

**CIRCULAR/ ASFI / 251/ 2014**  
La Paz, 22 JUL. 2014

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE  
SEGURIDAD FÍSICA**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, las cuales consideran principalmente los siguientes aspectos:

**1. Sección 1: Aspectos generales**

- a) Artículo 1°, se hace referencia a las empresas de servicios financieros complementarios, de acuerdo a las denominaciones establecidas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).
- b) Artículo 2°, se hace referencia a las entidades supervisadas, de acuerdo con las denominaciones establecidas en la LSF.
- c) Artículo 3°, incisos k) y l), se precisan las definiciones de corresponsal financiero y corresponsal no financiero.
- d) Artículo 3°, inciso r), se precisa que la gestión de seguridad física alcanza a las operaciones y servicios del personal de las entidades supervisadas cuando éstas se realicen fuera de sus instalaciones.
- e) Artículo 3°, inciso z), se precisa que los planes de seguridad física incluyen a las operaciones y servicios prestados por la entidad supervisada.

**2. Sección 2: Gestión de Seguridad Física**

- a) Artículo 3°, inciso a), se aclara que se debe proteger la vida del personal de la entidad supervisada, cuando éste realice operaciones y/o servicios fuera de las instalaciones de la entidad.

La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - 2431919 - Fax: (591-2) 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen - Telf: (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118 El Alto: Av. Héroes del Km. 7 N° 11, Villa Bolívar "A" - Telf: (591-2) 2821484 • Potosí: Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 - Telf: (591-2) 6230858 Oruro: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 • Santa Cruz: Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359 Telf: (591-3) 3336288 Fax: (591-3) 3336289 • Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 • Trinidad: Calle La Paz esquina Pedro de la Rocha N°55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3)4629659 • Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4)4583800 Fax: (591-4) 4584506 • Sucre: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz) - Telf: (591-4) 6439777 6439775 - 6439774 - Fax: (591-4) 6439776 Tarija: Calle Ingavi N° 282 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 • Línea gratuita: 800 103 103 • sitio web: www.asfi.gob.bo

- b) Artículo 3°, inciso b), se precisa que las entidades deben proteger los activos propios y aquellos que se encuentren bajo su custodia.
- c) Artículo 4, inciso a), numeral 2, se precisa que la Entidad Supervisada debe elaborar el manual de funciones para los miembros del Comité de Seguridad Física y de la Unidad de Seguridad Física.
- d) Artículo 4°, inciso b), numeral 11, se incorpora la obligación de elaborar un manual de procedimientos para la "Activación y atención de sistema de alarma".
- e) Artículo 6°, se convierte el patrimonio contable de 5.500.000 DEG a UFV 30.000.000,00, con el propósito de mantener coherencia con la unidad de valor utilizada en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.
- f) Artículo 12°, se incluye este artículo, estableciendo las condiciones que debe cumplir la Entidad de Intermediación Financiera para el transporte de material monetario y valores cuando se realice por cuenta de ésta.

### 3. Sección 3: Medidas Generales de Seguridad Física

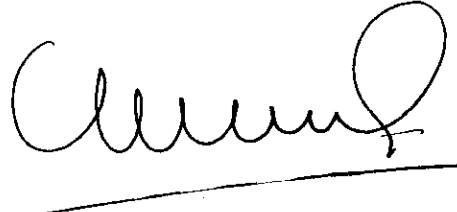
- a) Artículo 1°, se precisa que la clasificación de áreas de exclusión debe estar respaldada con un informe, el cual estará a disposición de ASFI.
- b) Artículo 3°, se establece que los Puntos de Atención Financiero identificados con nivel de riesgo alto en ciudades capitales de departamento y adicionalmente las ciudades con una población mayor a 100.000 personas, deben contar con vidrios blindados en sus ventanillas de atención al público.
- c) Artículo 12°, se modifica el criterio para que los Puntos de Atención Financiero con nivel de riesgo alto, ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente ciudades con una población mayor a 100.000 habitantes, cuenten con vigilancia motorizada.

### 4. Sección 6: Rol de la Unidad de Auditoría Interna

- a) Se incluye esta Sección, con el objeto de establecer las tareas que debe desempeñar la Unidad de Auditoría Interna para el cumplimiento de lo establecido en el presente Reglamento.

Las modificaciones al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, serán incorporadas en el Libro 3°, Título VII, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Atentamente,

  
**Lenny T. Valdivia Bautista**  
DIRECTORA EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



**Quinua**  
2013 Año Internacional  
un futuro sembrado  
hace miles de años

Vo.Bo. G.G.G. ASESOR D.E.  
Vo.Bo. A.P.A. D.G.T. a.i.  
Vo.Bo. Lic. Ivette Aspinoza V. P.M.P.  
Vo.Bo. Lic. Cesar Arisk

Lo Citado  
El Alto: Plaza Isidro Cárdenas N° 2507 - Telf: (591-2) 2174444 - Del Sur: Plaza 25 de Mayo N° 2430028 - Casilla N° 447 (Oficina Central) - Calle Barrion Colorados  
La Paz: Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo Edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3 - Telf: (591-2) 2311818 - Casilla N° 6118  
Oruro: Calle de Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 - Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 - Santa Cruz: Av. Irala N° 585 - Of. 201, Casilla N° 1359  
Telf: (591-3) 33300000; (591-3) 3336289 - Cobija: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América) - Telf: (591-3) 8424841 - Trinidad: Calle La Paz  
esquina Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1 - Telf/Fax (591-3) 4629659 - Cochabamba: Av. Salamanca esquina Lanza, Edif. CIC, Piso 4 - Telf: (591-4) 4583800  
Tarija: Calle Urquiza N° 284 esquina Méndez - Telf: (591-4) 6113709 - Línea gratuita: 800 103 103 - sitio web: www.asfi.gob.bo

**RESOLUCION ASFI N° 499/2014**  
**La Paz, 22 JUL. 2014**

---

**VISTOS:**

El Informe Técnico - Legal ASFI/DNP/R-105602/2014 de 8 de julio de 2014, referido a las modificaciones efectuadas al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que: *"las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a Ley"*.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la citada Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Que, el inciso t) del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, prevé como una atribución de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general.

