

DETALLE DE ALTAS

Documento de Identificación	Nombre y Apellido	Género	Fecha de Nacimiento	País de Nacimiento	Profesión	Fecha Ingreso	Cargo	Ciudad de Trabajo	Contrato	Fecha de Registro del sistema	Fecha de Vencimiento	Autorización de Consulta	Comentario
8858578	JHAN CARLA TABOADA VIDAL	Femenino	1995-08-12	Bolivia	TS CONTADURIA PÚBLICA	13/05/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Cochabamba/MIZQUE	Regular	23/05/2024	11/06/2024	si	Correcto
8060282	NORMA CONDORI ESTRADA	Femenino	1990-02-28	Bolivia	Lic. Ing. Comercial	03/10/2023	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Regular	10/10/2023	31/10/2023	si	Correcto
7941993	SARAH MOLLO YAVI	Femenino	1994-07-09	Bolivia	LICENCIATURA CONTADURIA PÚBLICA	15/03/2024	Cajero	Cochabamba/VALLE IVIRGARZAMA	Regular	25/03/2024	15/04/2024	si	Correcto
6454162	EDILBERTO ARNEZ FERRUFINO	Masculino	1984-02-24	Bolivia	Lic. Contabilidad Pública	03/10/2023	ASISTENTE OPERATIVO DE AGENCIA	Cochabamba/COLOMI	Regular	10/10/2023	31/10/2023	si	Correcto
7732094	ESMERALDA FLORES AYANOMA	Femenino	1978-04-04	Bolivia	TS CONTABILIDAD	17/06/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/MONTERO	Regular	24/06/2024	16/07/2024	si	Correcto
13751410	ALISON ORTUÑO GERONIMO	Femenino	2000-06-18	Bolivia	EGRESADO ING FINANCIERA	06/05/2024	ASISTENTE FIDEICOMISO Y MANDATOS	Cochabamba/COCHABAMBA	Regular	13/05/2024	04/06/2024	si	Correcto
4807787	VICTOR EFRAIN GONZALES VARGAS	Masculino	1978-03-06	Bolivia	LICENCIATURA EN ING ZOOTECNIA	02/05/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	La Paz/PATACAMAYA	Regular	13/05/2024	31/05/2024	si	Correcto
4651104	ERICK JOSHEP ARANA ARANA	Masculino	1981-12-03	Bolivia	TS ECONOMIA	15/07/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Regular	19/07/2024	13/08/2024	si	Correcto
7847811	ANGELA MARTINA LUCIA LICHTMANN	Femenino	1992-03-25	Bolivia	LICENCIATURA EN DERECHO	01/11/2023	ASISTENTE DE ASESORIA LEGAL	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Regular	13/11/2023	30/11/2023	si	Correcto
4598347	CAINA NOGARDA GUZMAN CAERO	Femenino	1986-03-06	Bolivia	EGRESADO ADMINISTRACION DE EMPRESAS	19/02/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/WARNES	Regular	27/02/2024	18/03/2024	si	Correcto
6515790	PEDRO VALDEZ MAMANI	Masculino	1984-04-22	Bolivia	EGRESADO CONTADOR PUBLICO	15/01/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Cochabamba/IVIRGARZAMA	Regular	26/01/2024	15/02/2024	si	Correcto
7694969	RAUL COPA VELASCO	Masculino	1988-01-27	Bolivia	LICENCIATURA INGENIERIA COMERCIAL	24/10/2023	Analista de Créditos	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Regular	26/10/2023	22/11/2023	si	Correcto
7319868	PEDRO LUIS COLLAO MAMANI	Masculino	1993-10-26	Bolivia	LICENCIATURA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	24/06/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Oruro/ORURO	Regular	02/07/2024	22/07/2024	si	Correcto
12448313	ROSA MARIA BEDOYA ANDRADE	Femenino	1995-05-22	Bolivia	INGENIERIA COMERCIAL	20/11/2023	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Regular	29/11/2023	15/01/2023	si	Correcto
6518436	DAVID GUTIERREZ GAMBOA	Masculino	1993-01-15	Bolivia	TECNICO BANCARIO	22/05/2024	Mensajero	Cochabamba/COCHABAMBA	Regular	27/05/2024	20/06/2024	si	Correcto
5649249	JUAN PABLO SANDI HUAYLLA	Masculino	1985-06-06	Bolivia	EGRESADO ADMINISTRACION DE EMPRESAS	24/06/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Regular	02/07/2024	22/07/2024	si	Correcto
5897795	DAVID CRUZ TRUJILLO	Masculino	1982-04-10	Bolivia	EGRESADO DERECHO	22/04/2024	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/YAPACANI	Regular	03/05/2024	21/05/2023	si	Correcto
6300240	WILFREDO CRESPO TORO	Masculino	1984-12-03	Bolivia	EGRESADO ING COMERCIAL	22/05/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/SAN IGNACIO DE VELASCO	Regular	27/05/2024	20/06/2024	si	Correcto
2627843	ERICK ALEJANDRO VARGAS CLAVIJO	Masculino	1980-04-18	Bolivia	LICENCIATURA ING COMERCIAL	03/06/2024	JEFE NAL DE CAPTACIONES Y OTROS SERVICIOS	Cochabamba/COCHABAMBA	Regular	13/06/2024	02/07/2024	si	Correcto
6869863	ARIEL EDWIN ACOSTA LOPEZ	Masculino	1989-01-05	Bolivia	LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS	02/05/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	La Paz/LA PAZ	Regular	13/05/2024	31/05/2024	si	Correcto

4266146	HENRRY ARANDA RODRIGUEZ	Masculino	1979-05-26	Bolivia	LICENCIATURA CONTADURIA PUBLICA	12/12/2023	JEFE NACIONAL DE CONTABILIDAD	Cochabamba/CO CHABAMBA	Regular	15/12/2023	11/01/2023	si	Correcto
4014813	WILBER APOLINAR TITO OROPEZA	Masculino	1978-10-23	Bolivia	LICENCIATURA ING AGROPECUARIA	08/07/2024	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Potosi/POTOSI	Regular	11/07/2024	09/08/2024	si	Correcto
5298852	GABRIELA ALEJANDRA MONROY VILLEGAS	Femenino	1986-05-02	Bolivia	LICENCIATURA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	10/06/2024	ANALISTA DE CREDITOS	Cochabamba/CO CHABAMBA	Regular	20/06/2024	19/07/2024	si	Correcto
13624795	ELBIA VASQUEZ CONDORI	Femenino	1996-06-25	Bolivia	LICENCIATURA ING COMERCIAL	24/06/2024	Cajero	Cochabamba/MIZ QUE	Regular	02/07/2024	22/07/2024	si	Correcto

✓ Verificado con el registro de altas en el Sistema de Mercado Integrado y los documentos archivados en el File de Personal.



DETALLE GENERAL PERSONAL
DIRECTOR / CONSEJERO DE ADMINISTRACIÓN / CONSEJERO DE VIGILANCIA

Entidad: CIDRE IFD

Documento de Identificación	Nombre y Apellido	Género	Fecha de Nacimiento	Fecha Ingreso	Cargo	Ciudad de Trabajo	Mandatos	Fecha Inicio Gestión	Fecha Fin Gestión	Nuevo/Reelecto	Consejo	Tipo
796154	Alvaro Jaime Moscoso Blanco	Masculino	1956-01-08	2017-08-01	Presidente	Cochabamba/CO CHABAMBA	8	2024-02-01	2025-01-31	Reelecto	No Aplica	Titular
498444	Erick Franz Uria Pinaya	Masculino	1953-03-05	2017-07-01	Suplente	Cochabamba/CO CHABAMBA	8	2024-02-01	2025-01-31	Reelecto	No Aplica	Suplente
772041	Juan Clavijo Roman	Masculino	1946-01-21	2017-01-31	Secretario	Cochabamba/CO CHABAMBA	8	2024-02-01	2025-01-31	Reelecto	No Aplica	Titular
2014357	JORGE EDGAR CARDONA IRIARTE	Masculino	1955-07-04	2023-01-13	Vice Presidente	Cochabamba/CO CHABAMBA	2	2024-02-01	2025-01-31	Reelecto	No Aplica	Titular
3590910	RONALD EDDY POLO RIVERO	Masculino	1967-08-23	2024-02-01	Vocal	Cochabamba/CO CHABAMBA	1	2024-02-01	2025-01-31	Nuevo	No Aplica	Titular
3773764	PABLO QUIROGA MERCADO	Masculino	1981-09-23	2024-02-01	Vocal	Cochabamba/CO CHABAMBA	1	2024-02-01	2025-01-31	Nuevo	No Aplica	Titular
5204335	ALVARO DANIEL AVILES MONROY	Masculino	1980-07-17	2024-04-15	Director Suplente	Cochabamba/CO CHABAMBA	1	2024-04-15	2025-04-14	Nuevo	No Aplica	Suplente
1718340	HUGO ALBERTO JIMENEZ VIRUEZ	Masculino	1962-04-20	2024-04-15	Director Suplente	Cochabamba/CO CHABAMBA	1	2024-04-15	2025-04-14	Nuevo	No Aplica	Suplente

✓ Verificado con Acta de Asamblea General Ordinaria de Asociados Nro. 01/2024 y Nro. 03/2024

DETALLE GENERAL PERSONAL
SÍNDICO / FISCALIZADOR INTERNO / INSPECTOR DE VIGILANCIA

Entidad: CIDRE IFD

Documento de Identificación	Nombre y Apellido	Género	Fecha de Nacimiento	Fecha Ingreso	Cargo	Ciudad de Trabajo	Mandatos	Fecha Inicio Gestión	Fecha Fin Gestión	Nuevo/Reelecto	Consejo	Tipo
6516984	Isabel Maria Paz Soldan Somoza	Femenino	1986-06-13	2022-06-30	Fiscalizador Suplente (Capital Ordinario)	Cochabamba/CO CHABAMBA	2	01/02/2024	2025-01-31	Reelecto	No Aplica	Suplente ✓
653580	HECTOR MEJIA QUISBERT	Masculino	1955-06-03	2024-02-01	Fiscalizador Interno	Cochabamba/CO CHABAMBA	1	01/02/2024	2025-01-31	Nuevo	No Aplica	Titular ✓
3637717	MARIELA OVANDO BILBAO LA VIEJA	Femenino	1975-10-16	2024-02-01	Fiscalizadora Interna (Capital Ordinario)	Cochabamba/CO CHABAMBA	1	01/02/2024	2025-01-31	Nuevo	No Aplica	Titular ✓

✓ Verificado con el Acta de Asamblea General de Ordinaria de Asociados Nro. 01/2024

