incluye operaciones de mercado primario, mercado secundario, reportos, colocación y administración de emisiones susceptibles de oferta pública en la Bolsa de Valores Nacional, S A.

Se encuentra administrado corporativamente de la siguiente forma:

Presidente del Consejo de Administración	Danilo Quintanilla Alvarado
Gerente de Contraloría Corporativa	Eduardo Constanza Alvarado
Gerente General Corporación	Mauricio Bollet Suárez
Gerente Ejecutivo	Salvador Sagastume Santizo
Gerente de Procesos	Sonia Elizabeth García Pérez
Gerente Financiero	Angel Arturo Galicia Villatoro
Gerente Comercial	Flavio Carrillo Alvarado

La Casa de Bolsa se encuentra organizada de la siguiente manera:

Gerente Casa de Bolsa	Manfredo Castillo
Corredor de Bolsa	Víctor Hugo Morataya
Oficial de cumplimiento	Mynor De La Cruz Ceballos

<i>PT. No. A-1 3/6</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 13/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

### III. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

La empresa fue constituida según escritura publica número dos mil quinientos doce (2,512) autorizada por el licenciado Carlos Humberto Pineda, el 18 de septiembre de 1,988, con capital pagado y autorizado de Q1,000,000.00 dividido en 250 acciones nominativas de Q 4,000.00 cada una, la duración de la sociedad es por tiempo indefinido. La Casa de Bolsa tiene por objeto realizar todas las actividades de intermediación financiera que incluye operaciones de mercado primario, mercado secundario, reportos, colocación y administración de emisiones susceptibles de oferta pública en la Bolsa de Valores Nacional, S A.

Es accionista de la Bolsa de Valores Nacional, S. A. ya que tiene en propiedad una acción por Q.100,000.00, siendo este requisito indispensable para poder operar en la misma, según los estatutos de la Bolsa; así mismo, dicha acción se encuentra pignorada a nombre de la bolsa de comercio como garantía por cualquier contingencia derivada de las operaciones de la Casa de Bolsa, así como un depósito por Q 500,000.00.

La ubicación física y administrativa de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A. es Avenida Reforma 10-28 zona 9 Guatemala, Ciudad.

Esta Casa de Bolsa forma parte del Grupo Financiero Inversiones Guatemaltecas (GFIGUA) el cual incluye Banca, Seguros, Financiera, Almacén de Depósito, Casa de Cambio, Entidad Fuera de Plaza (Off Shor), Tarjetas de Crédito y Casa de Bolsa.

Se encuentra supervisada por el departamento de Auditoría de la Bolsa de Valores Nacional, S. A.; el departamento de Auditoría Interna de la Corporación GFIGUA y el Oficial de Cumplimiento designado por esta; la Intendencia de Verificación Especial y la Superintendencia de Bancos.

Sus clientes y proveedores se constituyen a doble vía, dado que su actividad es de intermediación financiera; por lo cual sus clientes pueden constituirse en sus proveedores o viceversa; entre los principales están:

Banco de Guatemala

<i>PT. No. A-1 4/6</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 13/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

Empresas de la Corporación  
Banco de Inversiones, S. A.  
Sistema Bancario Nacional.  
Financiera Futura, S. A.  
Seguros Sólidos, S. A.  
Clientes Inversionistas Individuales  
Varios de la Corporación

#### IV. ENFOQUE DEL EXAMEN

- **Alcance del Examen**

La auditoría operacional se efectuará mediante dos revisiones, en nuestra primera visita se realizará la evaluación del control interno de las áreas importantes del proceso de captación, colocación y liquidación de valores, aplicando ciertas pruebas de cumplimiento al 31 de diciembre de 2002; así como, revisión a la adecuada gestión administrativa. La segunda revisión verificar la implementación de las recomendaciones de la revisión anterior. Las auditorías se realizarán con base a normas de auditorías generalmente aceptadas, con el objetivo de emitir un diagnóstico sobre las deficiencias operacionales y debilidades en la estructura del control interno, juntamente con los efectos y recomendaciones para su implementación.

- **Evaluación del Control Interno**

La evaluación de la estructura del control interno se documentará por medio de cédulas narrativas, dicha evaluación servirá de base para determinar la naturaleza, alcance, extensión y oportunidad en los procedimientos de auditoría; así mismo, para determinar las áreas críticas de auditoría y de riesgo probable.

- **Preparación de Cédulas y Análisis**

Se solicitará la colaboración del personal de la empresa a efecto de que se tengan los siguientes reportes.

<i>PT. No. A-1 5/6</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 13/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

- Manuales de procedimientos existentes
- Detalle de operaciones corridas en Bolsa vigentes al 31 de diciembre de 2002.
- Reporte de clientes que han solicitado invertir en la Casa de Bolsa cuyas solicitudes han sido rechazadas.
- Reportes de “órdenes” elaboradas durante el mes de diciembre
- Reporte “Registro Centralizado de Ordenes”
- Detalle de títulos valores que están siendo administrados por la Casa de Bolsa.
- Copia de los documentos IVE-CB-01 e IVE-CB-02
- Copias de cartas “Confirmación de Operación”
- Reporte de pago de intereses.
- Reportes de vencimientos de Reportos
- Cartas de los clientes de prescripción de la inversión o de renovación.
- Estados financieros de los emisores e índices financieros
- Reportes de los últimos prospectos de los emisores.
- Reporte de los fondos prestados con las garantías otorgadas.
- Registro de operaciones pendientes de liquidar.

- **Áreas Críticas**

Con base a la evaluación de la estructura de control interno, determinamos que las áreas críticas son las siguientes.

- Normas y procedimientos de prevención del lavado de dinero.
- Soporte de operaciones corridas en bolsa.
- Procedimientos de salvaguarda de activos.
- Inadecuados procesos para sacar el máximo rendimiento de los valores.
- Inadecuada gestión administrativa

## V. **PERSONAL PARTICIPANTE Y PRESUPUESTO DE TIEMPO.**

El personal participante y presupuesto es el siguiente:

<i>PT. No. A-1 6/6</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 13/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

<i>Participantes</i>	<i>Horas Estimadas en Proceso de</i>									<i>Total Horas</i>
	<i>Propuesta de Servicios Profesionales</i>	<i>Memorándum de Planificación</i>	<i>Cédula de Marcas</i>	<i>Programa de Trabajo</i>	<i>Evaluación del Control Interno</i>	<i>Investigación y análisis</i>	<i>Papeles de Trabajo</i>	<i>Elaboración de Informe</i>	<i>Discusión de Informe</i>	
Gerente	8	8						8	8	32
Encargado				8	16	60		28	8	120
Asistente			8		8	122	32	32	8	210
<b>Total Horas</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	<b>182</b>	<b>32</b>	<b>68</b>	<b>24</b>	<b>362</b>

## VI. REPORTES.

Para concluir el examen y evaluación de los controles internos en el área de captación, colocación y liquidación de valores de la Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A. se emitirá el informe de Auditoría Operacional, en dicho informe se incluirán comentarios y sugerencias con respecto a los aspectos observados, los cuales se ofrecen como sugerencias constructivas para consideración de la administración de la empresa.

## VII. PROGRAMA DE TABAJO.

A continuación se presentan los programas de auditoría para llevar a cabo la revisión operacional del proceso captación, colocación y liquidación de valores realizadas por una Casa de Bolsa.