Que, mediante Resolución Suprema N° 05423 de 7 de abril de 2011, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la señora Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.



**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Ministerial No. 168/2013 de 16 de agosto de 2013, el Ministerio de Gobierno aprobó las complementaciones al Reglamento Operativo para las Empresas Privadas de Vigilancia.

Que, el inciso c) del Artículo 17 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, establece como uno de los objetivos de la regulación y supervisión el asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.

**CONSIDERANDO:**

Que, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, de la revisión realizada al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, ha determinado la necesidad de modificar dicha normativa, estableciendo lineamientos de seguridad dirigidos a preservar la integridad física del personal de las entidades financieras, cuando efectúen operaciones y servicios fuera de los puntos de atención financiero.

Que, a efectos de compatibilizar la normativa regulatoria emitida por ASFI, con los lineamientos previstos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y lo dispuesto en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia modificado mediante la Resolución Ministerial N° 168 de 16 de agosto de 2013, emitida por el Ministerio de Gobierno, es necesario modificar las referencias legales y normativas contenidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.

Que, habiéndose observado la falta del servicio de vigilancia motorizada fuera de las áreas urbanas, dificultando la aplicación de la norma específica, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero determinó modificar el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física, estableciendo que la vigilancia motorizada debe circunscribirse en los Puntos de Atención Financiero (PAF) ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente en ciudades con una población mayor a 100.000 habitantes.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe Técnico Legal ASFI/DNP/R-105602/2014 de 8 de julio de 2014, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al Reglamento para la Gestión de Seguridad Física contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**POR TANTO:**

La Directora Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional y demás normativa conexas y relacionadas.

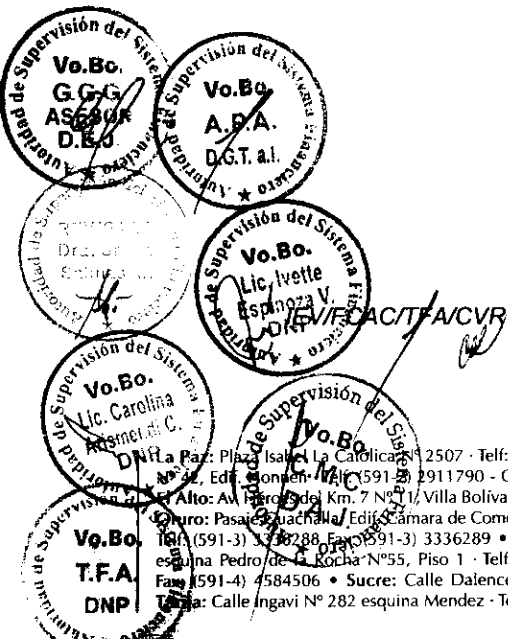
**RESUELVE:**

**ÚNICO.-** Aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



**Lenny T. Valdivia Bautista**  
DIRECTORA EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO III: REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1° - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer lineamientos y condiciones para la Gestión de Seguridad Física, que deben implementar las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y las Empresas de Servicios Financieros Complementarios para la prestación de servicios a sus clientes y usuarios.

**Artículo 2° - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetos al ámbito de aplicación del presente Reglamento, los Bancos, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias, Instituciones Financieras de Desarrollo, Empresas de Arrendamiento Financiero, Empresas de Servicios de Pago Móvil, Casas de Cambio, Empresas de Giro y Remesas de Dinero y Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante entidades supervisadas.

**Artículo 3° - (Definiciones)** Para efectos de las disposiciones, contenidas en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

- a) **Área de exclusión:** Área de acceso restringido identificada en las instalaciones de la entidad supervisada;
- b) **Botón de pánico:** Dispositivo electrónico que genera una señal de auxilio no audible que comunica la ocurrencia de un incidente de seguridad física a la central de monitoreo;
- c) **Bóveda principal:** Área destinada a la custodia y atesoramiento del material monetario y/o valores;
- d) **Bóveda auxiliar:** Área destinada a la custodia y atesoramiento transitorio del material monetario y/o valores, durante la atención de las operaciones y/o al cierre del día;
- e) **Caja fuerte bóveda:** Equipo físico destinado a la custodia y atesoramiento del material monetario y/o valores;
- f) **Caja fuerte auxiliar:** Equipo físico destinado a la custodia y atesoramiento transitorio de una parte del material monetario y/o valores;
- g) **Caja tipo buzón:** Permite el atesoramiento transitorio de material monetario y/o valores con ubicación en el área de ventanillas de atención al público;
- h) **Camino de ronda:** Recorrido que el guardia privado o policía de seguridad, realiza a lo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

largo de los pasillos, salidas de emergencia, gradas, áreas de carga o descarga, garajes, áreas comunes y otras áreas, con el objeto de velar por la integridad física de las personas y la seguridad de los activos de la entidad;