DETALLE DE BAJAS DE FUNCIONARIOS

Documento de Identificación	Nombre y Apellido	Género	Fecha de Nacimiento	Cargo	Ciudad de Trabajo	Código de Baja	Causal de Baja	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha de registro	Observación	Estado Baja	último día de registro	Comentario
8836779	GUIDO MITA JIMENEZ	Masculino	1995-02-24	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Cochabamba/CHI MORE	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	08/08/2023	03/11/2023	21/11/2023	CONCLUCION DE PERIODO DE PRUEBA	Definitivo	17/11/2023	Registro posterior a los 10 dias habiles según normativa.
8888312	LUIS MIGUEL SALAZAR MORALES	Masculino	1999-05-07	Cajero	Santa Cruz/SAN JULIAN	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	19/02/2024	31/05/2024	17/06/2024	CONTRATO A PLAZO FIJO	Definitivo	14/06/2024	Registro posterior a los 10 dias habiles según normativa.
5226839	ALEJANDRO IVAN FRANCO HINOJOSA	Masculino	1980-10-14	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Cochabamba/QUILLACOLLO	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	07/07/2023	02/10/2023	10/10/2023	Finalización periodo de prueba	Definitivo	10/10/2023	Correcto
5158189	ALEJANDRO RAMIRO CAMARGO ESTEVEZ	Masculino	1979-09-28	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Cochabamba/COCHABAMBA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	06/09/2023	01/11/2023	06/11/2023	Conclusion periodo de prueba	Definitivo	06/11/2023	Correcto
5891923	BRENDA ELIZABETH MERIDA ZAMBRANA	Femenino	1987-05-13	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/MONTERO	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	22/05/2024	04/06/2024	10/06/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	10/06/2024	Correcto
10547715	CLOTILDE AMBROCIO PASCUAL	Femenino	1995-06-03	Cajero	Cochabamba/QUILLACOLLO	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	19/02/2024	08/03/2024	18/03/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	18/03/2024	Correcto
7296928	CRISTIAN EDSON VALENCIA AGUILAR	Masculino	1991-08-12	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Oruro/ORURO	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	25/03/2024	20/06/2024	02/07/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	02/07/2024	Correcto

T
v

4943975	DAYSI FLORES TARQUI	Femenino	1978-04-01	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	La Paz/LA PAZ	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	24/04/2023	01/08/2023	15/08/2023	Renuncia personal	Definitivo	15/08/2023	Correcto
4313701	ERLAN WILSON CHOQUE CALLISAYA	Masculino	1973-09-22	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	La Paz/LA PAZ	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por	02/05/2024	07/05/2024	13/05/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	13/05/2024	Correcto
8820684	EVANGELINA GUZMAN CORDERO	Femenino	1993-08-22	Cajero	Cochabamba/MIZ QUE	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	22/01/2024	15/06/2024	25/06/2024	PERIODO DE PRUEBA	Definitivo	25/06/2024	Correcto
8151727	GERSON FUENTES CESPEDES	Masculino	1989-08-08	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por	01/06/2023	20/09/2023	23/09/2023	RENUNCIA PERSONAL	Definitivo	23/09/2023	Correcto
3828308	GLADYS MAMANI LOBO	Femenino	1981-12-10	Cajero	Cochabamba/CO CHABAMBA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	09/01/2024	29/02/2024	06/03/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	06/03/2024	Correcto
5423267	IDER ANTONIO AVALOS BURGOS	Masculino	1981-07-08	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/VALLEGRANDE	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	15/01/2024	12/04/2024	25/04/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	25/04/2024	Correcto
8939246	JIMMY SAAVEDRA GARCIA	Masculino	1996-03-14	ASISTENTE DE ASESORIA LEGAL	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	18/07/2023	23/10/2023	26/10/2023	RENUNCIA	Definitivo	26/10/2023	Correcto
5394448	JUAN CARLOS ESCOBAR ROMAN	Masculino	1982-02-09	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/WARNES	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	01/08/2023	25/10/2023	26/10/2023	FINALIZACIÓN PERIODO DE PRUEBA	Definitivo	26/10/2023	Correcto
10025227	LILIANA LUCY TELLEZ POMA	Femenino	1992-02-01	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	La Paz/LA PAZ	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	15/08/2023	31/12/2023	03/01/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	03/01/2024	Correcto

V

3731338	MARCO ANTONIO QUISPE ARROYO	Masculino	1982-08-05	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Oruro/ORURO	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	25/03/2024	01/06/2024	10/06/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	10/06/2024	Correcto
9053321	MARIA JOSE CABALLERO PARADA	Femenino	1996-05-14	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Santa Cruz/SANTA CRUZ DE LA SIERRA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	19/02/2024	11/05/2024	24/05/2024	CONCLUSION PERIODO DE PRUEBA	Definitivo	24/05/2024	Correcto
6481151	MARIELA YOLANDA LAURA POZO	Femenino	1987-10-29	Cajero	Cochabamba/CO CHABAMBA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por	18/03/2024	25/03/2024	01/04/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	01/04/2024	Correcto
5939131	MIGUEL ANGEL PARAGUAYO COLQUEHUANCA	Masculino	1983-04-15	OFICIAL SERVICIOS FINANCIEROS	Cochabamba/CO CHABAMBA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	15/08/2023	31/08/2023	11/09/2023	Finalización periodo de prueba	Definitivo	11/09/2023	Correcto
9420807	PAOLA PEREDO LOPEZ	Femenino	1996-01-27	Cajero	Cochabamba/VI RGARZAMA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	05/03/2024	12/03/2024	18/03/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	18/03/2024	Correcto
5704219	SHARING ANNY LANGUIDEY CORTEZ	Femenino	1992-08-03	Cajero	Pando/COBIJA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	24/04/2023	07/08/2023	13/08/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	13/08/2024	Correcto
9248067	VERONICA IVET CHINO LAURA	Femenino	1996-07-09	Cajero	La Paz/PATACAMA YA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	08/02/2023	05/08/2023	15/08/2023	Conclusion contrato plazo fijo	Definitivo	15/08/2023	Correcto
5911679	WILDER ARRIERAN AVILA	Masculino	1982-08-20	OFICIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS	Cochabamba/MIZ QUE	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	17/01/2024	12/04/2024	22/04/2024	PERIODO DE PRUEBA	Definitivo	22/04/2024	Correcto

7947105	CARLA LORENA NOGALES ESPINOZA	Femenino	1991-04-23	AUDITOR INTERNO II	Cochabamba/CO CHABAMBA	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de	04/07/2016	15/03/2024	25/03/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	01/04/2024	Correcto
8034968	Zenaida Salva Herbas	Femenino	1989-03-24	OPERATIVO DE AGENCIA	Cochabamba/MIZ QUE	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	01/04/2014	28/12/2013	03/01/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	03/01/2024	Correcto
9441339	Griselda Veizaga Ortiz	Femenino	1996-12-12	Oficial de Servicios Financieros	Cochabamba/MIZ QUE	110	Renuncia o cesación de funciones por finalización de contrato, retiro por jubilación, por fallecimiento o por finalización del período de prueba.	02/05/2019	28/12/2023	03/01/2024	RENUNCIA VOLUNTARIA	Definitivo	03/01/2024	Correcto

✓ Verificado con el registro de bajas en el Sistema de Mercado Integrado y los documentos archivados en el File de Personal.

FIRMA



Código de seguridad: rGrUxz4xkfjk

VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

CERTIFICACIONES Y OTROS

NÚMERO: CIENTO VEINTE/DOS MIL VEINTICUATRO - 120/2024

En el municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba del Estado Plurinacional de Bolivia, a horas 15:11 (quince y once), del día, martes veintitrés del mes de abril del año dos mil veinticuatro, ANTE MÍ MARÍA DEL CARMEN MONTAÑO DEL GRANADO, Notario de Fe Pública N° 30 del municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba, se hicieron presentes los señores SERGIO MARIO REYNOLDS RUIZ con Cédula de Identidad N° 4523263 (cuatro, cinco, dos, tres, dos, seis, tres), Boliviana, Soltero(a), con profesión y/o ocupación estudiante, con domicilio en c/cinco N° 251-A-Z Pacata Alta quien se apersona en representación de legal de CIDRE IFD en calidad de SOLICITANTE(S).

Nro. 03/2024

ACTA DE ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS

DEL CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO REGIONAL INSTITUCION FINACIERRA DE DESARROLLO (CIDRE IFD)

En la ciudad de Cochabamba, a los 12 días del mes de abril de 2024 a horas 8:30 en el domicilio de CIDRE IFD, ubicado en la Av. Capitán Víctor Ustariz # 2154, se instaló la Asamblea General Ordinaria de Asociados del CIDRE IFD, con la participación de los siguientes asociados:

Asociados Fundadores: Alvaro Moscoso Blanco, Julio Alem Rojo, Raul Huici Winners, Juan Clavijo Román y Héctor Mejía Quisbert.

Asociados Tenedores de Certificados de Capital Ordinario: Alvaro Moscoso Blanco, Julio Alem Rojo y Víctor Ronald Rivera Vargas.

Con la participación de la totalidad de los Asociados y, la concurrencia de los miembros del Órgano de Control y Fiscalización Interna como invitados, en aplicación de los Artículos 27º y 30º del Estatuto Orgánico, se instaló la Asamblea Ordinaria de Asociados de la cual bajo la dirección del presidente de directorio, quien, a tiempo de instalar la sesión, puso en consideración de los presentes el orden del día propuesto, aclarando que la secretaría de directorio ejerce también como tal en la presente Asamblea.

No habiendo observaciones al orden del día propuesto, se dio inicio con la reunión.

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura del Acta anterior.
2. Remoción, designación de directores suplentes.
3. Aclaración y complementación del punto 2. Del acta de Asamblea General Ordinaria de Asociados N°06/2023 de fecha 19/12/2023 y la Resolución 10/2023.
4. Designación de dos asociados para la suscripción del acta.

DESARROLLO

1. Lectura del Acta anterior.

El presidente del Directorio dio lectura al acta anterior de Asamblea Ordinaria de Asociados N° 02/2024.

2. Revocatoria y designación de directores suplentes.

El Lic. Moscoso, en su condición de presidente del directorio, puso a consideración de la



Código de seguridad: rGrUxz4xkfjk

Asamblea, la remoción de los directores suplentes Huáscar Igor Ballón Mustafa y Jose Eduardo Sanchez Lopez a través de la revocatoria instituida en el Estatuto de la entidad, proponiendo al efecto, la designación en reemplazo de estos, de los Sres. Avilés Monroy Álvaro Daniel con cedula de identidad 5204335 CB y Jimenez Viruez Hugo Alberto con cedula de identidad 1718340 BE, quienes tienen una amplia trayectoria en el sistema financiero en general y fueron funcionarios del área de contabilidad e incluso uno de ellos ejerció como Fiscalizador Interno.

Con el uso de la palabra, el Asociado Clavijo recomienda proceder con la propuesta de remoción y designación de los directores suplentes mencionados, ya que conoce el perfil de los directores suplentes propuestos y que considera que ambos son una opción que aportara al directorio en caso de que sea requerida su habilitación como titulares, debido a que conocen a detalle la entidad.

Resolución 08/2024: La Asamblea General Ordinaria de Asociados, en cumplimiento a lo dispuesto por los Artículos 27-(3) y 54-(3) del Estatuto orgánico, dispone la revocatoria del cargo a los directores suplentes Huáscar Igor Ballón Mustafa y Jose Eduardo Sanchez Lopez y en su reemplazo, designa como nuevos directores suplentes a los señores: Avilés Monroy Álvaro Daniel con cedula de identidad 5204335 CB y Jimenez Viruez Hugo Alberto con cedula de identidad 1718340 BE, sea a partir del 15 de abril de 2024.

3. Aclaración y complementación del punto 2. Del acta de Asamblea General Ordinaria de Asociados N°06/2023 de fecha 19/12/2023 y la Resolución 10/2023.