## 5.7 CÉDULA DE MARCAS DE AUDITORÍA

<i>PT. No. A-2 1/1</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 03/02/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 03/02/2003</i>

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.****CÉDULA DE MARCAS****03 DE FEBRERO DE 2003**

<i>Marca</i>	<i>Descripción</i>
✓	<i>Información cotejada con la orden elaborada, firmada por el cliente o el Representante de la Empresa.</i>
✓	<i>Cotejado con la respectiva "confirmación de operación" elaborada con la firma respectiva de confirmación del cliente</i>
⌘	<i>Comparado los titulares de las inversiones rechazadas con las inversiones corridas en Bolsa, no determinando inversiones posteriores en la Casa de Bolsa y notificadas a la Intendencia de Verificación Especial.</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Información cotejada con la carta de Confirmación de Operación.</i>
✘	<i>Cotejado con la información contenida en los expedientes de personal, en el cual se encuentra los datos relacionados al estatus de los empleados</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Información cotejada con el reporte de Operaciones de reportos vencidas pendientes de pagar por la Casa de Bolsa</i>
⊠	<i>Operación aritmética comprobada</i>
⌚	<i>Operación multiplicación comprobada</i>

## 5.8 PROGRAMAS DE TRABAJO

<i>PT. No. A-3</i>	<i>1/3</i>
<i>H.P. Rolando Q.</i>	<i>Fecha: 14/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P.</i>	<i>Fecha: 01/02/2003</i>

**EMPRESA:** Casa de Bolsa Inversiones Seguras, S. A.  
**PROCESO:** Captación, colocación y liquidación de valores  
**SECCIÓN:** Auditoría Operacional  
**FECHA:** Enero 2003.

### *Objetivos Generales:*

La finalidad del presente programa es el examen y evaluación de los procedimientos y controles internos establecidos en la captación, colocación y liquidación de valores, de las operaciones realizada en el año 2002, con el propósito de determinar si están operando en forma efectiva y eficiente; así como, establecer la decuada administración de la empresa, y el cumplimiento de las políticas, métodos y procedimientos establecidos por la Gerencia de la Casa de Bolsa y las disposiciones de la Bolsa de Valores Nacional, S. A,

### *Objetivos Específicos:*

Evaluar la adecuada gestión administrativa en el año 2002, para determinar si la misma tiene conocimiento profesional del negocio; así como verificar si existe una planificación, coordinación, dirección y control para el crecimiento de la empresa a largo plazo y objetivos plenamente definidos.

Evaluar las normas y programas establecidos encaminados a evitar el lavado de dinero u otros activos aplicados en el período 2002, haciendo un análisis a la labor que realiza el oficial de cumplimiento para evitar que la entidad sea utilizada para este ilícito y los planes a futuro.

Realizar un examen para verificar si los procedimientos operativos que se realizan en la empresa están enfocados hacia la eficacia y efectividad de las transacciones y minimizar el riesgo sistémico, además, que tengan el propósito de garantizar la mejor rentabilidad a los inversionistas así como la mejor administración de los títulos de los emisores.

Verificar el adecuado registro de los documentos y operaciones que realiza la empresa, derivado de las actividades que se realizan en su seno durante el período sometido a revisión el año 2002, tanto propias como de sus clientes; así mismo, una adecuada segregación de funciones y supervisión de las labores realizadas.

<i>PT. No. A-3 2/3</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 14/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

<i>No.</i>	<i>Procedimientos de Auditoría</i>	<i>Hecho Por</i>	<i>Ref.</i>
1	El 15 de enero de 2003, realizar la evaluación del Control Interno por el método de Narrativas al proceso de captación, colocación y liquidación de valores, tomando en cuenta los departamentos que intervienen, el personal involucrado, procedimientos utilizados y formas.	H.P.	<i>A-3-1</i>
2	Por la narrativa elaborada, posterior a discutir la información obtenida solicitar la firma del personal entrevistado.	H.P.	
3	Evaluación de la gestión administrativa, a efectuarse el 16 y 17 de enero de 2003, entrevistando al personal clave en cada uno de los procedimientos y administración de la casa de bolsa, haciendo uso de las narrativas.	RQC	
4	Realizar pruebas de cumplimiento y sustantivas en las áreas evaluadas, del 15 al 31 de enero de 2003, verificar que los procedimientos de control implementados por la administración de la empresa tales como: segregación de funciones, supervisión de operaciones, etc., son adecuados y se cumplen.	RQC	<i>A-3-2</i>
5	Solicitar detalle de operaciones corridas en Bolsa del año 2002.	RQC	
6	Solicitar las "Órdenes" por las operaciones corridas en bolsa en el mes de diciembre de 2002, compararlas con el detalle de las operaciones corridas en la Bolsa y proceder a tabular las diferencias determinadas, a realizarse del 15 al 31 de enero de 2003.	RQC	
7	Solicitar el "Registro Centralizado de Órdenes" y verificar que todas las "Órdenes" se encuentren incluidas, corroborando las generalidades del cliente, fecha, hora, monto y tasa de interés; las cuales hayan sido elaboradas durante el mes de diciembre de 2002, a realizarse del 15 al 31 de enero de 2003.	RQC	<i>N/A</i>
8	Verificar el proceso de tabulación y control de solicitudes de inversión rechazadas, realizadas en el año 2002 y cotejarlas con las inversiones corridas en Bolsa, verificando que se hayan efectuado las diligencias encaminadas a evitar el lavado de dinero u otros activos, esto deberá realizarse del 15 al 31 de enero de 2003.	RQC	<i>A-3-3</i>
9	Solicitar las copias de los documentos IVE-CB-01 e IVE-CB-02 el 15 de enero de 2003 y corroborar que contengan la documentación que éste exige.	RQC	<i>N/A</i>
10	Del 15 al 16 de enero de 2003, solicitar información relacionada a las políticas, normas y procedimientos que utiliza el Oficial de Cumplimiento destinadas a evitar el lavado de capitales, así como su estatus académico y de todo el personal de la Casa de Bolsa.	RQC	<i>A-3-4</i>
11	Solicitar el detalle de los títulos valores que se encuentran administrados por parte de la Casa de Bolsa de acuerdo al saldo del 31 de diciembre de 2002; y verificar que los mismos reúnan los requisitos que exige el Reglamento de Inscripción de Valores; esto deberá realizarse el 17 de enero de 2003.	RQC	<i>N/A</i>

<i>PT. No. A-3 3/3</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 14/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