- i) **Circuito cerrado de televisión:** Sistema de transmisión de imágenes compuesto por un número determinado de cámaras que transmiten las señales capturadas a uno o más monitores, que forman un conjunto cerrado y limitado, en adelante CCTV;
- j) **Central de monitoreo:** Área de exclusión donde están instaladas las centrales para la recepción de señales provenientes de los sistemas de alarma y almacenamiento de las grabaciones de las cámaras de Circuito Cerrado de TV (CCTV);
- k) **Corresponsal financiero:** Puede ser corresponsal financiero, la Entidad de Intermediación Financiera con Licencia Funcionamiento, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societario, previa autorización de ASFI, la Institución Financiera de Desarrollo con Certificado de Adecuación, la Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores y la Casa de Cambio con Personalidad Jurídica, que cuenten con Licencia de Funcionamiento;
- l) **Corresponsal no financiero:** Es la persona natural o jurídica legalmente constituida que no realiza actividades de intermediación financiera o de servicios financieros complementarios;
- m) **Contacto magnético:** Dispositivo electrónico que se activa al separar un contacto eléctrico de un imán, rompiendo el campo magnético y activando el sistema de alarma, utilizado para el control de apertura de puertas y ventanas;
- n) **Detector inercial:** Dispositivo electrónico que activa el sistema de alarma ante la detección de vibraciones en el suelo o paredes;
- o) **Diagnóstico de seguridad física:** Resultado del análisis que se realiza a la infraestructura, entorno y medidas de seguridad física de una entidad supervisada, que tiene como fin conocer las características específicas, vulnerabilidades y amenazas a las que están expuestas las instalaciones, operaciones y/o servicios de la entidad supervisada;
- p) **Empresa privada de vigilancia:** Empresa privada autorizada por la instancia competente para prestar servicios remunerados de seguridad física a entidades financieras y empresas de servicios financieros complementarios, que incluyen la provisión de guardias, sistemas de alarma, monitoreo y/o vigilancia motorizada entre otros;
- q) **Equipo anti-skimming:** Equipo instalado en el cajero automático que previene el robo de identidad y reduce el fraude;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- r) **Gestión de seguridad física:** Conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, planes y acciones que implementa la entidad supervisada con el objeto de proteger la integridad física de las personas, así como los activos que se encuentren bajo su custodia, en el interior o fuera de sus instalaciones, asimismo, la seguridad de su personal cuando estos realicen operaciones y servicios fuera de las dependencias de la entidad;
- s) **Guardia privado:** Personal dependiente de una empresa privada de vigilancia, autorizada por la instancia competente, que vigila, protege y custodia la integridad física de las personas y/o activos asignados;
- t) **Grupo electrógeno:** Equipo generador de electricidad por medio de un motor de combustión interna, que garantiza el suministro ininterrumpido de energía para los sistemas eléctricos de seguridad física;
- u) **Incidente de seguridad física:** Cualquier evento o acontecimiento que causa daños o pérdidas de vidas humanas, activos e imagen institucional de la entidad supervisada;
- v) **Medidas de seguridad física:** Son los procesos físicos, humanos y tecnológicos adoptados por la entidad supervisada que en forma aislada o combinada, minimizan, retardan, impiden y/o neutralizan riesgos de incidentes de seguridad física y sus consecuencias;
- w) **Nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física:** Es el grado de exposición a daños o pérdidas ocasionadas por incidentes de seguridad física;
- x) **Particionado:** Es el procedimiento por el cual se divide un sistema de alarma en dos o más áreas de forma que puedan activarse o desactivarse en forma independiente;
- y) **Personal de Vigilancia:** Personal perteneciente a la Policía Boliviana o Empresas Privadas de Vigilancia que brinda seguridad a las personas en las instalaciones y los activos de la entidad;
- z) **Plan de seguridad física:** Documento aprobado por la instancia competente, que establece los cursos de acción, medios y recursos que serán implementados para proporcionar seguridad física en las instalaciones de la entidad supervisada, así como a las operaciones y servicios que realice;
- aa) **Policía de seguridad:** Personal de la Policía Boliviana provisto de armas de fuego, que presta servicios de protección y/o custodia de la integridad física de las personas y/o activos asignados;
- bb) **Punto de Atención Financiero (PAF):** Instalación o establecimiento equipado para realizar operaciones de intermediación financiera o servicios financieros



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

complementarios, según corresponda, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) en el territorio nacional y de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);

- cc) **Sensor infrarrojo:** Dispositivo electrónico que emite un rayo infrarrojo continuo, cuya interferencia por elementos extraños, activa el sistema de alarma;
- dd) **Sensor de ruptura de cristal:** Dispositivo electrónico que detecta las frecuencias del sonido que producen los vidrios al astillarse, a través de un micrófono instalado en su interior;
- ee) **Sensor sísmico:** Dispositivo electrónico que detecta golpes o vibraciones, instalados en el suelo o paredes alrededor de bóveda(s) o caja(s) fuerte(s) bóveda;
- ff) **Sirenas de Alarma:** Dispositivo que emite sonidos y luces de alarma u otros elementos disuasivos que alerten a los transeúntes o personal de vigilancia de un incidente de seguridad física;
- gg) **Skimming:** Robo de información de tarjetas de débito o crédito al momento de efectuar una transacción, con la finalidad de reproducir o clonar la tarjeta de crédito o débito para su posterior uso fraudulento;
- hh) **Vigilancia motorizada:** Patrullaje disuasivo realizado por unidades motorizadas a las instalaciones de la entidad supervisada;
- ii) **Transporte de material monetario y/o títulos valores:** Traslado físico de material monetario y/o valores, de un PAF a otro;
- jj) **Unidad de Seguridad Física:** Unidad organizacional dependiente de la instancia ejecutiva que corresponda, responsable de operativizar e informar sobre la gestión de seguridad física en la entidad supervisada. Su tamaño y estructura interna debe estar en relación con el nivel de riesgo, incidentes de seguridad física y volumen de operaciones de los PAF.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Artículo 1º - (Gestión de Seguridad Física)** La entidad supervisada, debe constituir un sistema para la Gestión de Seguridad Física, que permita identificar, monitorear, controlar y mitigar en forma preventiva o correctiva, impidiendo y/o neutralizando los riesgos a incidentes de seguridad física y sus consecuencias.

**Artículo 2º - (Nivel de riesgo)** La entidad supervisada, debe realizar un diagnóstico de seguridad física que identifique el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestas sus instalaciones, considerando mínimamente las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana y el valor monetario de los activos que se encuentran bajo su resguardo.