El Asociado Clavijo, informó a la Asamblea General Ordinaria de Asociados que, de la revisión y control del acta N° 06/2023 de fecha 19/12/2023, se verificó que, al momento de transcribir el punto 2. Consideración del Plan Estratégico Institucional 2024-2026 y Plan Operativo y Presupuesto anual 2024, por error involuntario se omitió en el desarrollo del punto mencionar la presentación y tratamiento del presupuesto anual 2024 presentado por el Lic. Moscoso, quien, al momento de presentar dicho presupuesto, hizo énfasis en la partida presupuestada para "Contribuciones o Aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos" partida que fue expresamente considerada y aprobada como parte del presupuesto anual 2024 inserto en el POA 2024, por lo cual, a fin de evitar observaciones de control posterior, a tiempo de aclarar el contenido del desarrollo del mencionado punto, recomienda complementar la Resolución 10/2023.

Resolución 09/2024: Concluida la presentación y siendo pertinente la recomendación del Asociado Clavijo, la Asamblea General Ordinaria de Asociados de CIDRE IFD, a tiempo de haber aclarado el contenido del punto 2. Del Acta N° 06/2023, complementa la Resolución 10/2023 bajo el siguiente Texto: Los miembros de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, aprueban el Plan Estratégico Institucional 2024-2026 y el Plan Operativo con el Presupuesto anual 2024; así también, con relación a este último, se aprueba el presupuesto asignado para Contribuciones o Aportes a fines sociales; culturales, gremiales y benéficos.

4. Designación de dos asociados para la suscripción del acta.

En aplicación a lo dispuesto por el Artículo 43º del Estatuto Orgánico, además de la firma de los Asociados que ejercieron la presidencia (Moscoso) y secretaria (Clavijo) de la Asamblea, se designa para la firma de la presente acta, a los Asociados Alem y Mejía.



FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

Habiéndose tratado el orden del día, la Asamblea General Ordinaria de Asociados concluyó a horas 9:25 firmando los asistentes la presente.

Fdo. Ilegible: Julio Alem Rojo

Fdo. Ilegible: Álvaro Moscoso Blanco

Fdo. Ilegible: Héctor Mejía Quisbert

Fdo. Ilegible: Juan Clavijo Román

CONCUERDA, la presente copia LEGALIZADA con el acta original que corre en el Libro de actas de CIDRE IFD en conformidad con el Art. 71 de la Ley 483 del Notariado Plurinacional.

CONCLUSION.

Con lo que concluyo DOY FE.

Firmado en documento original con código de contenido:
25a9325bdda4047dddd1f945cce71afe6c19330dadb3a493a061abbf4bf4133.





Código de seguridad: rGrUxz4xkfjk

VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

CERTIFICACIONES Y OTROS

NÚMERO: CIENTO VEINTE/DOS MIL VEINTICUATRO - 120/2024

En el municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba del Estado Plurinacional de Bolivia, a horas 15:11 (quince y once), del día, martes veintitrés del mes de abril del año dos mil veinticuatro, ANTE MÍ MARÍA DEL CARMEN MONTAÑO DEL GRANADO, Notario de Fe Pública N° 30 del municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba, se hicieron presentes los señores SERGIO MARIO REYNOLDS RUIZ con Cédula de Identidad N° 4523263 (cuatro, cinco, dos, tres, dos, seis, tres), Boliviana, Soltero(a), con profesión y/o ocupación estudiante, con domicilio en c/cinco N° 251-A-Z Pacata Alta quien se apersona en representación de legal de CIDRE IFD en calidad de SOLICITANTE(S).

Nro. 03/2024

ACTA DE ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS

DEL CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO REGIONAL INSTITUCION FINACIERRA DE DESARROLLO (CIDRE IFD)

En la ciudad de Cochabamba, a los 12 días del mes de abril de 2024 a horas 8:30 en el domicilio de CIDRE IFD, ubicado en la Av. Capitán Víctor Ustariz # 2154, se instaló la Asamblea General Ordinaria de Asociados del CIDRE IFD, con la participación de los siguientes asociados:

Asociados Fundadores: Alvaro Moscoso Blanco, Julio Alem Rojo, Raul Huici Winners, Juan Clavijo Román y Héctor Mejía Quisbert.

Asociados Tenedores de Certificados de Capital Ordinario: Alvaro Moscoso Blanco, Julio Alem Rojo y Víctor Ronald Rivera Vargas.

Con la participación de la totalidad de los Asociados y, la concurrencia de los miembros del Órgano de Control y Fiscalización Interna como invitados, en aplicación de los Artículos 27° y 30° del Estatuto Orgánico, se instaló la Asamblea Ordinaria de Asociados de la cual bajo la dirección del presidente de directorio, quien, a tiempo de instalar la sesión, puso en consideración de los presentes el orden del día propuesto, aclarando que la secretaría de directorio ejerce también como tal en la presente Asamblea.

No habiendo observaciones al orden del día propuesto, se dio inicio con la reunión.

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura del Acta anterior.
2. Remoción, designación de directores suplentes.
3. Aclaración y complementación del punto 2. Del acta de Asamblea General Ordinaria de Asociados N°06/2023 de fecha 19/12/2023 y la Resolución 10/2023.
4. Designación de dos asociados para la suscripción del acta.

DESARROLLO

1. Lectura del Acta anterior.

El presidente del Directorio dio lectura al acta anterior de Asamblea Ordinaria de Asociados N° 02/2024.

2. Revocatoria y designación de directores suplentes.

El Lic. Moscoso, en su condición de presidente del directorio, puso a consideración de la



Código de seguridad: rGrUxz4xkfjk

Asamblea, la remoción de los directores suplentes Huáscar Igor Ballón Mustafa y Jose Eduardo Sanchez Lopez a través de la revocatoria instituida en el Estatuto de la entidad, proponiendo al efecto, la designación en reemplazo de estos, de los Sres. Avilés Monroy Álvaro Daniel con cedula de identidad 5204335 CB y Jimenez Viruez Hugo Alberto con cedula de identidad 1718340 BE, quienes tienen una amplia trayectoria en el sistema financiero en general y fueron funcionarios del área de contabilidad e incluso uno de ellos ejerció como Fiscalizador Interno.

Con el uso de la palabra, el Asociado Clavijo recomienda proceder con la propuesta de remoción y designación de los directores suplentes mencionados, ya que conoce el perfil de los directores suplentes propuestos y que considera que ambos son una opción que aportara al directorio en caso de que sea requerida su habilitación como titulares, debido a que conocen a detalle la entidad.

Resolución 08/2024: La Asamblea General Ordinaria de Asociados, en cumplimiento a lo dispuesto por los Artículos 27-(3) y 54-(3) del Estatuto orgánico, dispone la revocatoria del cargo a los directores suplentes Huáscar Igor Ballón Mustafa y Jose Eduardo Sanchez Lopez y en su reemplazo, designa como nuevos directores suplentes a los señores: Avilés Monroy Álvaro Daniel con cedula de identidad 5204335 CB y Jimenez Viruez Hugo Alberto con cedula de identidad 1718340 BE, sea a partir del 15 de abril de 2024.

3. Aclaración y complementación del punto 2. Del acta de Asamblea General Ordinaria de Asociados N°06/2023 de fecha 19/12/2023 y la Resolución 10/2023.

El Asociado Clavijo, informó a la Asamblea General Ordinaria de Asociados que, de la revisión y control del acta N° 06/2023 de fecha 19/12/2023, se verificó que, al momento de transcribir el punto 2. Consideración del Plan Estratégico Institucional 2024-2026 y Plan Operativo y Presupuesto anual 2024, por error involuntario se omitió en el desarrollo del punto mencionar la presentación y tratamiento del presupuesto anual 2024 presentado por el Lic. Moscoso, quien, al momento de presentar dicho presupuesto, hizo énfasis en la partida presupuestada para "Contribuciones o Aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos" partida que fue expresamente considerada y aprobada como parte del presupuesto anual 2024 inserto en el POA 2024, por lo cual, a fin de evitar observaciones de control posterior, a tiempo de aclarar el contenido del desarrollo del mencionado punto, recomienda complementar la Resolución 10/2023.

Resolución 09/2024: Concluida la presentación y siendo pertinente la recomendación del Asociado Clavijo, la Asamblea General Ordinaria de Asociados de CIDRE IFD, a tiempo de haber aclarado el contenido del punto 2. Del Acta N° 06/2023, complementa la Resolución 10/2023 bajo el siguiente Texto: Los miembros de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, aprueban el Plan Estratégico Institucional 2024-2026 y el Plan Operativo con el Presupuesto anual 2024; así también, con relación a este último, se aprueba el presupuesto asignado para Contribuciones o Aportes a fines sociales; culturales, gremiales y benéficos.

4. Designación de dos asociados para la suscripción del acta.

En aplicación a lo dispuesto por el Artículo 43º del Estatuto Orgánico, además de la firma de los Asociados que ejercieron la presidencia (Moscoso) y secretaria (Clavijo) de la Asamblea, se designa para la firma de la presente acta, a los Asociados Alem y Mejía.



FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

Habiéndose tratado el orden del día, la Asamblea General Ordinaria de Asociados concluyó a horas 9:25 firmando los asistentes la presente.

Fdo. Illegible: Julio Alem Rojo

Fdo. Illegible: Álvaro Moscoso Blanco

Fdo. Illegible: Héctor Mejía Quisbert

Fdo. Illegible: Juan Clavijo Román

CONCUERDA, la presente copia LEGALIZADA con el acta original que corre en el Libro de actas de CIDRE IFD en conformidad con el Art. 71 de la Ley 483 del Notariado Plurinacional.

CONCLUSION.

Con lo que concluyo DOY FE.

Firmado en documento original con código de contenido:
25a9325bdda4047dddd1f945cce71afe6c19330dadb3a493a061abbf4bf4133.