<i>No.</i>	<i>Procedimientos de Auditoría</i>	<i>Hecho Por</i>	<i>Ref.</i>
12	Solicitar reporte Operaciones Corridas en Bolsa enviado y las copias de las cartas de "Confirmación de Operación" y revisar si las mismas están firmadas de recibido y confirmadas por el cliente; así como, compararlas con el reporte de Operaciones Corridas en Bolsa. Solicitando únicamente las realizadas en el mes de diciembre del año 2002. Prueba a realizarse el 20 de enero de 2003.	RQC	A-3-5
13	Solicitar los estados financieros de los emisores, los índices financieros elaborados y los prospectos tanto los trimestrales del 2002 como el anual del 2001 y verificar lo siguiente: Que los índices financieros correspondan a los Estados Financieros presentados y que los mismos se encuentren debidamente revisados, que los prospectos se encuentren actualizadas y la indicación de que han sido revisados. Prueba a realizarse el 21/01/2003.	RQC	N/A
14	Solicitar la última conciliación de los títulos valores que se encuentran en garantía y el reporte de títulos valores que reporta la Caja de Valores de la Bolsa de Valores Nacional, S. A. para verificar la elaboración de la misma, esto deberá realizarse el 22 de enero de 2003.	RQC	N/A
15	Solicitar reporte de intereses por las operaciones corridas en el mes de diciembre de 2002 y verificar si el valor calculado corresponde a lo pagado. Solicitar además, recibos de pago y reporte de intereses pendientes de pago entre otros aspectos, a realizarse la prueba el 22 de enero de 2003.	RQC	N/A
16	Solicitar el detalle de Vencimiento de Reportos, y proceder a consultar los que al 31/12/2002 no habían sido liquidados. Esto se realizará el 22/01/03.	RQC	A-3-6
17	Solicitar las cartas Solicitud de Liquidación o Renovación de inversiones recibidas de los clientes, compararlas con las reinversiones o con las que se encuentran liquidadas y tabular las que no estén amparadas con dichos documentos. Esta prueba se realizará el 24 de enero de 2003.	RQC	N/A
18	Verificar que los documentos "Liquidación de Orden" estén debidamente elaborados, pero principalmente que se encuentren firmadas por las partes que intervienen. Esto se realizará el 28 de enero de 2003.	RQC	N/A
19	Verificar el adecuado archivo de todas las operaciones liquidadas así como de la documentación no vigente al 31 de diciembre de 2002, de acuerdo lo establecido en los manuales; esto deberá realizarse el 29 de enero de 2003.	RQC	N/A
20	Verificar que todos los reportes que se elaboran, según lo indicado en el Reglamento de Casa de Bolsa, haya sido revisados y autorizados por la persona designada y que contengan numeración preimpresa y se utilicen en forma correlativa. Esto deberá realizarse el 30 de enero de 2003.	RQC	N/A
21	Verificar disposiciones en los manuales y reglamentos emitidos por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. aplicables en el año 2002 y que se tengan que observar en las operaciones futuras; así como manuales de procedimientos corporativos creados para la Casa de Bolsa. Esto se realizará el 31/01/03.	RQC	N/A
22	Al concluir la revisión se determinan diferencias a los procedimientos anteriores, darle seguimiento para determinar sus causas.	RQC	N/A
23	Concluidos todos los procesos anteriores, ordenar adecuadamente los papeles de trabajo y reverenciarlos adecuadamente, previo a proceder a elaborar el informe de acuerdo a los hallazgos. Esto debe realizarse el 01/02/2003.	RQC	N/A

<i>PT. No. A-3-1 1/7</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 16/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

## 5.9 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO “MÉTODO NARRATIVAS”

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**  
**CÉDULA NARRATIVA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CONTROL INTERNO**  
**DEL PROCESO CAPTACIÓN, COLOCACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE VALORES**  
**ENERO DE 2003**

A continuación se describe el procedimiento que sigue la Casa de Bolsa desde el momento en que los inversionistas inician una operación bursátil hasta su liquidación.

- **Actividades que intervienen en el proceso captación, colocación y liquidación de valores en la Casa de Bolsa.**

Actualmente las operaciones de la Casa de Bolsa se han estandarizado con las actividades de las empresas de corporación (GFIGUA); todo inversionista o emisor de títulos valores, que desea realizar operaciones en la empresa, debe proceder de la siguiente manera:

### **INVERSIONISTA O VENDEDOR DE TÍTULOS DE DEUDA O ACCIONES**

- Todo cliente debe presentarse en las oficinas de servicio al cliente, donde existe personal calificado que le informa de las diferentes opciones de inversión o financiamiento existentes. Si éste desea invertir en títulos valores corridos en Bolsa, es tenedor o emisor de títulos valores o acciones y desea venderlas, se le proporciona asesoramiento.
- El Departamento de Servicio al Cliente debe rechazar todas las solicitudes de inversión en efectivo en la Casa de Bolsa, solicitando al cliente abrir una cuenta de depósitos monetarios en el banco y a través de esta realizar la colocación de su capital por medio de cheques a nombre de la Casa de Bolsa; además, se solicita al cliente llenar los formularios IVE-CB-01 y el IVE-CB-02 para persona individual y jurídica y anexar la documentación exigida, requeridos por la Intendencia de Verificación Especial. Estos formularios, exigen información relacionada con procedencia de los fondos, actividades económicas a las que se dedica, referencias personales, comerciales, bancarias y toda la información personal de quien realiza las actividades dentro de la Casa de Bolsa.
- El personal del Departamento de Servicio al Cliente, traslada al Corredor de Bolsa, las operaciones que le corresponden, quien procede de la siguiente forma:

<i>PT. No. A-3-1</i>	<i>2/7</i>
<i>H.P. Rolando Q.</i>	<i>Fecha: 16/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P.</i>	<i>Fecha: 01/02/2003</i>

- Para el inversionista y el tenedor de títulos valores, se llena el documento “Orden” o “Boleta de Instrucciones”, generado en un sistema computarizado y enumerado, en él se detallan las disposiciones de inversión del cliente; además, incluyen los datos del cliente, monto de la inversión, tasa de rendimiento, plazo, fecha, hora, tipo de operación de compra o venta y se exige que el mismo sea firmado por el cliente. Es importante indicar que este documento indica las disposiciones del cliente, las cuales se antepone a las disposiciones del Corredor de Bolsa
- El Corredor de Bolsa deberá mantener un registro denominado “Boleta Registro Centralizado de Órdenes” para anotar las características principales de una operación con el nombre del cliente, fecha y hora de realización de todas las ordenes ejecutadas.
- Esta operación que genera el sistema es trasladada al departamento de contabilidad para que proceda a registrarlas de acuerdo a las indicaciones en el manual respectivo.

#### **EMISOR DE TÍTULOS DE DEUDA O ACCIONES**

- Al emisor de títulos de deuda o acciones se tiene el cuidado que cumpla los requisitos que estipula la Ley del Mercado de Valores y Mercancías entre los que figuran:

Solicitud de la inscripción del emisor

Documento que acredite que los valores estén inscritos en el registro

Que incluya si existe la calificación de riesgo

Que cumplan con los requisitos establecidos en los reglamentos emitidos por la Bolsa.

- La Casa de Bolsa proporciona el servicio de administrar la emisión; sin embargo, los títulos valores se envían a custodia a la Caja de Valores, realizando la conciliación de los valores trimestralmente con los registros contables por el Corredor de Bolsa.
- Concluyendo con la documentación, el Corredor de Bolsa procede a verificar en el sistema denominado de “Calces y Pactos” de la Bolsa, las opciones de inversión disponibles o bien venta de títulos valores o negociación a través de reportos.
- En el caso del Emisor, concluida la documentación, esta es revisada y firmada de visto bueno por parte del Gerente de la Casa de Bolsa y se envía a la Bolsa de Valores Nacional, S. A. quien se encarga de la aprobación y emisión de los documentos representativos de las obligaciones.