Para la aplicación de las medidas específicas de seguridad física establecidas en la Sección 4 del presente Reglamento, la entidad supervisada, debe clasificar el nivel de riesgo de sus PAF en las categorías de riesgo alto, medio o bajo, considerando mínimamente los aspectos mencionados en el párrafo anterior.

ASFI podrá instruir, a la entidad supervisada, modificar el nivel de riesgo determinado para sus PAF en función a la ocurrencia de incidentes de seguridad física reportados en cumplimiento al Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros o como producto de la supervisión realizada por las Direcciones correspondientes.

**Artículo 3º - (Políticas)** La entidad supervisada debe contar con políticas de seguridad física aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente, orientadas a priorizar el fortalecimiento de la seguridad física en sus instalaciones, operaciones y/o servicios, las mismas que deben incluir referencias de la(s) Norma(s) Internacional(es) de seguridad física adoptada(s) por la entidad. Dichas políticas deben considerar los siguientes principios, según se enuncian en orden de prioridad:

- a) Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de las Entidades Supervisadas y de su personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas;
- b) Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos;
- c) Protección de la imagen institucional.

La entidad supervisada debe implementar políticas de capacitación en seguridad física para todo su personal, sin exclusiones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 4º - (Manuales de funciones y procedimientos)** La entidad supervisada debe contar con manuales de funciones y de procedimientos de seguridad física, que establezcan mínimamente el personal responsable y la periodicidad para su realización. Los manuales de funciones y procedimientos mínimos que debe considerar la entidad supervisada son:

**a) Manuales de funciones para:**

- 1) Personal de vigilancia y vigilancia motorizada, que incluya la prohibición de que el mencionado personal realice actividades no relativas a la seguridad física;
- 2) Miembros del Comité de Seguridad Física y Personal de la Unidad de Seguridad Física, que establezca la interacción con áreas relacionadas;
- 3) Personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, que interactúa en la recepción, envío y transporte del material monetario y/o valores.

**b) Manuales de procedimientos para:**

- 1) Asistencia a personas afectadas por incidentes de seguridad física ocurridos en instalaciones de la entidad supervisada que debe ser inmediata, adecuada y en base a capacitación previa;
- 2) Resguardo de la privacidad en las transacciones financieras realizadas por clientes y usuarios en ventanillas de atención al público;
- 3) Administración de llaves de ingreso a las instalaciones de la entidad supervisada, acceso a las áreas de exclusión, claves de sistemas de alarma y claves de equipos de atesoramiento según corresponda. Las claves señaladas deben ser modificadas al menos cada seis (6) meses o cuando se realice el cambio del personal encargado;
- 4) Pruebas de funcionamiento de los sistemas de seguridad, que incluya el inventario de equipos e instalaciones sujetos a revisión;
- 5) Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas, al menos una vez al año;
- 6) Transporte de material monetario y/o valores por parte del personal de la entidad supervisada y personal de vigilancia, cuando corresponda;
- 7) Abastecimiento de material monetario en los cajeros automáticos u otros Puntos de Atención Financiero, cuando corresponda;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- 8) Ubicación, construcción, instalación y manejo de bóveda(s) y caja(s) fuerte(s) bóveda;
- 9) Instalación de medidas de seguridad física en los ambientes destinados a cajeros automáticos;
- 10) Funcionamiento de centrales de monitoreo que incluya tiempo de almacenamiento, modalidad y resguardo de las grabaciones de monitoreo, para atención de denuncias y reclamos de los usuarios o clientes;
- 11) Activación y atención de sistemas de alarma.

**Artículo 5° - (Estructura organizacional)** La entidad supervisada, debe establecer una estructura organizacional adecuada al nivel de riesgo y número de PAF en funcionamiento, que delimite las funciones y responsabilidades relativas a la gestión de seguridad física.

**Artículo 6° - (Unidad de Seguridad Física)** La entidad supervisada que cuente con un patrimonio contable igual o mayor a UFV30.000.000,00 (Treinta Millones de Unidades de Fomento a la Vivienda) o su equivalente, debe contar con una Unidad de Seguridad Física, que será responsable de operativizar y monitorear la gestión de seguridad física, emitir reportes e informes para las instancias de decisión, proponer medidas preventivas o correctivas que se requieran para fortalecer la seguridad física en las instalaciones de la entidad supervisada, entre otras tareas operativas.

Cuando corresponda, las tareas de la Unidad de Seguridad Física serán asignadas por el Comité de Seguridad Física a otra unidad organizacional de la entidad supervisada.

Cuando la Entidad Supervisada sea una ETM, debe contar con un Jefe de Operaciones, independientemente del patrimonio contable, conforme a lo establecido en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia aprobado mediante Resolución Ministerial N° 21 de 4 de febrero de 2013 y modificado mediante la Resolución Ministerial N° 168 de 16 de agosto de 2013, ambas emitidas por el Ministerio de Gobierno.

**Artículo 7° - (Comité de Seguridad Física)** La entidad supervisada debe conformar un Comité de Seguridad Física, que será responsable de analizar y evaluar las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad física, así como las medidas preventivas y correctivas que debe poner en consideración del Directorio u órgano equivalente para su aprobación.

El Comité estará conformado mínimamente por un Director, el Gerente General y un Gerente del área relacionada o instancia equivalente (con derecho a voz y voto) y el responsable de la Unidad de Seguridad Física u Órgano equivalente con derecho a voz, cuando corresponda.

El Comité debe llevar un registro en actas de los temas y acuerdos tratados en sus reuniones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 8° - (Responsabilidades y funciones del Directorio)** El Directorio u Órgano equivalente es responsable de la gestión de seguridad física en la entidad supervisada, debiendo cumplir, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Aprobar, revisar, actualizar y realizar el seguimiento a las estrategias, políticas, procedimientos y planes de seguridad física, mínimamente una vez al año y cuando corresponda;
- b) Aprobar los manuales de funciones y procedimientos relativos a la gestión de seguridad física, así como asegurar que se encuentren debidamente actualizados;
- c) Designar a los miembros del Comité de seguridad física;
- d) Disponer la conformación de una Unidad de Seguridad Física y designar al responsable de la misma, cuando corresponda.