**Encargados de Puntos de Reclamo - Detalle de Agencias
CIDRE IFD**

Departamento: Beni						
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre
BENI / VACA DIEZ / RIBERALTA / RIBERALTA	Agencia Fija	801	AGENCIA RIBERALTA	AVENIDA MEDARDO CHÁVEZ N° 449 ESQUINA AVENIDA SUCRE	10786390	MENDOZA ORTIZ LIXSYS ✓
Departamento: Chuquisaca						
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre
CHUQUISACA / OROPEZA / SUCRE / SUCRE	Sucursal	100	SUCURSAL SUCRE	AVENIDA DEL MAESTRO N° 498, ESQ. GERMAN BUSH, ZONA ESTADIO PATRIA	3654650	MORALES SUBIETA SYHOMARA LUZ ALICIA ✓
CHUQUISACA / HERNANDO SILES / MONTEAGUDO / MONTEAGUDO	Agencia Fija	101	AGENCIA MONTEAGUDO	AVENIDA PETROLERA S/N, ESQUINA PASAJE TARIJA, BARRIO PRIMERO DE MAYO	5661116	ADAN MENDOZA FRANZ REYNALDO ✓
Departamento: Cochabamba						
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre
COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	Oficina Central	1	OFICINA NACIONAL	AV. CAPITÁN VICTOR USTARIZ N° O-2154	6466122	MENDOZA SORIA CRISTIAN OSVALDO ✓
COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	Agencia Fija	309	AGENCIA CHIMBA	AV. VICTOR USTARIZ N° 2154, ZONA LA CHIMBA	8691886	ARCE RODRIGUEZ GERBER ✓
COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	Agencia Fija	301	AGENCIA MUYURINA	Calle Beni No 284 esquina avenida Santa Cruz, Zona Queru Queru	4502910	GONZALES MEDINA JUAN CARLOS ✓
COCHABAMBA / QUILLACOLLO / QUILLACOLLO / QUILLACOLLO	Agencia Fija	302	AGENCIA QUILLACOLLO	AV. ALBINA PATIÑO N° 220	9360725	LOPEZ FUENTES MIGUEL ANGEL ✓
COCHABAMBA / CHAPARE / COLOMI / COLOMI	Agencia Fija	303	AGENCIA COLOMI	CARRETERA COCHABAMBA - SANTA CRUZ KM 45, ENTRE CALLES CALATAYUD Y JUNIN S/N	7884133	TERAN ROJAS JUAN PABLO ✓
COCHABAMBA / CARRASCO / CHIMORÉ / CHIMORE	Agencia Fija	306	AGENCIA CHIMORE	AV. PANAMERICANA S/N	7916454	GUTIERREZ VASQUEZ SONIA ✓
COCHABAMBA / CARRASCO / PUERTO VILLAROEL / IVIRGARZAMA	Agencia Fija	307	AGENCIA IVIRGARZAMA	AV. MORTENSON S/N FRENTE A LA PLAZA PRINCIPAL DE IVIRGARZAMA	6101316	MARTINEZ BARRAL ELSA GUADALUPE ✓
COCHABAMBA / MIZQUE / MIZQUE / MIZQUE	Agencia Fija	305	AGENCIA MIZQUE	PLAZA PRINCIPAL ACERA SUD S/N	8812551	MOLLO HERRADA DELICIA ✓
Departamento: La Paz						
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre
LA PAZ / MURILLO / LA PAZ / LA PAZ	Sucursal	200	SUCURSAL LA PAZ	Calle Pinilla N° 291 esquina Avenida 6 de Agosto, Zona San Jorge	5964810	RODRIGUEZ SILVA DANIEL MARTIN ✓

LA PAZ / MURILLO / EL ALTO / EL ALTO	Agencia Fija	201	AGENCIA EL ALTO	AV. JORGE CARRASCO N° 65 ENTRE CALLES 3 Y 4, ZONA 12 DE OCTUBRE	9175091	BUSTAMANTE GUTIERREZ INGRID JAZMIN	✓
LA PAZ / AROMA / PATACAMAYA / PATACAMAYA	Agencia Fija	202	AGENCIA PATACAMAYA	AV. PANAMERICANA S/N ENTRE PASAJE FLORIDA Y CALLE COCHABAMBA	6887408	QUISPE YUJRA EVA	✓
Departamento: Oruro							
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre	
ORURO / CERCADO / ORURO / ORURO	Sucursal	400	SUCURSAL ORURO	CALLE PAGADOR N° 5569, ENTRE CALLES CARO Y MONTECINOS	3516867	QUISPE MERCEDES	✓
ORURO / ABAROA / CHALLAPATA / CHALLAPATA	Agencia Fija	401	AGENCIA CHALLAPATA	CALLE EJERCITO S/N ENTRE CALLES VILLARROEL Y ORURO, ZONA CENTRAL	5746166	TICONA MONTAÑO HELEN BEATRIZ	✓
Departamento: Pando							
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre	
PANDO / NICOLÁS SUÁREZ / COBIJA / COBIJA	Agencia Fija	901	AGENCIA COBIJA	AV. 9 FEBRERO N° 139	1765366	QUIROZ SUZAÑO NELSON BORIS	✓
Departamento: Potosí							
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre	
POTOSÍ / TOMAS FRIAS / POTOSÍ / POTOSI	Sucursal	500	SUCURSAL POTOSI	CALLE CHAYANTA N° 761 ENTRE CALLES 1º DE ABRIL Y LITORAL, ZONA SAN ROQUE	6611462	CASTRO VILLA MARIO ALBERTO	✓
Departamento: Santa Cruz							
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre	
SANTA CRUZ / ANDRÉS IBÁÑEZ / SANTA CRUZ DE LA SIERRA / SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Sucursal	700	SUCURSAL SANTA CRUZ	Calle Florida N° 23 entre calles 24 de Septiembre y Libertad	8257334	MORENO BANEGAS XIMENA	✓
SANTA CRUZ / ANDRÉS IBÁÑEZ / SANTA CRUZ DE LA SIERRA / SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Agencia Fija	703	AGENCIA PLAN 3000	AV. PAURITO N° 6075, ZONA PLAN 3000	8236065	MIRANDA MENDEZ VERENICE HAINES	✓
SANTA CRUZ / WARNES / WARNES / WARNES	Agencia Fija	707	AGENCIA SATÉLITE NORTE	AV. PRINCIPAL SATÉLITE NORTE, ENTRE CALLES 28 Y 29, WARNES	5581184	CUELLAR CABRAL ROMI DIXON	✓
SANTA CRUZ / VELASCO / SAN IGNACIO DE VELASCO / SAN IGNACIO DE VELASCO	Agencia Fija	709	AGENCIA SAN IGNACIO DE VELASCO	CALLE LA PAZ, FRENTE A LA PLAZA PRINCIPAL DE SAN IGNACIO DE VELASCO	7723312	SALAS ALGARAÑAZ OSMAN	✓
SANTA CRUZ / ICHILO / YAPACANÍ / YAPACANI	Agencia Fija	706	AGENCIA YAPACANI	AV. EPIFANIO RIOS S/N, ENTRE CALLE JUAN ARCE Y AVENIDA SAN JUAN DE DIOS, ACERA NORTE	7785579	POSIABO LIZARRAGA ALDO	✓
SANTA CRUZ / VALLEGRANDE / VALLEGRANDE / VALLEGRANDE	Agencia Fija	705	AGENCIA VALLEGRANDE	CALLE SANTA CRUZ N° 124, ESQUINA CALLE FLORIDA	6316615	DURAN GARCIA MARIBEL	✓

SANTA CRUZ / OBISPO SANTIESTEVAN / MONTERO / MONTERO	Agencia Fija	704	AGENCIA MONTERO	AV. CIRCUNVALACIÓN ESTE S/N, ESQUINA EZEQUIEL SAUCEDO	7800105	ZELAYA CRUZ ROSMERY ✓
SANTA CRUZ / ÑUFLO DE CHÁVEZ / SAN JULIÁN / SAN JULIAN	Agencia Fija	708	AGENCIA SAN JULIAN	Av. Estado Plurinacional de Bolivia s/n. Barrio 6 de Agosto, diagonal al mercado principal de San Julián.	8950321	LLANOS OCHOA IRMA ✓
Departamento: Tarija						
Ciudad Comunidad	Oficina	Nro.	Nombre de Oficina	Dirección	CI	Nombre
TARIJA / CERCADO / TARIJA / TARIJA	Agencia Fija	601	AGENCIA TARIJA SUR	AVENIDA PANAMERICANA S/N, ZONA SAN JORGE	5044331	DIAZ VILLCA NORA ✓
TARIJA / CERCADO / TARIJA / TARIJA	Sucursal	600	SUCURSAL TARIJA	AV. PANAMERICANA N° 1161, ENTRE GUADALQUIVIR Y PASAJE SALOMÓN BENITEZ	5002426	BALDIVIEZO BEJARANO PATRICIA TERESA ✓

✓ Verificado con Files del personal.

**AUDITORES EXTERNOS
CIDRE IFD**

Auditor Externo	Gestión	Fecha/Hora de Registro	Glosa Aclaratoria
Bolivian American Consulting S.R.L.	2024	05/07/2024 11:30:10 a. m.	Empresa de auditoría externa contratada mediante resolución de Directorio Nro. 74/2024, según acta de Directorio Nro. 25/2024 de fecha 14 de junio de 2024. ✓
Bolivian American Consulting S.R.L.	2023	05/07/2023 11:16:04 a. m.	Empresa de Auditoría Externa contratada mediante Resolución de Directorio Nro. 82/2023, según Acta de Reunión de Directorio Nro. 22/2023 de fecha 16 de junio de 2023.
Bolivian American Consulting S.R.L.	2022	05/07/2022 12:36:40 p. m.	Empresa de Auditoría Externa contratada mediante Resolución de Directorio Nro. 97/2022 emitida en Acta de Reunión de Directorio Nro. 22/2022 de fecha 14 de junio de 2022.
TUDELA & TH CONSULTING GROUP S.R.L.	2021	14/07/2021 01:34:14 p. m.	Auditores externos contratados mediante Resolución de Directorio Nro. 64/2021 de Acta de Reunión de Directorio Nro. 20/2021 de fecha 11 de junio de 2021.
AUDINACO S.R.L. Auditores y Consultores	2020	26/06/2020 01:15:04 p. m.	Auditores externos contratados de acuerdo con Resolución de Directorio Nro. 80/2020 de Acta de Reunión de Directorio Nro. 15/2020 de fecha 16 de junio de 2020.
AUDINACO S.R.L. Auditores y Consultores	2019	02/07/2019 02:32:30 p. m.	Firma contratada de acuerdo a Acta de Reunión de Directorio - 16/2019 de fecha 14/07/2019 Resolución 54/2019
TUDELA & TH CONSULTING GROUP S.R.L.	2018	04/07/2018 04:40:35 p. m.	Firma contratada de acuerdo a Acta de Reunión de Directorio - 22/2018 de fecha 15/06/2018 Resolución 75/2018
Bolivian American Consulting S.R.L.	2017	20/07/2017 05:40:18 p. m.	Firma autorizada según trámite T-3060243285, con carta ASFI/DSR IV/R-134303/2017 del 18 de julio del 2017, autorizando a esa firma para operar con CIDRE IFD

✓ Verificado con el acta de reunión de Directorio Nro. 25/2024



Código de seguridad: BZ3zmBF1ZG0f

VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

CERTIFICACIONES Y OTROS

NÚMERO: CIENTO CINCUENTA Y TRES/DOS MIL VEINTICUATRO - 153/2024
 En el municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba del Estado Plurinacional de Bolivia, a horas 12:15 (doce y quince), del día, jueves cuatro del mes de julio del año dos mil veinticuatro, ANTE MÍ MARÍA DEL CARMEN MONTAÑO DEL GRANADO, Notario de Fe Pública N° 30 del municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba, se hizo presente el señor SERGIO MARIO REYNOLDS RUIZ con Cédula de Identidad N° 4523263 (cuatro, cinco, dos, tres, dos, seis, tres), Boliviana, Soltero(a), con profesión y/o ocupación estudiante, con domicilio en c/cinco N° 251-A-Z Pacata Alta quien en su condición de Sub Gerente Nacional de Asesoría Legal del CIDRE IFD con documento que acredita la personería jurídica número Resolución Ministerial N° 726 de 18/08/2016, en calidad de SOLICITANTE(S) solicitándome se extienda una copia notariada que es como sigue:

ACTA DE REUNIÓN DEL DIRECTORIO – 25/2024
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO (CIDRE IFD)

En la ciudad de Cochabamba, a horas 11:00 del día 14 de junio de 2024, en las oficinas ubicadas en la Av. Capitán Ustariz # O-2154, se celebró la reunión de Directorio del CIDRE IFD, con la participación de los siguientes miembros:

Alvaro J. Moscoso Blanco DIRECTOR PRESIDENTE

Jorge Edgar Cardona Iriarte DIRECTOR VICEPRESIDENTE

Juan Clavijo Román DIRECTOR SECRETARIO

Ronald Eddy Polo Rivero DIRECTOR VOCAL

Pablo Quiroga Mercado DIRECTOR VOCAL

Héctor Mejía Quisbert FISCALIZADOR INTERNO C.F.