<i>PT. No. A-3-1</i>	<i>3/7</i>
<i>H.P. Rolando Q.</i>	<i>Fecha: 16/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P.</i>	<i>Fecha: 01/02/2003</i>

- La documentación de registro de operaciones es enviada al departamento de contabilidad para su registro.

#### **ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS**

- Concluida la colocación de la inversión o los títulos de deuda, el Corredor de Bolsa procede a elaborar la carta “Confirmación de Operación” en la cual incluye las generalidades del cliente, el monto, fecha de inicio y de vencimiento de la operación.
- Posteriormente a la colocación de reportos, el Corredor de Bolsa elabora un reporte de vencimientos de operaciones actualizados de forma diaria, con el objeto de solicitar la liquidación o bien la renovación para un nuevo período.
- El pago de intereses se realiza a través de un sistema computarizado y para el pago o la devolución de la inversión, se deposita en la cuenta de depósitos del cliente, o bien se emite un cheque a nombre del inversionista.
- Al momento de vencer la operación, se le pide al cliente una carta que confirme la devolución de los fondos o bien la renovación de la operación.
- La empresa sirve de intermediario en el proceso de liquidación de las negociaciones al momento de llegar al vencimiento, constatando que las partes que intervienen, procedan a trasladar las obligaciones a las cuales pactaron, generando un documento que se denomina “Liquidación de Orden”, que se encuentra debidamente enumerado.
- El Corredor de Bolsa, lleva un registro de los fondos prestados con indicación de las garantías otorgadas, así como las operaciones vencidas pendientes de liquidar.
- El control de las comisiones se lleva a través de un sistema computarizado, que al momento de realizar la operación calcula el valor a recibir al cumplir el período que es del 0.25% anual.
- Así mismo, el Corredor de Bolsa deberá estar pendiente de las siguientes operaciones:

Que la Casa de Bolsa reporte oportunamente las operaciones corridas en Bolsa, con una carta llamada Confirmación de Operación

<i>PT. No. A-3-1</i>	<i>4/7</i>
<i>H.P. Rolando Q.</i>	<i>Fecha: 16/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P.</i>	<i>Fecha: 01/02/2003</i>

Enviar los Estados Financieros cada 3 meses de las emisoras y de la Casa de Bolsa, así como, sus respectivos índices financieros.

Vigilar la actualización anual de los prospectos de las emisoras.

Al concluir 6 meses de haber cerrado el ejercicio fiscal, por las emisoras y la Casa de Bolsa, deben presentarse los Estados Financieros auditados y las razones financieras.

Cada año debe actualizarse la información de los prospectos.

- Adicional a lo anterior, se deberá estar pendiente por parte del Agente de Bolsa de los siguientes pagos:

Pago trimestral de Q 100.00 por ser agente de bolsa.

Pago de Q350.00 para que la Bolsa reporte trimestralmente el volumen de operaciones corridas en Bolsa.

Estar pendiente de que cada emisora pague Q 75.00 trimestrales por presentación de Estados financieros ante la Bolsa.

Estar pendiente de que deben renovarse los nombramientos de los administradores únicos de las emisoras y de la Casa de Bolsa. Al renovarse el nombramiento de una emisora se debe pagar el valor de Q 75.00 para inscribir el nuevo nombramiento en el registro de mercado de valores y mercancías y la Casa de Bolsa debe pagar Q 100.00.

Y estar pendiente de enviar toda la información que solicite la Bolsa considerando que la naturaleza del negocio es dinámica.

- El mayor porcentaje de operaciones que realiza la Casa de Bolsa corresponden a las solicitadas por las empresas de la corporación a la cual pertenece.
- Las operaciones de la Casa de Bolsa se rigen según los manuales y reglamentos elaborados por la Bolsa de Valores Nacional, S. A y las leyes creadas para el efecto.

#### **EVALUACIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- La Gerencia General de la Casa de Bolsa, informó que los objetivos a largo plazo que persigue la empresa siempre será de realizar las actividades de intermediación principalmente de las empresas miembros del grupo financiero al que pertenecen.

<i>PT. No. A-3-1</i>	<i>5/7</i>
<i>H.P. Rolando Q.</i>	<i>Fecha: 16/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P.</i>	<i>Fecha: 01/02/2003</i>

- El Gerente General de la Casa de Bolsa reconoció que en los últimos tres años, las utilidades de la compañía se han mantenido similares, lo cual fue corroborado; además, que no existe un plan de expansión a largo plazo para garantizar el crecimiento sostenido de la empresa pues no se ha promocionado mucho los productos de esta.
- El Corredor de Bolsa informó que no tiene una persona que supervise los procesos en lo que incurre por las operaciones que realiza. Las operaciones desde que son recibidas por el departamento de Servicio al Cliente hasta su liquidación son realizadas por él. Además, admitió que los objetivos a largo plazo son los que indicó el Gerente General.
- El Oficial de Cumplimiento informó no contar con el tiempo necesario para desarrollar adecuadamente sus funciones encaminadas a evitar el lavado de dinero. Siendo su principal función el asesorar en el área de Servicio al Cliente.
- Además el Oficial de Cumplimiento informó que no tiene una preparación académica acorde a la función adicional que le asignaron, puesto que su preparación es a nivel medio como Bachiller en Ciencias y Letras.

### **FORTALEZAS**

En el desarrollo de la narrativa sobre los procesos operativos y administrativos y las pruebas de cumplimiento realizadas, se determinaron las siguientes fortalezas.

- No se reciben inversiones en efectivo como primer medida para evitar el lavado de dinero; así mismo, el personal del Departamento de Servicio al Cliente está capacitado en el ramo de las operaciones bursátiles que garantiza que el inversionista está siendo asesorado adecuadamente.
- No tiene títulos valores en custodia, éstos se llevan a través de la Caja de Valores de la Bolsa de Valores Nacional, S. A. y se liquidan a través de traslados de dominio, de lo contrario se envía al cliente al banco de la Corporación para que se administre a través de este; si el cliente lo solicita se le entrega a través de un conocimiento, que indica si este es extraviado, el procedimiento para recuperarlo corre por su cuenta.
- Se tienen calendarizados los pagos e información que se tiene que presentar de los emisores de obligaciones y los correspondientes de la Casa de Bolsa, además en su oportunidad son exigidos por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.

<i>PT. No. A-3-1</i> 6/7
<i>H.P. Rolando Q. Fecha:</i> 16/01/2003
<i>R. P. Carlos P. Fecha:</i> 01/02/2003

- La documentación y requisitos de los Emisores son revisados por el Gerente de Casa de Bolsa posteriormente a la revisión del Corredor de Bolsa.
- El control del rendimiento de las inversiones se realiza a través del sistema computarizado y el cálculo es verificado de forma manual por el Corredor de Bolsa.
- La Bolsa está pendiente que la información de los emisores sea enviada; así como, de su correcta elaboración, ya que al determinar información mal elaborada es devuelta a la Casa de Bolsa para su corrección.
- Se observó que los registros contables se realizan de acuerdo a lo indicado en el Manual de Instrucciones Contables emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.
- El departamento de Auditoria Interna realiza revisiones periódicas a los documentos de soporte de los fondos de los inversionistas.

#### **DEFICIENCIAS.**

Derivado de las narrativas realizadas, y de varias pruebas de cumplimiento, se determinaron las siguientes deficiencias en los procesos.