**Artículo 9° - (Responsabilidades y funciones de la Gerencia General)** La Gerencia General es responsable de la implementación y cumplimiento de las políticas, estrategias, planes, manuales y procedimientos, aprobados por el Directorio u Órgano equivalente para la gestión de seguridad física, así como de implementar las acciones correctivas o preventivas que se requieran. También es responsable del cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento.

**Artículo 10° - (Brigada de auxilio)** La entidad supervisada, debe capacitar un grupo de funcionarios por cada PAF identificado con riesgo alto, para ejecutar procedimientos de asistencia orientados a proteger la vida de las personas afectadas por incidentes de seguridad física. Dichos funcionarios deben interactuar con el personal de vigilancia según procedimiento predefinido.

**Artículo 11° - (Gestión de seguridad física para las Casas de Cambio Unipersonales)** Las casas de cambio unipersonales deben contar mínimamente con procedimientos destinados a afrontar incidentes de seguridad física, considerando al menos los señalados en los numerales 1 al 6, y 8) del inciso b), Artículo 4°, Sección 2 del presente Reglamento (en lo que corresponda).

Los procedimientos establecidos por las casas de cambio unipersonales deben considerar en orden de prioridad, los principios descritos en el Artículo 3° de la presente Sección. Las disposiciones restantes contenidas en la misma, no son de aplicación obligatoria para las casas de cambio unipersonales, sin embargo no se restringe su aplicación voluntaria.

**Artículo 12° - (Transporte de material monetario y valores por cuenta propia)** Las Entidades de Intermediación Financiera que ante la ausencia de una ETM con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, realicen el transporte de material monetario y valores, por cuenta propia, en el marco de lo establecido en el

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

segundo párrafo del Artículo 4, Sección 1 del Reglamento para Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores, deben realizar una evaluación de riesgos inherentes a dicho transporte, cuyos resultados deben estar plasmados en un informe, el cual debe estar a disposición de ASFI.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: MEDIDAS GENERALES DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Artículo 1º - (Clasificación de áreas de exclusión)** Con base en un análisis de riesgo ante incidentes de seguridad física, la entidad supervisada debe identificar las áreas de exclusión que requieran medidas de máxima seguridad. El citado análisis, debe estar plasmado en un informe, el cual estará a disposición de ASFI.

**Artículo 2º - (Equipos de atesoramiento)** La entidad supervisada, en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestos sus PAF, debe contar con equipos de atesoramiento que cumplan con estándares de calidad establecidos en la Norma Internacional, definida en sus políticas, respecto a la resistencia contra ataques por medios mecánicos, eléctricos, explosivos u otros.

A continuación se detalla la lista referencial de equipos de atesoramiento que pueden ser utilizados por la entidad supervisada:

- a) **Bóveda principal:** Construida de hormigón reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario;
- b) **Bóveda auxiliar:** Construida de hormigón armado reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario, con ubicación diferente a la bóveda principal, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF;
- c) **Caja fuerte bóveda:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso y provista de cerradura de retardo;
- d) **Caja fuerte auxiliar:** Equipo con estructura blindada, anclada al piso, y provista de cerradura de retardo, con ubicación diferente a la caja fuerte bóveda, sin embargo ambas se encuentran instaladas en el mismo PAF;
- e) **Caja tipo buzón:** Equipo, con estructura blindada, con cerradura de retardo y anclada al piso, ubicada en el área de ventanillas de atención al público.

**Artículo 3º - (Ventanillas de atención al público)** El área de ventanillas de atención al público debe contar con dispositivos de control que permitan el acceso solo a personas autorizadas.

En los PAF identificados con nivel de riesgo alto, ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades que tengan una población mayor a 100.000 habitantes y localidades fronterizas, las ventanillas de atención al público deben contar con vidrios con resistencia balística u otro material de igual consistencia que cumpla estándares de calidad internacional, definidos en las políticas de seguridad física de cada entidad supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 4º - (Condiciones para el personal de vigilancia)** La entidad supervisada es la responsable de que el personal de vigilancia contratado, cuente mínimamente con el siguiente equipamiento para la prestación de sus servicios:

- a) **Policía de seguridad:** arma de fuego, chaleco antibalas con una resistencia balística mínima a proyectiles calibre 9mm y 44magnum, certificada al menos por el fabricante, así como otros implementos adecuados a las funciones asignadas según se establece en el Anexo 1.
- b) **Guardia privado:** mínimamente arma(s) de defensa, chaleco antibalas con una resistencia mínima a proyectiles calibre 9mm y 44magnum, certificada al menos por el fabricante, así como otros implementos adecuados a las funciones según se establece en el Anexo 1.

**Artículo 5º - (Dotación de personal de vigilancia)** En los PAF ubicados en localidades que no cuenten con suficiente disponibilidad de personal de vigilancia en los Batallones de Seguridad Física, Comandos Departamentales de la Policía Boliviana o Empresas Privadas de Vigilancia, autorizadas por la instancia competente, la entidad supervisada debe contar como mínimo con un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado. Adicionalmente, en caso de que no exista personal de vigilancia en la localidad, la entidad debe adoptar medidas de seguridad que suplan la carencia del personal de vigilancia, según lo establecido en sus políticas de seguridad física.

Los recintos para cajeros automáticos que cuenten con más de dos (2) equipos sean estos de una o de diferentes entidades supervisadas, deben contar al menos con un (1) guardia privado. Las entidades supervisadas podrán suscribir, entre sí, convenios para que el personal de vigilancia brinde protección a todos los cajeros automáticos ubicados en el recinto. El personal de vigilancia que preste el servicio en los recintos de cajeros automáticos debe realizarlo las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana de forma ininterrumpida.