Mariela Ovando Bilbao La Vieja FISCALIZADORA INTERNA C.O.

Habiéndose reunido el quórum necesario, de conformidad con el Estatuto de la Asociación, se procedió a instalar la presente reunión de Directorio de forma mixta (virtual/presencial), con la participación de los siguientes ejecutivos y/o funcionarios de la institución:

Carlos Martín Rodríguez O. Gerente General

Mauricio Moscoso Guttentag Gerente Nacional de Servicios Financieros

Lisbeth Nogales Villarroel Gerente Nacional de Finanzas y Administración

Al tratarse la presente, de una reunión de directorio mixta (virtual/presencial) según lo indicado anteriormente, se confirmó la calidad de transmisión y comunicación, estableciéndose como adecuada para sostener la misma, pudiendo participar todos los asistentes y expresar sus comentarios, opiniones y votos sin inconveniente alguno.

Seguidamente, por secretaría y a solicitud del presidente, se dio lectura al Orden del Día, emplazándose a los miembros del directorio a manifestarse respecto al contenido de este. No habiendo solicitudes de modificación alguna al orden del día, se dio inicio al tratamiento de este.

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura del acta anterior.



Código de seguridad: BZ3zmBF1ZG0f

2. Presentación y análisis de resultados de mayo 2024.
3. Informe de Comités de Directorio.
 - 3.1 Informe del Comité de Créditos.
 - 3.2 Informe del Comité de Riesgos.
 - 3.3 Informe del Comité de Auditoría.
- 4.

No habiendo solicitudes de modificación alguna al orden del día, se dio inicio al tratamiento de este.

DESARROLLO

1. Lectura del acta anterior.

El presidente dio lectura del acta 24/2024, respecto a la cual, no se realizaron observaciones.
2. Presentación y análisis de resultados de mayo 2024.

El Lic. Rodriguez, en su condición de Gerente General, presento el estado de evolución de los resultados al cierre del periodo 05/2024; al punto, presento el estado de situación patrimonial de la entidad, la estructura del activo y del pasivo y las variaciones relevantes del periodo. En ese marco, expuso el detalle de seguimiento al cumplimiento de los compromisos financieros y las acciones correctivas ejecutadas y/o en curso para ajustar los desfases.

Por otra parte, hizo referencia al grado de cumplimiento de la ejecución presupuestaria, el estado del calce financiero, los indicadores de liquidez, detallando las operaciones de tesorería más importantes, hizo una evolución de las inversiones temporarias y permanentes, además de hacer una descripción del desempeño financiero general de la entidad.

Informo también que, durante el periodo, se han contratado préstamos interbancarios con la finalidad de mejorar el índice de liquidez, con las siguientes entidades:

ENTIDAD	Monto (Bs.)	Tasa (%)	Plazo (dias)	Fecha desembolso
Interbancaria FUNDACION PROMUJER IFD 032024	10,000,000	8%	21	08/05/2024
Interbancaria CRECER 062024	6,800,000	8%	15	14/05/2024
DIACONIA FRIF IFD 022-2024	8,000,000	8%	28	17/05/2024
DIACONIA FRIF IFD 023-2024	2,000,000	8%	27	24/05/2024
Interbancaria CRECER 072024	6,800,000	8%	10	31/05/2024

Entre otros aspectos relevantes del periodo preciso los siguientes:

- En fecha 2 de mayo, se realizó el segundo desembolso por \$us750,000. - del financiador BID, quedando un saldo por desembolsar de \$us500,000.-. El desembolso fue realizado mediante el mecanismo del Fondo CPVIS II, aspecto que permitió cumplir con los pagos programados reduciendo los costos de transferencia.
- En fecha 22 de mayo se suscribió el contrato entre MFR, BDP ST y CIDRE IFD, para llevar el proceso de calificación de riesgo de los valores de titulación a ser emitidos por el



FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

patrimonio autónomo BDP ST.

En Fecha 20 de mayo, ASFI envío la nota ASFI/DSR III/R-118134/2024 donde nos comunica que ha tomado conocimiento de la distribución de utilidades correspondiente a la gestión 2023, con lo que se procedió a la capitalización de las utilidades.

Finalmente, puso a consideración del directorio la actualización solicitada por la Gerencia Nacional de Planificación e Innovaciones del Reglamento interno para la elaboración y gestión del plan estratégico y el plan operacional.

Resolución 74/2024: Recibido el Informe de parte de la Gerencia General, el directorio manifiesta su conformidad y aprueba la actualización del Reglamento interno para la elaboración y gestión del plan estratégico y el plan operacional.

3. Informe de Comités de Directorio.

3.1 Comité de Créditos.

El Lic. Moscoso, en su condición de presidente del Comité de Créditos, informó al directorio con relación a los temas tratados en la última sesión, al efecto, expuso la información respecto al desempeño y evolución de la situación de la cartera, mora, previsiones, normalización, crecimiento y estrategia comercial, concluida la presentación, puso en consideración del pleno, la aprobación de actualización de la siguiente documentación interna del área:

Gerencia Nacional de Servicios Financieros:

-Actualización-

-Manual de Créditos-

-Reglamento interno de Productos Crediticios-

-Reglamento interno de Evaluación y análisis-

-Reglamento interno de Garantías-

- Reglamento interno de Castigos-

- Reglamento Interno de Incentivo variable.

Resolución 72/2024: Recibido el informe de parte del Comité de Créditos con relación a la situación de la cartera, mora, previsiones, normalización, crecimiento y estrategia comercial, el directorio, a tiempo de manifestar su conformidad, se pronunció también aprobando la Actualización normativa propuesta.

3.2 Informe del Comité de Riesgos.

El Lic. Moscoso en su condición de presidente del comité de riesgos, informó al Directorio sobre los temas tratados en la última sesión, según acta de comité de riesgos 006/2024 que incluye el siguiente detalle:

a. Presentación del informe de Análisis BIA y riesgos de continuidad del negocio (GR.P139.2024), en el que se resumió los resultados obtenidos de ambas evaluaciones.

b. Exposición del Informe de Monitoreo de Niveles de Captaciones (GR.P120.2024), en el que se hizo referencia al comportamiento de las captaciones en CIDRE IFD y la concentración a nivel de agencia y clientes.

c. Consideraciones del Informe de Evaluación y Calificación de Cartera (GR.P140.2024), en el que se expuso la posición de CIDRE IFD con relación a las variables de Evaluación y Calificación de Cartera.

d. Revisión del informe mensual de riesgos a mayo 2024, en el que se hizo referencia a los



Código de seguridad: BZ3zmBF1ZG0f

puntos más importantes de este informe y a que los indicadores de apetito de riesgo IAR.28 Cartera Consumo (%), IAR.63 Cartera Crédito de Consumo (N0,N1,N2) e IAR.6 Concentración fuente obligaciones con entidades financieras, ingresaron a zona de tolerancia, por lo que se recomendó el monitoreo correspondiente.

e. Consideración a las modificaciones realizadas a los documentos: MN-GR-001 Manual de Gestión Integral de Riesgos, RI-GR-001 Reglamento Interno para la Gestión Integral de Riesgos, OTI-GR-001 Metodologías para la Gestión Integral de Riesgos y PR-GR-004 Procedimiento para la gestión de excesos y excepciones a límites de exposición y apetito de riesgo. Adicionalmente se consideró la ratificación del documento OTI-GR-007 Plan de comunicación para la gestión integral de riesgos, posterior a la respectiva revisión.

f. Consideración al Plan Operativo Anual para la Gestión Integral de Riesgos REFORMULADO, en el que se incluyen actividades que permiten fortalecer la Gestión Integral de Riesgos de la entidad.

Resolución 73/2024: Recibido el informe y con base en las recomendaciones del Comité de Riesgos, los miembros del Directorio tomaron conocimiento de los temas tratados e informes presentados y decidieron aprobar el Plan Operativo Anual para la Gestión Integral de Riesgos 2024 REFORMULADO y la modificación y ratificación de los documentos expuestos.

3.3 Comité de Auditoría.

El presidente del Comité de Auditoría, a tiempo de informar a miembros del directorio sobre los temas tratados en la última sesión del comité, puso a consideración de estos, los siguientes puntos:

a. Consideración, Análisis, de la propuesta técnica recibida de la firma de auditoría externa BAC SRL.

El presidente del Comité hizo la introducción del asunto, señalando que se realizó la invitación directa a la firma de auditoría externa "Bolivian American Consulting S.R.L. (BAC S.R.L.)" para que presente una propuesta técnica y económica para realizar el trabajo de Auditoría externa de los Estados Financieros de CIDRE-IFD correspondientes a la gestión 2024, haciendo constar que luego de recibida dicha propuesta, el comité hizo una revisión detallada del contenido de esta.

b. Selección y contratación de la firma de auditoría externa para la gestión 2024 y borrador de contrato.

Después de revisar la propuesta técnica y analizar el precio fijado para ese trabajo, los miembros del Comité resolvieron recomendar al Directorio, se contrate los servicios de la firma "Bolivian American Consulting S.R.L. (BAC S.R.L.)" para realizar el trabajo de auditoría externa de nuestros estados financieros correspondientes a la gestión 2024, en cumplimiento a lo establecido en el Capítulo II, Título I, Libro 6º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, poniendo a consideración también, el proyecto borrador del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA EXTERNA GESTIÓN 2024.

c. Informes programados y no programados.

Finalmente, el presidente del Comité de Auditoría puso en conocimiento del directorio, el



FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

detalle de los informes programados y no programados de auditoría interna correspondientes al mes de mayo 2024, haciendo énfasis en los informes sobre Gestión de Riesgo Operativo y Gestión de Riesgo Cambiario, además hizo notar que esa unidad cumplió sus actividades programadas y presentó oportunamente los informes no programados, con lo cual, concluyó su presentación.

Resolución 74/2024: Recibido el informe de parte del Comité de Auditoría Interna, el directorio, tomo conocimiento de los informes presentados por el Auditor Interno durante el mes de mayo de 2024, en particular, los informes sobre Gestión de Riesgo Operativo y Gestión de Riesgo Cambiario, y aprueba la contratación de la firma "Bolivian American Consulting S.R.L. (BAC S.R.L.)" para realizar el trabajo de Auditoría externa de los Estados Financieros de CIDRE-IFD correspondientes a la gestión 2024, aprobando también el proyecto borrador del CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORIA EXTERNA GESTION 2024 a ser suscrito con dicha firma.

Con lo que concluyó la reunión de Directorio, a horas 13:25, firmando el acta los miembros del directorio y el Fiscalizador Interno.