- El Corredor de Bolsa informó que existen clientes recurrentes, que llaman al Corredor de Bolsa para concretar una inversión, el cual a través de un mensajero de la corporación envían a recoger el cheque por valores entre Q500,000.00 hasta Q 5,000,000.00.
- Se solicitó el archivo de los clientes cuyas solicitudes fueron rechazadas, por falta de la documentación que solicita la Intendencia de Verificación Especial o que fueron rechazados por que tienen antecedentes que no garantiza la buena procedencia de la inversión, siendo esto responsabilidad del Departamento de Servicio al Cliente, el cual no fue proporcionado indicando que este no se lleva.
- Al solicitar las cartas “Confirmación de Operación” se determinó que éstas no se envía oportunamente a los inversionistas para su firma, son elaboradas por el Corredor de Bolsa determinando que no existe el visto bueno de otra persona.

<i>PT. No. A-3-1 7/7</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 16/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

- El Corredor de Bolsa manifestó que actualmente no se está enviando estados de cuenta a los clientes de las cuentas que no reportan movimiento durante el año.
- Al entrevistar al Oficial de Cumplimiento pudimos corroborar que se ha asignado a un Bachiller en Ciencias y Letras con 15 años de laborar en la empresa como asesor en el Departamento de Servicio al Cliente. Quien manifestó que no incide directamente en las operaciones de la Casa de Bolsa y no conoce a fondo las normas y políticas establecidas.
- No están definidos de forma clara los objetivos de la empresa, ni el personal involucrado los ha recibido de la gerencia general.
- No existe una adecuada supervisión de las labores del personal involucrados en los procesos, pues al revisar algunos documentos, se observaron algunos casos que no se encontraban con indicación de revisión por una persona que cumpla tal función. No existe mayor segregación de funciones, ya que el Corredor de Bolsa realiza la mayoría de las operaciones de la Casa de Bolsa.

## CONCLUSIÓN

De acuerdo a la revisión realizada, en el que apliqué Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptadas y lo que consideré necesario en las circunstancias, concluyo que el proceso de captación, colocación y liquidación de valores es razonable, excepto por las deficiencias mencionadas.

## FUENTE DE INFORMACIÓN

<i>Nombre</i>	<i>Puesto</i>	<i>Firma</i>
Gerente de Contraloría Corporativa	Eduardo Constanza Alvarado	
Gerente Casa de Bolsa	Manfredo Castillo	
Corredor de Bolsa	Víctor Hugo Morataya	
Oficial de cumplimiento	Mynor de la Cruz Ceballos	
Gerente Departamento Servicio al Cliente	Edgar Casasola	

**5.10****CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.  
ENUNCIADO PARA LAS CÉDULAS DE INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS**

Se realizaron las pruebas que se detallaron en el programa de trabajo, obteniendo en su mayoría resultados satisfactorios; pero para fines de ilustrar, se presenta las cédulas analíticas en las cuales se determinó diferencias necesarias para la elaboración del Informe Final.

## 5.11 CÉDULAS ANALÍTICAS

<i>PT. No. A-3-2 I/I</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 30/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**  
**Comparación de las Operaciones Corridas en Bolsa en Diciembre de 2002 Contra**  
**las “Ordenes” Elaboradas.**

*Operaciones Corridas en Bolsa en Diciembre de 2002*

<i>No. De Orden</i>	<i>Cliente</i>	<i>Tipo de Inversión</i>	<i>Valor de la Inversión</i>	<i>Fecha de Operación</i>	<i>Plazo</i>	<i>Rendimiento</i>	<i>Referencia</i>
97	Financiera Central, S. A.	Reportos	Q2,000,000.00	02/12/2002	20 días	14%	√✓
98	Seguros Sólidos, S. A.	Reportos	5,000,000.00	02/12/2002	15 días	14%	√✓
99	Krey Jiménez	Reportos	500,000.00	03/12/2002	15 días	16%	√✓
100	Banco de Inversiones, S. A.	Reportos	1,000,000.00	06/12/2002	30 días	15%	√✓
101	Santiago Quan	Reportos	600,000.00	12/12/2002	15 días	16%	√✓①
102	Banco de Inversiones, S. A.	Compra de Bonos	1,000,000.00	17/12/2002	5 años	13%	√✓
103	Seguros Sólidos, S. A.	Reportos	500,000.00	19/12/2002	10 días	14%	√✓
104	Krey Jiménez	Reportos	250,000.00	23/12/2002	20 días	16%	√✓②
105	Financiera Futura, S. A.	Reportos	5,000,000.00	30/12/2002	18 días	17%	√✓

① Pese a haberse realizado la Orden correspondiente, esta no se encontraba firmada por el cliente, únicamente se contaba con un fax en el cual el cliente autorizaba la renovación de la operación, ya que la operación había vencido por lo cual se procedió a la renovación. El fax no se encontraba archivado adecuadamente, ya que al momento de ser solicitado no fue proporcionado el cual se proporcionó en el transcurso de la revisión.

② Esta operación se había pactado realizar el 20 de diciembre de 2002, sin embargo no fue posible realizarse en la fecha indicada; pese a ver sido notificada a la Bolsa de Valores, no se contaba por escrito la autorización del inversionista el cambio realizado.

**Conclusión:**

Se determinó deficiencias en cuanto a los requisitos que deben incluir las “Ordenes” indicadas en los reglamentos emitidos por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. estas deficiencias constituyen “Infracciones Graves” cuya sanción está comprendida en suspensión temporal de 11 a 20 (sesiones) días hábiles más una multa de Q 150.00 dado que las operaciones que realizan las Casas de Bolsa son revisadas por personal de Auditoría de la Bolsa de Valores Nacional, S. A.

<i>PT. No. A-3-3 I/I</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 30/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**

**Detalle de Operaciones Cuyas Solicitudes de Inversión Fueron Rechazadas**

Se comparó los nombres de los titulares de las inversiones corridas en bolsa, con las solicitudes rechazadas por no reunir los requisitos exigidos por la Intendencia de Verificación Especial durante el año 2002.

**Solicitudes de Inversión Rechazadas**

<i>Solicitud No.</i>	<i>Cliente</i>	<i>Forma de Inversión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Valor</i>	<i>Observación</i>
№1525	Evaristo Zaragoza	Efectivo	25/01/2002	Q750,000.00	No justificó la procedencia de los fondos.
№1732	Inversiones Dudosas, S. A.	Efectivo	13/03/2002	850,000.00	No reunió toda la información requerida por la IVE.
№1842	Inversiones Santizo, S. A.	Efectivo	25/04/2002	150,000.00	No reunió toda la información requerida por la IVE.
③ №1927	Manuel Enríquez	Efectivo	18/05/2002	575,000.00	Laboraba en el gobierno y se encuentra en proceso judicial por malversación de fondos.
№2143	César Arzú	Efectivo	18/07/2002	250,000.00	No reunió toda la información requerida por la IVE.
№2178	Santiago Trucco	Efectivo	19/08/2002	625,000.00	No reunió toda la información requerida por la IVE.
№2393	Eduardo Patzán	Efectivo	17/09/2002	625,000.00	No reunió toda la información requerida por la IVE.
№2475	Mynor Solórzano	Efectivo	18/10/2002	750,000.00	No reunió toda la información requerida por la IVE.