De acuerdo a la ubicación física del cajero automático, la entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de vigilancia instaladas a una distancia no menor de dos (2) metros ni mayor a diez (10) metros de éste. Las casetas podrán ser fijas o plegables según se establece en el Anexo 2.

La entidad supervisada debe asegurarse que el personal de vigilancia cuente con la capacitación y los conocimientos básicos, según se establece en el Anexo 3.

**Artículo 6º - (Dotación adicional de personal de vigilancia)** Respecto a los PAF donde se verifique la necesidad de brindar mayor seguridad para la atención a los clientes y usuarios, ASFI se reserva el derecho de exigir personal de vigilancia adicional al establecido por la entidad supervisada.



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 7º - (Horarios)** El personal de vigilancia debe permanecer en ejercicio de sus funciones en el PAF, durante el tiempo que disponga el manual de funciones del personal de vigilancia definido por la entidad supervisada, el mismo que al menos debe abarcar el tiempo de atención al público o de permanencia de funcionarios en las instalaciones del PAF.

**Artículo 8º - (Sistema de alarma)** La entidad supervisada debe contar con un sistema de alarma debidamente particionado, zonificado, interconectado a una central de monitoreo de alarma y habilitados para detectar incidentes de seguridad física en áreas de atención al público y áreas de exclusión que hubieran sido identificadas, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 1º de la presente Sección.

**Artículo 9º - (Dispositivos para la seguridad física)** En función al nivel de riesgo y la clasificación de las áreas de exclusión, la entidad supervisada debe implementar dispositivos para la seguridad física entre los cuales podrá considerar, en relación a su funcionalidad, los siguientes:

- a) Sistemas para control de accesos biométricos;
- b) Sensores infrarrojos;
- c) Contactos magnéticos;
- d) Sensores de ruptura de cristal;
- e) Detectores inerciales;
- f) Sensores sísmicos;
- g) Detectores de humo;
- h) Botones de pánico;
- i) Sirenas de alarmas;
- j) Grupo electrógeno;
- k) Extintores de incendio (portátiles).

**Artículo 10º - (Central de monitoreo)** La entidad supervisada, debe controlar desde una Central de Monitoreo propia o tercerizada, en forma permanente e ininterrumpida los sistemas de alarma instalados en los PAF, debiendo reportar a las autoridades competentes la ocurrencia de incidentes de seguridad física de forma oportuna, así como resguardar la información de monitoreo de los sistemas de CCTV en medios de grabación adecuados para su almacenamiento.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La entidad supervisada es responsable de velar por la adecuada prestación del servicio tercerizado y el resguardo de la información que se genere, dando cumplimiento a los requisitos establecidos por el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia.

Adicionalmente, la entidad supervisada que cuente con más del 50% de sus PAF identificados con nivel de riesgo alto, debe contar con una Central de Monitoreo de respaldo funcionando en una ubicación geográfica diferente.

La Central de Monitoreo debe funcionar de forma ininterrumpida durante veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana.

**Artículo 11° - (Sistema de circuito cerrado de televisión)** La entidad supervisada, debe contar con sistemas de CCTV propios o tercerizados, acorde a la distribución y cantidad de cámaras instaladas en sus PAF. Las grabaciones de las cámaras de seguridad, deben permitir la identificación de personas, actividades u otros, ocurridos en incidentes de seguridad física.

La entidad supervisada debe priorizar la ubicación de cámaras de seguridad en las áreas de ventanillas de atención al público, cajeros automáticos y accesos al PAF, bóvedas, camino de ronda y áreas de exclusión, según corresponda.

La entidad supervisada debe mantener el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo, por un período no menor a ciento ochenta (180) días.

**Artículo 12° - (Vigilancia motorizada)** La entidad supervisada debe contar con unidades motorizadas a cargo de personal que realice la vigilancia de los PAF *in situ*, de acuerdo a planes definidos para el efecto, los cuales deben incluir al menos la ruta de recorrido y rol de turnos, dando prioridad a los PAF con niveles de riesgo alto ubicados en ciudades capitales de departamento y adicionalmente en las ciudades con una población mayor a 100.000 habitantes.

**Artículo 13° - (Medidas generales de seguridad física para las Casas de Cambio Unipersonales)** Las disposiciones contenidas en la presente Sección, no son de aplicación obligatoria para las Casas de Cambio unipersonales, excepto por el Artículo 3° y el inciso k) del Artículo 9° de la presente Sección, sin embargo, no se restringe la aplicación voluntaria de las mencionadas disposiciones.

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 4: MEDIDAS ESPECÍFICAS DE SEGURIDAD FÍSICA**

**Artículo 1° - (Medidas específicas)** La entidad supervisada, adicionalmente a lo establecido en la Sección 3 del presente Reglamento, debe implementar las medidas de seguridad específicas contenidas en la presente Sección.

Las oficinas externas y feriales, se regirán por lo establecido en el Artículo 5° de la presente Sección.

**Artículo 2° - (Oficinas centrales o sucursales)** La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas su oficina central y sucursales, debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Bóveda Principal	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bóveda Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-
Caja Fuerte Auxiliar	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Puertas de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad o un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Dos (2) Policías de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

☒ = Indispensable      - = No indispensable

Adicionalmente, la entidad supervisada debe contar al menos con un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado por cada puerta de acceso a la oficina central o sucursal, en correlación a lo dispuesto en el Artículo 5° de la Sección 3 del presente Reglamento.

Las oficinas centrales o sucursales que no manipulen material monetario y/o valores en sus instalaciones, no están obligadas a contar con equipos de atesoramiento.