Fdo ilegible: Alvaro Jaime Moscoso Blanco DIRECTOR PRESIDENTE

Fdo ilegible: Jorge Edgar Cardona Iriarte DIRECTOR VICEPRESIDENTE

Fdo ilegible: Juan Clavijo Román DIRECTOR SECRETARIO

Fdo ilegible: Ronald Eddy Polo Rivero DIRECTOR VOCAL

Fdo ilegible: Pablo Quiroga Mercado DIRECTOR VOCAL

Fdo ilegible: Mariela Ovando Bilbao La Vieja FISCALIZADOR INTERNO C.O.

Fdo ilegible: Héctor Mejía Quisbert FISCALIZADOR INTERNO C.F.

CONCLUSION.

Con lo que concluyo DOY FE.

Firmado en documento original con código de contenido:
3b52f8fbaf046fedeaafa45c0cf7e4002efb555ed3b739d1dd2bb40e0a2e7d2c0.



**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL
SISTEMA FINANCIERO**

**Detalle de Sucursales, Agencias y Otros
CIDRE IFD**

País: Bolivia

Departamento: Beni

Nro. Oficina 801 AGENCIA RIBERALTA

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
BENI / VACA DIEZ / RIBERALTA / RIBERALTA	Agencia Fija	AVENIDA MEDARDO CHÁVEZ N° 449 ESQUINA AVENIDA SUCRE	591385249 90	5913852499 0	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	10786390	MENDOZA ORTIZ LIXSYS	19/05/2017	27/09/2023

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-10.9996021449	-66.0775823626	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Departamento: Chuquisaca

Nro. Oficina 100 SUCURSAL SUCRE

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
CHUQUISACA / OROPEZA / SUCRE / SUCRE	Sucursal	AVENIDA DEL MAESTRO N° 498, ESQ. GERMAN BUSH, ZONA ESTADIO PATRIA	59146468336	59146468336	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	3654650	MORALES SUBIETA SYHOMARA LUZ ALICIA	05/11/2016	09/05/2024

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta

-19.03640487 14	-65.259079974 6	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00				
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00									
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00									
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00									
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00									

Nro. Oficina 101 AGENCIA MONTEAGUDO

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
CHUQUISACA / HERNANDO SILES / MONTEAGUDO / MONTEAGUDO	Agencia Fija	AVENIDA PETROLERA S/N, ESQUINA PASAJE TARIJA, BARRIO PRIMERO DE MAYO	59146473378	59146473378	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	5661116	ADAN MENDOZA FRANZ REYNALDO	07/04/2017	02/07/2024 ✓

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-19.80461584 46	-63.956747780 9	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Departamento: Cochabamba

Nro. Oficina 1 OFICINA NACIONAL

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	Oficina Central	AV. CAPITÁN VICTOR USTARIZ Nº O-2154	5914441110	59144411180	ADMINISTRATIVO	6466122	MENDOZA SORIA CRISTIAN OSVALDO	04/11/2016	10/01/2024 ✓

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.39618758 35	-66.180813131 4	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00							
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00							
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00							

Nro. Oficina 309 AGENCIA CHIMBA

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	Agencia Fija	AV. VICTOR USTARIZ Nº 2154, ZONA LA CHIMBA	5914441110	59144411180	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	8691886	ARCE RODRIGUEZ GERBER	04/11/2016	12/12/2023

✓

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.3960973006	-66.1808087711	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 301 AGENCIA MUYURINA

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	Agencia Fija	Calle Beni No 284 esquina avenida Santa Cruz, Zona Queru Queru	5914441110	59144411180	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	4502910	GONZALES MEDINA JUAN CARLOS	04/11/2016	15/07/2024

✓

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.3770593855	-66.1571991944	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 302

AGENCIA QUILLACOLLO

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
COCHABAMBA / QUILLACOLLO / QUILLACOLLO / QUILLACOLLO	Agencia Fija	AV. ALBINA PATIÑO Nº 220	5914441110	59144411180	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	9360725	LOPEZ FUENTES MIGUEL ANGEL	04/11/2016	27/09/2023

✓

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.3945998454	-66.2834434451	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 303

AGENCIA COLOMI

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
COCHABAMBA / CHAPARE / COLOMI / COLOMI	Agencia Fija	CARRETERA COCHABAMBA - SANTA CRUZ KM 45, ENTRE CALLES CALATAYUD Y JUNIN S/N	59144136625	59144136625	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	7884133	TERAN ROJAS JUAN PABLO	05/11/2016	27/09/2023

✓

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.3373582833	-65.8662460204	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 306

AGENCIA CHIMORE

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación

COCHABAMBA / CARRASCO / CHIMORÉ / CHIMORE	Agencia Fija	AV. PANAMERICANA S/N	59144136246	59144136246	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	7916454	GUTIERREZ VASQUEZ SONIA	05/11/2016	28/05/2024	✓
---	--------------	----------------------	-------------	-------------	--	---------	-------------------------	------------	------------	---

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado					Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	
-16.9966969734	-65.1506667337	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00						
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											

Nro. Oficina 307 AGENCIA IVIRGARZAMA														
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				Encargado del Punto de Reclamo		Fecha			
									CI	Nombre	Registro	Modificación		
COCHABAMBA / CARRASCO / PUERTO VILLARROEL / IVIRGARZAMA	Agencia Fija	AV. MORTENSON S/N FREnte a la PLAZA PRINCIPAL DE IVIRGARZAMA	591441362882	59144136282	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	6101316	MARTINEZ BARRAL ELSA GUADALUPE	05/11/2016	10/01/2024	✓				

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado					Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	
-17.0347247825	-64.8575146719	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00						
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											

Nro. Oficina 305 AGENCIA MIZQUE														
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				Encargado del Punto de Reclamo		Fecha			
									CI	Nombre	Registro	Modificación		

COCHABAMBA / MIZQUE / MIZQUE / MIZQUE	Agencia Fija	PLAZA PRINCIPAL ACERA SUD S/N	59144136628	59144136628	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	8812551	MOLLO HERRADA DELICIA	05/11/2016	10/01/2024
---------------------------------------	--------------	-------------------------------	-------------	-------------	--	---------	-----------------------	------------	------------

✓

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.9432200487	-65.3414509995	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 311 TIRIQUE

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
COCHABAMBA / TIRIQUE / TIRIQUE / TIRIQUE	Oficina Ferial con Atención Recurrente	Av. Montes s/nº entre calle México y Riesgos	44136625	44136625	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.			08/01/2024	09/01/2024

✓

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.4314849546	-65.7270183803	Lu		08:00													
		Ma															
		Mi															
		Ju															
		Vi	CONTINUO		00:00	00:00	16:00										

Departamento: La Paz

Nro. Oficina 200 SUCURSAL LA PAZ

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación

LA PAZ / MURILLO / LA PAZ / LA PAZ	Sucursal	Calle Pinilla Nº 291 esquina Avenida 6 de Agosto, Zona San Jorge	59122451336	59122451336	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	5964810	RODRIGUEZ SILVA DANIEL MARTIN	05/11/2016	22/07/2024	✓
------------------------------------	----------	--	-------------	-------------	--	---------	-------------------------------	------------	------------	---

Coordinadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-16.5112534314	-68.1238776860	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 201		AGENCIA EL ALTO									Encargado del Punto de Reclamo				Fecha	
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección		Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				CI	Nombre	Registro	Modificación			
LA PAZ / MURILLO / EL ALTO / EL ALTO	Agencia Fija	AV. JORGE CARRASCO Nº 65 ENTRE CALLES 3 Y 4, ZONA 12 DE OCTUBRE	59122825301		59122821029	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.						9175091	BUSTAMANTE GUTIERREZ INGRID JAZMIN	07/11/2016	08/07/2024	✓

Coordinadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-16.5082921770	-68.1633374906	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 202		AGENCIA PATACAMAYA									Encargado del Punto de Reclamo				Fecha	
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección		Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				CI	Nombre	Registro	Modificación			

LA PAZ / AROMA / PATACAMA YA / PATACAMA YA	Agencia Fija	AV. PANAMERICANA S/N ENTRE PASAJE FLORIDA Y CALLE COCHABAMBA	591221242 06	5912212420 6	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	6887408	QUISPE YUJRA EVA	07/11/2016	27/09/2023	✓
---	--------------	---	-----------------	-----------------	--	---------	------------------	------------	------------	---

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.24047221 88	-67.908805215 7	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 0204 PAPEL PAMPA

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
LA PAZ / GUALBERTO VILLARROEL / PAPEL PAMPA / PAPEL PAMPA	Oficina Ferial con Atención Recurrente	Plaza Principal de la Comunidad de Escalona	591221242 06	5912212420 6	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.			05/01/2023	05/01/2024

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.66862977 55	-67.824735084 7	Lu															
		Ma															
		Mi															
		Ju	CONTINUO		00:00	00:00	16:00										
		Vi		08:00													

Departamento: Oruro

Nro. Oficina 400 SUCURSAL ORURO

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación

ORURO / CERCADO / ORURO / ORURO	Sucursal	CALLE PAGADOR Nº 5569, ENTRE CALLES CARÓ Y MONTECINOS	591252820 10	5912528233 5	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	3516867	QUISPE MERCEDES	07/11/2016	10/01/2024	✓
---------------------------------	----------	---	-----------------	-----------------	--	---------	-----------------	------------	------------	---

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado					Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	
-17.9668235781	-67.1093752782	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00						
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											

Nro. Oficina 401 AGENCIA CHALLAPATA												
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
									CI	Nombre	Registro	Modificación
ORURO / ABAROA / CHALLAPATA / CHALLAPATA	Agencia Fija	CALLE EJERCITO S/N ENTRE CALLES VILLARROEL Y ORURO, ZONA CENTRAL	591255728 29	5912557282 9	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	5746166	TICONA MONTAÑO HELEN BEATRIZ	07/11/2016	25/04/2024	✓		

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado					Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	
-18.9013640773	-66.7731515975	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00						
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00											

Departamento: Pando												
Nro. Oficina 901 AGENCIA COBIJA												
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
									CI	Nombre	Registro	Modificación

PANDO / NICOLÁS SUÁREZ / COBIJA / COBIJA	Agencia Fija	AV. 9 FEBRERO Nº 139	591384200 61	5913842006 1	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	1765366	QUIROZ SUZAÑO NELSON BORIS	05/11/2016	26/03/2024	✓
--	--------------	-------------------------	-----------------	-----------------	--	---------	-------------------------------	------------	------------	---

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-11.01982017 83	-68.756427199 2	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Departamento: Potosí

Nro. Oficina 500 SUCURSAL POTOSI

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
POTOSI / TOMAS FRIAS / POTOSÍ / POTOSI	Sucursal	CALLE CHAYANTA Nº 761 ENTRE CALLES 1º DE ABRIL Y LITORAL, ZONA SAN ROQUE	591262288 33	5912622883 3	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	6611462	CASTRO VILLA MARIO ALBERTO	07/11/2016	27/09/2023

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-19.58177174 82	-65.753161985 1	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Departamento: Santa Cruz

Nro. Oficina 700 SUCURSAL SANTA CRUZ

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación

SANTA CRUZ / ANDRÉS IBÁÑEZ / SANTA CRUZ DE LA SIERRA / SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Sucursal	Calle Florida Nº 23 entre calles 24 de Septiembre y Libertad	59133353830	59133353830	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	8257334	MORENO BANEGAS XIMENA	07/11/2016	10/01/2024	✓
--	----------	--	-------------	-------------	--	---------	-----------------------	------------	------------	---