- ③ Se pudo observar que dicho cliente realizó nuevamente operaciones el 16 de junio de 2002 en Reportos a un plazo de 15 días, creó una empresa denominada Manuel Enríquez & Asociados, S. A., de la cual es fundador, cumpliendo con el requisito de la empresa de no invertir en efectivo realizándolo a través de un cheque del Banco Superior, S. A., por valor de Q 500,000.00 lo cual no fue informado a la Intendencia de Verificación Especial ya que no se tenía un registro adecuado con relación a la solicitud de inversión rechazada con anterioridad y a los motivos de su rechazo.

**Conclusión:**

Se determinó deficiencia en las normas establecidas para evitar el lavado de dinero, ya que no se cuenta con un archivo adecuado para notificar y rechazar inversiones que sean sospechosas de este ilícito.

<i>PT. No. A-3-4 1/1</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 30/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**

**Evaluación Preparación Académica del Personal que Labora en la Casa de Bolsa**

<b>Empleado</b>	<b>Puesto</b>	<b>Grado Académico</b>
Manfredo Castillo	Gerente de Casa de Bolsa	Administrador de Empresas, con maestría en Administración Bursátil. ✘
Víctor Hugo Morataya	Corredor de Bolsa	Administrador de Empresas, con maestría en Administración Bursátil. ✘
Mynor de la Cruz Ceballos	Oficial de Cumplimiento	Bachiller en Ciencias y Letras. ✘
Edgar Casasola	Gerente Departamento Servicio al Cliente	Contador Público y Auditor, con maestría en Servicio al Cliente. ✘

Para el puesto de Oficial de Cumplimiento, con el objeto de cumplir con lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos; se ha asignado al señor Mynor de la Cruz Ceballos derivado de la confianza que esta persona representa para la empresa; sin embargo, el grado académico que tiene no es el adecuado para el cumplimiento de las funciones que el puesto exige, fue delegado a este cargo por contar con 15 años de labores en la empresa como asesor en el Departamento de Servicio al Cliente. Sin embargo, se determinó que el mismo no incide de manera directa en las operaciones de la Casa de Bolsa y no conoce a fondo las normas y políticas establecidas; además, se encuentra realizando al mismo tiempo sus actividades de asesoría en el Departamento de Servicio al Cliente.

**Conclusión:**

Se determinó deficiencia en las normas establecidas para evitar el lavado de dinero, ya que el Oficial de Cumplimiento no cuenta con el grado académico adecuado ni con experiencia que el puesto amerita.

<i>PT. No. A-3-5 1/1</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 30/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**

**Revisión de información de las “Confirmaciones de Operación” elaboradas en  
Diciembre de 2002.**

*Confirmación de Operación elaboradas en Diciembre de 2002*

<i>No. De Orden</i>	<i>Cliente</i>	<i>Tipo de Inversión</i>	<i>Valor de la Inversión</i>	<i>Fecha de Operación</i>	<i>Plazo</i>	<i>Rendimiento</i>	<i>Referencia</i>
97	Financiera Central, S. A.	Reportos	Q2,000,000.00	02/12/2002	20 días	14%	<input checked="" type="checkbox"/>
98	Seguros Sólidos, S. A.	Reportos	5,000,000.00	02/12/2002	15 días	14%	<input checked="" type="checkbox"/>
99	Krey Jiménez	Reportos	500,000.00	03/12/2002	15 días	16%	<input checked="" type="checkbox"/>
100	Banco de Inversiones, S. A.	Reportos	1,000,000.00	06/12/2002	30 días	15%	<input checked="" type="checkbox"/>
101	Santiago Quan	Reportos	600,000.00	12/12/2002	15 días	16%	<input checked="" type="checkbox"/>
102	Banco de Inversiones, S. A.	Compra de Bonos	1,000,000.00	17/12/2002	5 años	13%	<input checked="" type="checkbox"/>
103	Seguros Sólidos, S. A.	Reportos	500,000.00	19/12/2002	10 días	14%	<input checked="" type="checkbox"/>
104	Krey Jiménez	Reportos	250,000.00	23/12/2002	20 días	16%	<input checked="" type="checkbox"/>
105	Financiera Futura, S. A.	Reportos	5,000,000.00	30/12/2002	18 días	17%	<input checked="" type="checkbox"/>

Se revisó todas las Confirmaciones de Operación, verificando el adecuado contenido de la información, determinando que no se encontraban firmadas por el cliente; el Corredor de Bolsa comentó que por la acumulación de operaciones del mes de diciembre no fue posible enviarlas a firma, lo cual se estará realizando en el transcurso del mes de enero, agregando que este procedimiento se ha realizado anteriormente sin tener problema alguno.

**Conclusión:**

Se determinó deficiencias en cuanto a los requisitos que deben incluir las cartas de “Confirmación de Operación” indicadas en los reglamentos emitidos por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Los cuales al ser detectados por el Departamento de Auditoría de ésta incurrían en imposición de sanciones de suspensión de operaciones.

<i>PT. No. A-3-6 1/1</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 30/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**

**Detalle de Operaciones Vencidas Pendientes de Pagar**

**Operaciones de Reportos Vencidas, pagadas hasta el 03 de Enero de 2003**

<b>No. De Orden</b>	<b>Cliente</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Valor de la Inversión</b>	<b>Plazo en Días Pactado</b>	<b>Tasa</b>	<b>Rendimiento en Plazo Pactado</b>	<b>Días Posterior al Vencimiento</b>	<b>Rendimiento desde la Fecha de Vencimiento al Pago</b>
70 <input checked="" type="checkbox"/>	Mario Scot	01/10/2002	Q100,000.00	20	16%	Q876.71	74	Q3,243.84
73 <input checked="" type="checkbox"/>	Francisco Quiroa	14/10/2002	125,000.00	15	16%	821.92	66	3,616.44
83 <input checked="" type="checkbox"/>	Carolina Santos	29/10/2002	50,000.00	15	16%	328.77	51	1,117.81
87 <input checked="" type="checkbox"/>	Sandra López	05/11/2002	150,000.00	30	15%	1,849.32	29	1,787.67
88 <input checked="" type="checkbox"/>	Abner González	12/11/2002	50,000.00	15	16%	328.77	37	810.96
89 <input checked="" type="checkbox"/>	Perla Orantes	25/11/2002	125,000.00	12	18%	739.73	27	1,664.38
<b>Total</b>			<b>Q600,000.00</b>			<b>Q4,945.21</b>		<b>Q12,241.10</b>

Se verificó la existencia de operaciones de reportos pendientes de pagar a los inversionistas al 31 de diciembre de 2002, quienes con anticipación elaboraron la carta de liquidación de la operación; la Casa de Bolsa elaboró el cheque por el monto de cada inversión que incluye los intereses, haciéndose pagado hasta el 03 de enero de 2004, fecha en la que de haberse renovado las inversiones hubiesen tenido un rendimientos adicional por **Q12,241.10** a partir de la fecha en que venció cada reporte; sin embargo, se mantuvieron en una cuenta de depósitos monetarios que no genera intereses.