**Artículo 3° - (Agencias fijas)** La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus agencias fijas debe implementar mínimamente las siguientes medidas específicas de seguridad física:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Caja Fuerte Auxiliar	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Puerta de Acceso Áreas de Exclusión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por ventanilla	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

REQUISITOS DE SEGURIDAD			
1 Caja fuerte tipo buzón anclada por área de ventanillas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

☒ = Indispensable      - = No indispensable

**Artículo 4° - (Agencia móvil)** La entidad supervisada debe implementar en sus agencias móviles, las medidas de seguridad física señaladas en el Reglamento Operativo para las Empresas Privadas de Vigilancia, en lo referido a Banca Móvil.

**Artículo 5° - (Oficina externa y oficina ferial)** En función al tipo de operaciones que realizan y el nivel de riesgo al que se encuentran expuestas las oficinas externas y feriales, la entidad supervisada determinará la implementación de sistemas de alarma, monitoreo y condiciones para la instalación de ventanillas, según corresponda, a lo señalado en la Sección 3 del presente Reglamento.

Adicionalmente, de acuerdo al volumen del material monetario que circule en los PAF, la entidad supervisada debe contar con equipos de atesoramiento para el adecuado resguardo de los activos, así como con personal de vigilancia, para la protección de la integridad física de las personas que se encuentran en sus instalaciones.

**Artículo 6° - (Ventanilla de cobranza)** La entidad supervisada en función al nivel de riesgo al que se encuentran expuestas sus ventanillas de cobranza, debe contar al menos con el siguiente personal de vigilancia:

- a) Un (1) policía de seguridad, cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo alto en correlación al Artículo 5° de la Sección 3 del presente Reglamento;
- b) Un (1) policía de seguridad o un (1) guardia privado cuando la ventanilla de cobranza sea identificada con un nivel de riesgo medio o bajo.

Cuando la ventanilla de cobranza se encuentre instalada en instituciones públicas o privadas que cuenten con personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá suscribir convenios para compartir el servicio de vigilancia, siendo responsabilidad de la entidad supervisada velar por el cumplimiento de las tareas establecidas en el manual de funciones del personal de vigilancia aprobado por las instancias correspondientes.

**Artículo 7° - (Corresponsales financieros y no financieros)** La entidad financiera contratante de la Corresponsalía, es responsable de velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad física generales y específicas contenidas en el presente Reglamento, según corresponda al tipo de

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

al tipo de corresponsal y en función al nivel de riesgo y tipo de operaciones realizadas en los puntos de atención contratados.

**Artículo 8° - (Cajero automático)** Para la instalación y funcionamiento de cajeros automáticos, independientemente si estos son internos o externos, la entidad de intermediación financiera debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

**a) Medidas de seguridad física del cajero automático externo:** Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

- 1) Ser instalado en recinto;
- 2) Contar con personal de vigilancia si no cuenta con recinto.

**a.1 Cajero automático con recinto:** Los recintos en los que se encuentran instalados los cajeros automáticos, debe contar con:

- i. Vidrios templados y/o laminados que permitan observar el interior del recinto, desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario;
- ii. El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser templado y/o laminado;
- iii. La puerta de acceso debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático.

**a.2 Cajero automático sin recinto:** La entidad supervisada debe contratar personal de vigilancia, ya sea un policía de seguridad o guardia privado y habilitar casetas según lo establecido en el Artículo 4°, Sección 3, del presente Reglamento.

**b) Circuito cerrado de televisión:** La entidad supervisada debe instalar una cámara en el interior del cajero automático que permita captar las imágenes de los tarjetahabientes al momento de realizar la operación, no debiendo dirigir la cámara hacia el teclado de los cajeros. De la misma manera, la entidad supervisada podrá instalar una cámara exterior, para la vigilancia del perímetro externo para cajeros automáticos con recinto identificados con riesgo alto;

**c) Dispositivos de seguridad:** Los cajeros automáticos internos o externos deben contar con dispositivos que permitan privacidad en el registro de operaciones de los clientes o

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

usuarios de tarjetas de débito o crédito. Los dispositivos mínimos de seguridad son los siguientes:

- 1) **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados o contar con medidas antirreflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la privacidad de operación por parte del usuario;
  - 2) **Iluminación.** El espacio donde se encuentra ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado;
  - 3) **Protector de teclado.** Todos los cajeros automáticos deben contar con protectores de teclado para evitar que durante el marcado de la clave, esta pueda ser vista por terceras personas;
  - 4) **Equipo anti – skimming.** El cajero automático debe contar con equipos anti – skimming en la ranura de ingreso de la tarjeta para garantizar las operaciones de los tarjetahabientes;
  - 5) **Accesorios.** Los cajeros automáticos deben contar con accesorios adicionales de aseo y decoración y deben prevenir, desde su diseño e instalación, la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que eviten su retiro o la instalación de artefactos explosivos.
- d) **Elementos disuasivos y teléfonos de información:** Los cajeros automáticos deben contar con carteles y señales que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad, así como con los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la Entidad Supervisada a la que pertenecen y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático;
- e) **Cerradura de la caja fuerte:** La puerta de la caja fuerte del cajero automático, debe poseer un mecanismo adicional a la cerradura que permita el bloqueo automático de ésta ante un incidente de seguridad física;
- f) **Anclaje:** El cajero automático debe encontrarse sólidamente anclado al piso;
- g) **Protección del cableado:** Todo el cableado para el funcionamiento del cajero automático y el sistema de alarmas deben estar debidamente protegidos para evitar posibles accidentes o actos de sabotaje, debiendo inclusive proteger los compartimientos del sistema de comunicación.