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.7817904778	-63.1819068521	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 703 AGENCIA PLAN 3000		Servicios Ofertados						Encargado del Punto de Reclamo				Fecha			
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección		Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				CI	Nombre	Registro		Modificación	
SANTA CRUZ / ANDRÉS IBÁÑEZ / SANTA CRUZ DE LA SIERRA / SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Agencia Fija			59133494715	59133494715	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.				8236065		MIRANDA MENDEZ VERENICE HAINES	07/11/2016	10/01/2024	✓

Coordenadas		Lunes a Viernes						Sabado				Domingos					
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.8235991335	-63.1437918797	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 707 AGENCIA SATÉLITE NORTE		Servicios Ofertados						Encargado del Punto de Reclamo				Fecha			
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección		Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				CI	Nombre	Registro		Modificación	

SANTA CRUZ / WARNES / WARNES / WARNES	Agencia Fija	AV. PRINCIPAL SATÉLITE NORTE, ENTRE CALLES 28 Y 29, WARNES	59136227410	59136227410	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	5581184	CUELLAR CABRAL ROMI DIXON	07/11/2016	10/01/2024	✓
---------------------------------------	--------------	--	-------------	-------------	--	---------	---------------------------	------------	------------	---

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.6040825030	-63.1402012848	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 709 AGENCIA SAN IGNACIO DE VELASCO

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación
SANTA CRUZ / VELASCO / SAN IGNACIO DE VELASCO / SAN IGNACIO DE VELASCO	Agencia Fija	CALLE LA PAZ, FREnte A LA PLAZA PRINCIPAL DE SAN IGNACIO DE VELASCO	59139622888	59139622888	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	7723312	SALAS ALGARAÑAZ OSMAN	07/11/2016	17/04/2024

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-16.3806834550	-60.9664364517	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 706 AGENCIA YAPACANI

Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados	Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
						CI	Nombre	Registro	Modificación

SANTA CRUZ / ICHILO / YAPACANÍ / YAPACANI	Agencia Fija	AV. EPIFANIO RIOS S/N, ENTRE CALLE JUAN ARCE Y AVENIDA SAN JUAN DE DIOS, ACERA NORTE	59139336421	59139336421	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	7785579	POSIABO LIZARRAGA ALDO	07/11/2016	29/04/2024
---	--------------	--	-------------	-------------	--	---------	------------------------	------------	------------

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.4025173124	-63.8876518733	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 705 AGENCIA VALLEGRANDE										Encargado del Punto de Reclamo		Fecha				
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				CI	Nombre	Registro	Modificación				
SANTA CRUZ / VALLEGRA NDE / VALLEGRA NDE / VALLEGRA NDE	Agencia Fija	CALLE SANTA CRUZ Nº 124, ESQUINA CALLE FLORIDA	59133353830	59133353830	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	6316615	DURAN GARCIA MARIBEL	07/11/2016	10/01/2024							

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-18.4905102028	-64.1060016753	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 704 AGENCIA MONTERO										Encargado del Punto de Reclamo		Fecha				
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				CI	Nombre	Registro	Modificación				

SANTA CRUZ / OBISPO SANTIESTE VAN / MONTERO / MONTERO	Agencia Fija	AV. CIRCUNVALACIÓN ESTE S/N, ESQUINA EZEQUIEL SAUCEDO	59139226018	59139226018	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	7800105	ZELAYA CRUZ ROSMERY	07/11/2016	10/01/2024	✓
---	--------------	---	-------------	-------------	--	---------	---------------------	------------	------------	---

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-17.3447633180	-63.2476454907	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 708 AGENCIA SAN JULIAN												
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
									CI	Nombre	Registro	Modificación
SANTA CRUZ / ÑUFLIO DE CHÁVEZ / SAN JULIÁN / SAN JULIAN	Agencia Fija	Av. Estado Plurinacional de Bolivia s/n. Barrio 6 de Agosto, diagonal al mercado principal de San Julián.	59139658116	59139658116	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.		8950321		LLANOS OCHOA IRMA		07/11/2016	07/11/2023

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-16.9107235682	-62.6191945163	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Departamento: Tarija												
Nro. Oficina 600 SUCURSAL TARIJA												
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados				Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
									CI	Nombre	Registro	Modificación

TARIJA / CERCADO / TARIJA / TARIJA	Sucursal	AV. PANAMERICANA Nº 1161, ENTRE GUADALQUIVIR Y PASAJE SALOMÓN BENITEZ	591466340 94	5914666663 9	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	5002426	BALDIVIEZO BEJARANO PATRICIA TERESA	07/11/2016	15/07/2024
------------------------------------	----------	---	-----------------	-----------------	--	---------	-------------------------------------	------------	------------

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-21.52622811 19	-64.739811089 0	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

Nro. Oficina 601 AGENCIA TARIJA SUR											
Ciudad Comunidad	Tipo Oficina	Dirección	Teléfono	Fax	Servicios Ofertados			Encargado del Punto de Reclamo		Fecha	
								CI	Nombre	Registro	Modificación
TARIJA / CERCADO / TARIJA / TARIJA	Agencia Fija	AVENIDA PANAMERICANA S/N, 4 ZONA SAN JORGE	591666829	5916668294	* Otorgación y Pago de Créditos. * Captaciones (Ahorro y DPF). * Servicios de cobranza de facturas (luz, agua, internet, gas domiciliario, telefonía fija y telefonía móvil). * Servicios de pago de beneficios (Renta Dignidad, Bono Juana Azurduy). * Servicio de recaudación aportes (Gestora). * Giros Nacionales y del Exterior. * Compra y Venta de Divisas.	5044331	DIAZ VILLCA NORA	05/11/2016	10/01/2024		✓

Coordenadas		Lunes a Viernes							Sabado				Domingos				
Latitud	Longitud	Dia	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta	Tipo Horario	Desde	Hasta	Desde	Hasta
-21.55302327 23	-64.690388705 7	Lu	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00	CONTINUO	09:00	00:00	00:00	13:00					
		Ma	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Mi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Ju	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										
		Vi	CONTINUO	08:00	00:00	00:00	16:00										

✓ Verificado con la página oficial de CIDRE IFD, con google maps e informes de traslados de agencias



Listado Puntos de Atención

Tipo de Punto de Atención	Número de Identificación	Nombre	País	Ciudad Comunidad	Dirección	Nivel Riesgo	Número de Cámaras de Seguridad	Número de Personal de Seguridad	Verificación
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0301	AGENCIA MUYURINA	Bolivia	COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	Calle Beni No 284 esquina avenida Santa Cruz, Zona Queru Queru	BAJ	18	1	sí
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0306	AGENCIA CHIMORE	Bolivia	COCHABAMBA / CARRASCO / CHIMORÉ / CHIMORE	AV. PANAMERICANA S/N	BAJ	12	1	sí
Sucursal de Entidad Financiera	ICI-0100	SUCRAL SUCRE	Bolivia	CHUQUISACA / OROPEZA / SUCRE / SUCRE	AVENIDA DEL MAESTRO N° 498, ESQ. GERMAN BUSH, ZONA ESTADIO PATRIA	BAJ	16	1	sí
Sucursal de Entidad Financiera	ICI-0400	SUCRAL ORURO	Bolivia	ORURO / CERCADO / ORURO / ORURO	CALLE PAGADOR N° 5569, ENTRE CALLES CARO Y MONTECINOS	BAJ	13	1	sí
Sucursal de Entidad Financiera	ICI-0500	SUCRAL POTOSI	Bolivia	POTOSI / TOMAS FRIAS / POTOSÍ / POTOSI	CALLE CHAYANTA N° 761 ENTRE CALLES 1º DE ABRIL Y LITORAL, ZONA SAN ROQUE	BAJ	11	1	sí
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0303	AGENCIA COLOMI	Bolivia	COCHABAMBA / CHAPARE / COLOMI / COLOMI	CARRETERA COCHABAMBA - SANTA CRUZ KM 45, ENTRE CALLES CALATAYUD Y JUNIN S/N	BAJ	13	1	sí
Sucursal de Entidad Financiera	ICI-0700	SUCRAL SANTA CRUZ	Bolivia	SANTA CRUZ / ANDRÉS IBAÑEZ / SANTA CRUZ DE LA SIERRA / SANTA CRUZ DE LA SIERRA	Calle Florida N° 23 entre calles 24 de Septiembre y Libertad	BAJ	28	1	sí
Sucursal de Entidad Financiera	ICI-0200	SUCRAL LA PAZ	Bolivia	LA PAZ / MURILLO / LA PAZ / LA PAZ	Calle Pinilla N° 291 esquina Avenida 6 de Agosto, Zona San Jorge	BAJ	13	1	sí
Sucursal de Entidad Financiera	ICI-0600	SUCRAL TARIJA	Bolivia	TARIJA / CERCADO / TARIJA / TARIJA	AV. PANAMERICANA N° 1161, ENTRE GUADALQUIVIR Y PASAJE SALOMÓN BENITEZ	BAJ	13	1	sí
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0201	AGENCIA EL ALTO	Bolivia	LA PAZ / MURILLO / EL ALTO / EL ALTO	AV. JORGE CARRASCO N° 65 ENTRE CALLES 3 Y 4, ZONA 12 DE OCTUBRE	BAJ	14	1	sí
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0101	AGENCIA MONTEAGUDO	Bolivia	CHUQUISACA / HERNANDO SILES / MONTEAGUDO / MONTEAGUDO	AVENIDA PETROLERA S/N, ESQUINA PASAJE TARIJA, BARRIO PRIMERO DE MAYO	BAJ	11	1	sí
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0706	AGENCIA YAPACANI	Bolivia	SANTA CRUZ / ICHILO / YAPACANÍ / YAPACANI	AV. EPIFANIO RIOS S/N, ENTRE CALLE JUAN ARCE Y AVENIDA SAN JUAN DE DIOS, ACERA NORTE	BAJ	11	1	sí
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0401	AGENCIA CHALLAPATA	Bolivia	ORURO / ABAROA / CHALLAPATA / CHALLAPATA	CALLE EJERCITO S/N ENTRE CALLES VILLARROEL Y ORURO, ZONA CENTRAL	BAJ	9	1	sí
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0709	AGENCIA SAN IGNACIO DE VELASCO	Bolivia	SANTA CRUZ / VELASCO / SAN IGNACIO DE VELASCO / SAN IGNACIO DE VELASCO	CALLE LA PAZ, FRENTE A LA PLAZA PRINCIPAL DE SAN IGNACIO DE VELASCO	BAJ	11	1	sí