Por lo anterior, indicó el Corredor de Bolsa que, se les notificó a los clientes a través de cartas y de llamadas telefónicas, pero no se hicieron presente por diversas razones a recoger el cheque, por lo cual la inversión no generó rendimiento alguno; sin embargo, no se renegoció la inversión, ya que no se contaba con la autorización para realizarla y los clientes argumentaban de que pasarían a recoger los cheques.

### **Conclusión**

Se determinó deficiencias en el manejo de las inversiones vencidas, ya que se localizaron valores no pagados a los clientes por no presentarse los pagos, las cuales representan pérdidas para los inversionistas por mantener el dinero ocioso y pérdida de competitividad considerando que estas circunstancias son aprovechadas por otras Casas de Bolsa que las contemplan en sus operaciones al reinvertir los valores.

<i>PT. No. A-3-7 1/2</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 30/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

**CASA DE BOLSA INVERSIONES SEGURAS, S. A.**

**Memorando del Trabajo Desarrollado en la Prueba de Cumplimiento del Proceso de Captación, Colocación y Liquidación de Valores en la Casa de Bolsa**

**Objetivo:**

Es auditar operacionalmente el proceso que se realiza desde el momento en que la Casa de Bolsa inicia operaciones con los clientes hasta su liquidación, efectuando un análisis de la existencia, cumplimiento y eficacia de las políticas, procedimientos y controles vigentes, así como una evaluación de la organización y el efecto de las decisiones administrativas en el proceso examinado.

**Alcance:**

Revisión de las operaciones realizadas en el año 2002, efectuando pruebas selectivas en dicho período principalmente en las operaciones incurridas en el mes de diciembre.

**Procedimientos:**

Se aplicaron los procedimientos y pruebas de auditoría necesarias, según el programa de trabajo. El examen incluyó la revisión de las funciones que se detallan a continuación:

- Procesos en los que incurre el departamento de Servicio al Cliente.
- Procesos establecidos encaminados a evitar el lavado de dinero.
- Preparación académica del personal que labora en la Casa de Bolsa
- Solicitudes de inversión rechazadas
- Reporte de operaciones corridas en el año 2002.
- Reporte de instrucciones del inversionista "Ordenes"
- "Ordenes" elaboradas en diciembre de 2002.
- Registro Centralizado de Ordenes
- Reporte de emisiones administradas por la Casa de Bolsa
- Documentos solicitados por la IVE
- Narrativa de la Gestión Administrativa

Así mismo, se realizó la revisión de las cartas de Confirmación de Operación, verificación de prospectos de emisores e índices financieros, conciliación de títulos valores en garantía; cálculo de intereses ganados, recibos de pago de intereses.

<i>PT. No. A-3-7 2/2</i>
<i>H.P. Rolando Q. Fecha: 30/01/2003</i>
<i>R. P. Carlos P. Fecha: 01/02/2003</i>

Se revisó las cartas de Información de Reportos Vencidos, cartas confirmación de liquidación y renovación de reportos, documentos de Liquidación de Órdenes y las disposiciones contenidas en los manuales y leyes correspondientes.

**Excepciones:**

Se determinó deficiencias en los requisitos que deben incluir las “Ordenes” indicadas en los reglamentos emitidos por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Los cuales al ser detectados por el Departamento de Auditoría incurrieron en imposición de sanciones de acuerdo a lo indicado en estos reglamentos.

Se determinó deficiencia en las normas establecidas para evitar el lavado de dinero, ya que no se cuenta con un archivo adecuado para notificar y rechazar inversiones que sean sospechosas de este ilícito. De igual forma, el Oficial de Cumplimiento no cuenta con el grado académico adecuado y no tiene experiencia en el puesto.

Se determinó deficiencias en los requisitos que deben incluir las cartas de “Confirmación de Operación” según el reglamento emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A., éstas deficiencias al ser detectados por el Departamento de Auditoría de la Bolsa, podrían ocasionar imposición de sanciones.

Se determinó deficiencias en el manejo de las inversiones vencidas, pues se localizaron inversiones no pagadas a los inversionistas por no presentarse a cobrar, las cuales representan pérdidas para el inversionista por mantener el dinero ocioso, considerando que por parte de la Casa de Bolsa se mantiene en cuentas de depósitos monetarios que no generan intereses.

La gestión administrativa presenta deficiencias en la implementación de objetivos a largo plazo que garanticen el crecimiento sostenido de la empresa; así mismo, se han determinado problemas de falta de supervisión e inadecuada segregación de funciones en las actividades de intermediación de valores.

**Conclusión:**

Con base a la revisión efectuada en el que aplicó Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptadas y los que consideré necesarios en las circunstancias, considero que los sistemas y procedimientos de control interno establecidos en el proceso de inicio de operaciones bursátiles no se cumplen en su totalidad.

## CONCLUSIONES

1. Las Bolsas de Comercio y las Casas de Bolsa son instituciones donde se realizan negociaciones de títulos valores; su desarrollo en Guatemala constituye un medio para diversificar aún más las opciones de financiamiento e inversión existentes.
2. Los controles establecidos para proteger las operaciones de las Casas de Bolsa contenidos en los manuales emitidos por la Bolsa de Comercio y las leyes creadas para el efecto, son efectivos y están de acuerdo a normas internacionales; además, existen departamentos encargados de vigilar el cumplimiento y eficaz desempeño de sus actividades; sin embargo, no se realiza auditoría de tipo operacional que considere todos los aspectos sujetos de revisión en una Casa de Bolsa.
3. Las Casas de Bolsa realizan actividades financieras de intermediación de corto y largo plazo, pero las mayores operaciones son realizadas a corto plazo. Esto se aprecia al observar el volumen de negocios realizados a través de reportos en la Bolsa de Valores Nacional, S. A. ya que en el período 2,000-2,001 de un total negociado de Q49,168 millones, Q42,000 millones corresponde a negociaciones de reportos que son de corto plazo, equivalentes al 85%.
4. En Guatemala no se ha reglamentado el procedimiento para la realización de la Auditoría Operacional, para contar con un proceso más apegado a normas generalmente aceptados a nivel nacional, ni se ha promulgado boletines especiales relacionados con una auditoría de este tipo en una Casa de Bolsa que sirva de lineamiento para el pleno desempeño de estas actividades, considerando que esta labor ya es realizada por parte del Contador Público y Auditor actual.

## **RECOMENDACIONES**

1. Para desarrollar el mercado de valores y mercancías en Guatemala, se debe promocionar de forma inmediata las opciones de inversión y financiamiento existentes, por parte de los entes que intervienen en dicho mercado como lo son el Registro del Mercado de Valores, las Bolsas de Comercio y los Agentes de Bolsa, con el propósito de diversificar las inversiones y redistribución del riesgo, haciendo énfasis en los beneficios adicionales que se obtienen, comparado con las que ofrecen las instituciones financieras tradicionales.
  
2. En Guatemala, actualmente las Casas de Bolsa están sujetas a reglamentos operativos y de funcionamiento, elaborados bajo estándares internacionales de seguridad y supervisadas por entes administrativos y fiscales; sin embargo, es necesario contratar servicios independientes de una auditoría operacional para realizar un examen a la entidad por lo menos a cada 2 años, pues éstas elaboran un diagnóstico de forma integral para el sano crecimiento de la misma; el cual deberá realizarse utilizando como metodología lo estipulado en los Boletines de Auditoría Operacional emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores.
  