**Artículo 9º - (Casas de cambio)** Las Casas de Cambio con Personalidad Jurídica, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestas su

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

oficina central y agencias de cambio de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º, Sección 2 del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

☒ = Indispensable

- = No indispensable

**Artículo 10º - (Empresas de giro y remesas de dinero)** Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, deben identificar el nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física al que se encuentran expuestos sus puntos de atención financiero de acuerdo a lo establecido en el Artículo 2º, Sección 2, del presente Reglamento e implementar mínimamente las medidas específicas de seguridad física, señaladas a continuación:

Requisitos de Seguridad Física	Niveles de Seguridad		
	Riesgo Bajo	Riesgo Medio	Riesgo Alto
<b>Equipos de Atesoramiento</b>			
Caja Fuerte Bóveda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Personal de Vigilancia</b>			
Un (1) Policía de Seguridad	-	-	<input checked="" type="checkbox"/>
Un (1) Policía de Seguridad o Un (1) Guardia Privado	-	<input checked="" type="checkbox"/>	-
Un (1) Guardia Privado	<input checked="" type="checkbox"/>	-	-

☒ = Indispensable

- = No indispensable

**Artículo 11º - (Empresas de transporte de material monetario y valores)** La Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM) que brinda servicio al Sistema Financiero o la Entidad de Intermediación Financiera con servicio propio de transporte de material monetario y valores (ESPT), debe cumplir con las medidas de seguridad señaladas en el Reglamento Operativo para Empresas Privadas de Vigilancia, para la prestación de sus servicios.

Adicionalmente, la ETM que realiza la custodia de material monetario y valores en sus oficinas, determinará la implementación de equipos de atesoramiento, ambientes específicos para el procesamiento de efectivo (cuando corresponda), sistemas de alarmas, monitoreo y dotación de personal, en función a lo establecido en la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente considerando el nivel de riesgo.

Finalmente, la entidad supervisada para realizar el transporte de material monetario y/o valores entre localidades que no sean ciudades capitales de departamento, debe implementar las medidas de seguridad física que considere necesarias en función a los riesgos asociados al traslado de

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

material monetario y/o valores a dichas áreas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Preservación de la seguridad de la vida de las personas;
- b) Accesibilidad a la localidad;
- c) Zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana;
- d) Montos o valor de material monetario y/o valores a ser trasladado.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - (Registro de hechos delictivos)** En el marco de lo establecido en el Artículo 490, Capítulo II, Título VIII de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la entidad debe llevar un registro de los incidentes de seguridad física que se presenten en sus instalaciones o durante el desarrollo de sus operaciones, contemplando aspectos cualitativos y cuantitativos, con el fin de establecer las medidas correctivas o preventivas que correspondan.

**Artículo 2° - (Empresas de arrendamiento financiero)** En función a la política de seguridad aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la empresa de arrendamiento financiero es responsable de velar porque las transacciones de efectivo realizadas con sus clientes, a través de PAF de entidades de intermediación financiera, cuenten con las medidas de seguridad física necesarias según lo establecido en el presente Reglamento.

**Artículo 3° - (Empresas de servicio de pago móvil)** En función a la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la Empresa de Servicio de Pago Móvil (ESPM), es responsable de la implementación de medidas de seguridad física adecuadas para la prestación de sus servicios en las instalaciones de los corresponsales contratados, según lo establecido en el Artículo 7° de la Sección 4 del presente Reglamento.

**Artículo 4° - (Reportes de información)** La entidad supervisada debe contar con mecanismos que permitan el flujo de información adecuado para la toma de decisiones oportunas, relativas a la gestión de seguridad física en sus instalaciones.

**Artículo 5° - (Resguardo de la información de seguridad física)** La entidad supervisada debe disponer de la custodia en la bóveda o caja fuerte, de los planes de seguridad física, planos o croquis que contengan referencias sobre los sistemas de seguridad implementados, estando prohibida la obtención de copias o fotocopias que no hubieran sido reportadas por escrito al Comité de seguridad física.

**Artículo 6° - (Situaciones de fuerza mayor)** Por motivos fundados, razones de fuerza mayor o situaciones de riesgo imprevistas que impidan la continuidad en la prestación del servicio del personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá utilizar el personal de las Fuerzas Armadas del Estado Plurinacional de Bolivia, previa autorización de las instancias competentes del Gobierno, debiendo comunicar oportunamente estas medidas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**Artículo 7° - (Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 6: ROL DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**Artículo Único - (Rol de auditoría interna)** La Unidad de Auditoría Interna debe desempeñar un rol independiente en la Gestión de Seguridad Física, debiendo, mínimamente cumplir con las siguientes funciones:

- a) Verificar la implementación de lo dispuesto en las políticas, procedimientos y planes diseñados para la Gestión de Seguridad Física;
- b) Verificar que la Unidad de Seguridad Física cumpla con las obligaciones y responsabilidades encomendadas;
- c) Elevar informes al Directorio u órgano equivalente, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia, según corresponda, acerca de los resultados obtenidos y las recomendaciones sugeridas, derivadas de las revisiones;
- d) Efectuar seguimiento de las observaciones y/o recomendaciones emitidas y comunicar los resultados obtenidos al Directorio u Órgano equivalente, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia, según corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 3º, TÍTULO VII, CAPÍTULO III****ANEXO 1: IMPLEMENTOS QUE DEBE PORTAR EL GUARDIA PRIVADO****IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN**

El guardia privado debe contar con uniforme adecuado al clima en el que desempeña sus funciones, que identifique claramente a la empresa de seguridad a la que pertenece.

El guardia privado de una empresa de seguridad privada debe portar la tarjeta de identificación emitida por el Departamento Nacional de Autorización y Control de Empresas Privadas de Vigilancia - DENACEV que lo identifique como empleado de seguridad de la empresa autorizada a la que pertenece.

El guardia privado debe contar con el siguiente equipo: libreta de notas, bastón policial y silbato.

**IMPLEMENTOS DE COMUNICACIÓN QUE DEBE TENER EL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA QUE PROTEGE A LOS USUARIOS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

El personal de vigilancia debe contar con teléfono celular habilitado o radio de comunicación. Debe tener conocimiento de los números de emergencia para reportar la ocurrencia de algún evento de riesgo sucedido con algún cliente o usuario, en el recinto o en el cajero automático.