3. Las Bolsas de Comercio y Casas de Bolsa existentes en el país deben promover de forma inmediata el ingreso de emisores tanto de deuda como de participación en capitales e inversionistas en operaciones de largo plazo, por medio de los títulos valores autorizados para el efecto por el Código de Comercio, para garantizar su crecimiento y no limitarse únicamente a operaciones de corto plazo, ya que esto influiría en la creación de empresas y por ende más fuentes de trabajo para el país.
  
4. El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA) debe reglamentar la realización de la Auditoría Operacional en el país lo más pronto posible, para contar con un procedimiento más apegado a normas generalmente aceptados a nivel nacional y elaborar boletines especiales relacionados con una auditoría de este tipo a una Casa de Bolsa y demás instituciones bursátiles, que sirva de lineamiento para el pleno desempeño de esta labor por parte del Contador Público y Auditor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **AMAT, ORIOL;** Del Libro “La Bolsa” Funcionamiento y Técnicas para Invertir. Segunda Edición corregida y actualizada; Ediciones Deusto, S. A. Madrid, Barcelona y Bilbao. Alameda Recalde, 27.48009 Bilbao; Impreso en España, año 1,996.
2. **ARENS, ALVIN A. Y LEOBBECKE, JAMES K.** Auditoría un Enfoque Integral. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. Sexta Edición México Octubre de 1996.
3. **THIERAUF, ROBERT J.** Auditoría Administrativa con Cuestionarios de Trabajo. Grupo Noriega Editores, México D.F. Año 1,999.
4. **BOLETÍN “BIENVENIDO AL MUNDO BURSÁTIL”** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.
5. **BOLETÍN BURSÁTIL No. 5,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Abril 2000.
6. **CASHIN, JAMES A.; NEUWIRTH PAUL D. Y LEVY, JHON F.** La Enciclopedia de la Auditoría. “Cashins’s Handbook For Auditors” de McGraw-Hill, Nueva York. EE UU, Traducción en Español por Ing. Eugenia Lindegaard, Ing. Gerardo Gálvez, T.C. Jaime Lindegaard; impreso en Barcelona España por Océano Grupo Editorial, S. A. Revisada por Jaime Munou Abad Director de Auditoría Ernst & Whinney.
7. **CEPEDA ALONZO, GUSTAVO;** Auditoria y Control Interno; McGraw Hill Colombia, Junio de 1998.
8. **Congreso de la República de Guatemala.** CÓDIGO DE COMERCIO DE GUATEMAL. Decreto Número 2-70, Guatemala C.A., año 1,970.
9. **Congreso de la República de Guatemala.** LEY DEL IMPUESTO SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS. Decreto Número 26-95, Guatemala, C.A. Año 1,995.
10. **Congreso de la República de Guatemala.** LEY DEL MERCADO DE VALORE Y MERCANCIAS. Decreto Número 34-96, Guatemala C. A. Año 2000.
11. **Congreso de la República de Guatemala.** LEY DE LIBRE NEGOCIACIÓN DE DIVISAS. Decreto Número 94-2000, Guatemala, C. A. Año 2001.
12. **Congreso de la República de Guatemala.** LEY MONETARIA. Decreto Número 17-2002, Guatemala, C. A. Año 2002.
13. **Congreso de la República de Guatemala.** LEY CONTRA EL LAVADO DE DINERO Y OTROS ACTIVOS. Decreto Número 67-2001, Guatemala C.A. Año 2002.
14. **Congreso de la República de Guatemala.** LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS. Decreto Número 19-2002, Guatemala C.A. año 2002.

15. **COOK, JONH W. PH. D. CPA;** Georgia State University y Winkle, D.B.A., CPA; Auditoría, (Tercera Edición); Nueva Editorial Interamericana, S. A. De C. V. México D. F. 1,988.
16. **DIARIO PRENSA LIBRE** Información Comprendida en las Ediciones del 17 de septiembre de 2003, 1 de octubre de 2003, 10 de diciembre de 2003, 7 de enero de 2004 y 2 de febrero de 2004.
17. **FABOZZI, FRANK J.; MODIGLIANI, FRANCO; FERRI, MICHAEL G.;** Mercados E Instituciones Financieras Traducción, Gómez Escudero, Margarita; Prentice-Hall Hispanoamérica, S. A. Enrique Jacob 20, Col. El Conde, 53500 Naucalpán de Juárez, Estado de México; Año de 1,996.
18. **FOLLETO ANÁLISIS FINANCIERO BURSÁTIL,** Bolsa de Valores Nacional, S.A.
19. **FOLLETO INFORMACIÓN GENERAL,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.
20. **FOLLETO MANUAL DE OPERACIONES CORRO DE VALORES,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. 27 de Junio de 2001.
21. **FOLLETO MANUAL OPERATIVO CAJA DE VALORES,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Año 2002
22. **FOLLETO MANUAL OPERATIVO DEL SISTEMA DE NEGOCIACIÓN ELECTRÓNICO DE CALCES Y PACTOS,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Año 2002
23. **FOLLETO REPORTOS,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.
24. **FOLLETO REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS DE DEUDA,** Emitido por la bolsa de Valores Nacional, S. A. Año 2002
25. **FOLLETO REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE TÍTULOS DE DEUDA,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Año 2002
26. **GARCÍA DE LA BARBOLLA, MANUEL;** Guía de Control Interno y Objeto de Cada Control; Editorial Trillos, México, Argentina, España, Colombia, P. R. Venezuela, año 1986.
27. **INSTITUTO MEXICANO DE CONTADORES PÚBLICOS Y CONTADORES, COMISIÓN DE AUDITORÍA OPERACIONAL,;** “Auditoria Operacional” Boletines del 1 al 10 Primera Edición, México. 1,982
28. **JOHNSON, LEWIS D. Y PAZDERKA, BOHUMIR;** Y no es un Juego, los Beneficios Sociales y Económicos de los Mercados Bursátiles. Asociación de Bolsas de Comercio de Centro América, BOLCEN; Impreso en los talleres gráficos de Trejos Hermanos Sucs., S. A. San José, Costa Rica.

29. **MADARIAGA GEROICICA, J. M.** Nociones Prácticas de Auditoría 3<sup>a</sup>. Edición Actualizada; Ediciones Deusto, S. A., Madrid, Barcelona, Bilbao.
30. **MATERIAL DE APOYO PARA LAS PRÁCTICAS DE ORIENTACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS.** Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, Departamento de Supervisión de Tesis, Agosto de 2,002.
31. **MEMORIA ANUAL 2001,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.
32. **MEMORIA DE LABORES 2,000,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.
33. **PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS;** Emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala en el año 2002.
34. **REGLAMENTO DE CASAS DE BOLSA,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. al 17 de Mayo del año 2002.
35. **REGLAMENTO INSCRIPCIÓN DE VALORES,** Actualizado el 12 de Abril de 2002; emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A.
36. **REGLAMENTO INTERNO BOLSA DE VALORES NACIONAL, S.A.,** Publicado el 10 de Noviembre de 1,997.
37. **REGLAMENTO SOBRE DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE ENTIDADES EMISORAS,** Emitido por la Bolsa de Valores Nacional, S. A. Actualizado el 12 de Abril de 2,002.