V

Agencia de Entidad Financiera	ICI-0901	AGENCIA COBIJA	Bolivia	PANDO / NICOLÁS SUÁREZ / COBIJA / COBIJA	AV. 9 FEBRERO Nº 139	BAJ	7	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0705	AGENCIA VALLEGRANDE	Bolivia	SANTA CRUZ / VALLEGRANDE / VALLEGRANDE / VALLEGRANDE	CALLE SANTA CRUZ Nº 124, ESQUINA CALLE FLORIDA	BAJ	14	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0704	AGENCIA MONTERO	Bolivia	SANTA CRUZ / OBISPO SANTIESTEVEN / MONTERO / MONTERO	AV. CIRCUNVALACIÓN ESTE S/N, ESQUINA EZEQUIEL SAUCEDO	BAJ	10	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0305	AGENCIA MIZQUE	Bolivia	COCHABAMBA / MIZQUE / MIZQUE / MIZQUE	PLAZA PRINCIPAL ACERA SUD S/N	BAJ	8	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0307	AGENCIA IVIRGARZAMA	Bolivia	COCHABAMBA / CARRASCO / PUERTO VILLARROEL / IVIRGARZAMA	AV. MORTENSON S/N FREnte A LA PLAZA PRINCIPAL DE IVIRGARZAMA	BAJ	13	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0601	AGENCIA TARIJA SUR	Bolivia	TARIJA / CERCADO / TARIJA / TARIJA	AVENIDA PANAMERICANA S/N, ZONA SAN JORGE	BAJ	14	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0707	AGENCIA SATÉLITE NORTE	Bolivia	SANTA CRUZ / WARNES / WARNES / WARNES	AV. PRINCIPAL SATÉLITE NORTE, ENTRE CALLES 28 Y 29, WARNES	BAJ	9	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0703	AGENCIA PLAN 3000	Bolivia	SANTA CRUZ / ANDRÉS IBAÑEZ / SANTA CRUZ DE LA SIERRA / SANTA CRUZ DE LA SIERRA	AV. PAURITO Nº 6075, ZONA PLAN 3000	BAJ	12	1	si
Oficina Central	ICI-0001	OFICINA NACIONAL	Bolivia	COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	AV. CAPITÁN VICTOR USTARIZ Nº O-2154	BAJ	16	1	si
Oficina Ferial con Atención Recurrente	ICI-0311	TIRAQUE	Bolivia	COCHABAMBA / TIRAQUE / TIRAQUE / TIRAQUE	Av. Montes s/nº entre calle México y Riesgos	BAJ	2	0	si
Oficina Ferial con Atención Recurrente	ICI-0204	PAPEL PAMPA	Bolivia	LA PAZ / GUALBERTO VILLARROEL / PAPEL PAMPA / PAPEL PAMPA	Plaza Principal de la Comunidad de Escalona	BAJ	2	0	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0309	AGENCIA CHIMBA	Bolivia	COCHABAMBA / CERCADO / COCHABAMBA / COCHABAMBA	AV. VICTOR USTARIZ Nº 2154, ZONA LA CHIMBA	BAJ	9	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0708	AGENCIA SAN JULIAN	Bolivia	SANTA CRUZ / ÑUFLIO DE CHÁVEZ / SAN JULIÁN / SAN JULIAN	Av. Estado Plurinacional de Bolivia s/n. Barrio 6 de Agosto, diagonal al mercado principal de San Julián.	BAJ	9	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0202	AGENCIA PATACAMAYA	Bolivia	LA PAZ / AROMA / PATACAMAYA / PATACAMAYA	AV. PANAMERICANA S/N ENTRE PASAJE FLORIDA Y CALLE COCHABAMBA	BAJ	11	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0801	AGENCIA RIBERALTA	Bolivia	BENI / VACA DIEZ / RIBERALTA / RIBERALTA	AVENIDA MEDARDO CHÁVEZ Nº 449 ESQUINA AVENIDA SUCRE	BAJ	10	1	si
Agencia de Entidad Financiera	ICI-0302	AGENCIA QUILLACOLLO	Bolivia	COCHABAMBA / QUILLACOLLO / QUILLACOLLO / QUILLACOLLO	AV. ALBINA PATIÑO Nº 220	BAJ	10	1	si

✓ Verificado con el informe de evaluacion del nivel de riesgo de seguridad fisica de puntos de atencion financiera (PAF) e informe de traslados de agencias.

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física de agencia Muyurina (Traslado)

INFORME:

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física de agencia Muyurina (Traslado)

CÓDIGO	GR.NP12.2023
VERSIÓN	Versión final
FECHA DE PUBLICACIÓN	5 de Mayo de 2023
DIRIGIDO A	Gerencia General; Gerencia Nacional de Finanzas y Administración.
ELABORACIÓN	Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos (SGNGR)
RESPONSABLES	barze@cidre.org.bo, aguillen@cidre.org.bo
CLASIFICACIÓN	Reservada: Directorio, Gerencia General, GNFA, GNSF, SGNAI, SGNOyC, ASFI, Auditoría Externa.
INFORMACIÓN	

Este documento y sus anexos (si existieran) son confidenciales y están dirigidos únicamente al destinatario. La copia electrónica o física, así como su posterior distribución, no está permitida salvo para fines institucionales específicos. En caso de recibir la presente documentación por equivocación, le solicitamos borrarlo y comunicárnoslo inmediatamente; así como no copiar ni divulgar su contenido a ninguna persona. El contenido de esta documentación involucra únicamente al autor y no representa necesariamente una manifestación del CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO REGIONAL (CIDRE), a no ser que expresamente se comunique y el autor esté autorizado para hacerlo.

Índice de Contenido

Capítulo I Resumen.....	2
Capítulo II Antecedentes.....	2
Capítulo III Metodología	2
III.1 Marco metodológico	2
III.2 Datos e información	2
III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad	3
III.4 Eficiencia de los controles	5
III.5 Tipificación de la Agencia	5
Capítulo IV Evaluación de Riesgos.....	8
IV.1 Resultados	8
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	10
V.1 Conclusiones.....	10
V.2 Recomendaciones	10

Capítulo I Resumen

Durante el primer trimestre de la gestión 2023 se realizaron actividades relacionadas a la evaluación de riesgo de seguridad de las agencias de CIDRE IFD, según el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos. En el caso particular de la Agencia Muyurina se tiene programado un traslado a nuevos ambientes en la misma localidad por lo que se vio necesario realizar la Evaluación de Riesgo de Seguridad de la agencia en su nueva ubicación según requerimiento de la normativa vigente.

La evaluación realizada comprende diferentes aspectos como la seguridad física, seguridad electrónica, aspectos de seguridad de información, aspecto de cumplimiento normativo en cuanto a procesos operativos, etc. Asimismo, se tomó como objeto de evaluación los ambientes e infraestructura del nuevo inmueble.

Capítulo II Antecedentes

El presente informe se elabora en cumplimiento a lo dispuesto en el Libro 3°, Título VII, Capítulo III, “Reglamento para la gestión de seguridad física” de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la *Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF)*, en lo que corresponde a la evaluación de niveles de Riesgo de los puntos de atención financiera PAF se procede a realizar la presente evaluación de los aspectos relacionados a la seguridad física de cada una de las agencias de la institución, así como también en el Artículo 2 de la misma Sección se menciona que para el “traslado o apertura de un Punto de Atención Financiera (PAF)” se debe contar con el presente informe.

Para poder proceder con la evaluación se utilizaron los recursos y herramientas internas del área como también tuvimos que utilizar información específica de otras unidades.

Capítulo III Metodología

III.1 Marco metodológico

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe hace énfasis tanto en el procedimiento de identificación de riesgos relacionados con la seguridad de las distintas unidades de negocio, como en el proceso de análisis de los riesgos identificados.

III.2 Datos e información

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe se fundamenta en la implementación de visitas presenciales y relevamientos remotos realizados a las distintas agencias a nivel nacional, donde se realizaron las siguientes actividades:

- A. Evaluación de Riesgo Operacional Procesos (Ventanilla-Agencia).
- B. Evaluación de Riesgo De seguridad Física (Ventanilla – Agencia).
- C. Levantamiento de Encuesta de Aspectos de Seguridad Física.

Es con la información de los puntos B y C que se plasma la información en una herramienta denominada “Formulario de Evaluación de Seguridad Física” en el cual se detallan 6 Riesgos latentes que puede afectar a

cualquier agencia u oficina. Para cada uno de estos 6 riesgos se detallan las posibles vulnerabilidades que pueden ser los detonantes o factores que incidan en la ocurrencia de dichos riesgos.

Los riesgos y vulnerabilidades analizadas fueron las siguientes:

Tabla III.1 Detalle de Riesgos y Vulnerabilidades analizadas

Cod. R.	Riesgo	Cod V.	Vulnerabilidad
R1	Atraco / Acciones delictivas	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a hechos o acciones delictivas
		V2	Almacenamiento de valores / botines atractivos para delincuentes
		V3	El volumen de operaciones expone al PAF a hechos delictivos
		V4	Deficiencias en la selección de personal (Personal Deshonesto)
		V5	Deficiencias y/o ausencia de personal de vigilancia (Seguridad Física)
		V6	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo
		V7	Incumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad física
R2	Robo	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a hechos o acciones delictivas
		V2	Almacenamiento de valores / botines atractivos para delincuentes
		V3	Deficiencias en la selección de personal (Personal Deshonesto)
		V4	Deficiencias y/o ausencia de personal de vigilancia (Seguridad Física)
		V5	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo / Sabotaje a los sistemas Seguridad Física
		V6	Deficiencias de control de acceso a zonas restringidas y de exclusión / Deficiencias en la administración de llaves
R3	Desastres Naturales: Sismo	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a este riesgo
		V2	Carencia y/o incumplimiento de políticas y procedimientos para esta emergencia
R4	Desastres Naturales: Inundaciones	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a este riesgo
		V2	Carencia y/o incumplimiento de políticas y procedimientos para esta emergencia
R5	Origen Industrial: Corte de fluido eléctrico	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a este riesgo
		V2	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo
R6	Origen Industrial: Incendio	V1	Deficiencias / Carencia de mantenimiento y/o revisiones del sistema eléctrico del PAF
		V2	Almacenamiento de materiales inflamables
		V3	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo
		V4	Carencia y/o incumplimiento de políticas y procedimientos para esta emergencia

Es ahí que el ejercicio y finalidad de la herramienta es según la información relevada en los puntos B y C de las visitas presenciales en agencia poder estimar un impacto y una probabilidad de ocurrencia.

III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad

De acuerdo a la metodología de evaluación de riesgos, detallada en el documento *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión Integral de Riesgos* y complementada en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operacional*, se define al Riesgo Inherente como el producto de la Probabilidad e Impacto, medidos en términos cualitativos, según los criterios de las Tablas III.2 y III.3, mientras no se cuente con información estadística que permita la medición cuantitativa de los riesgos identificados.

Tabla III.2 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa del Impacto (I)

Pérdidas Financieras \$us (IF)	Pérdidas de activos (IA)	Pérdida de vidas / Daño a personas (IV)	Impacto reputacional (IR)	Impacto legal o contractual (IL)	NIVEL	IMPACTO
[30.001 - 50.000]	Pérdida total de activos y/o archivos documentales del PAF	Pérdida de vidas	Afecta gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios y sanciones que incluyen el cierre del PAF	5	Catastrófico
[15.001 - 30.000]	Importante pérdida de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas graves, que ponen en peligro la vida	Afecta significativamente gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios, multas o fuertes sanciones	4	Severo
[10.001 - 15.000]	Pérdida parcial de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas que requieren atención médica	Afecta la credibilidad e imagen de la institución en aspectos específicos.	Pueden haber multas o sanciones	3	Moderado
[5.001 -10.000]	Leve daño de activos y/o archivos documentales del PAF	Heridas y contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización.	Pueden existir llamadas de atención o quejas por parte de los clientes, socios, proveedores, supervisores	2	Menor
[1 - 5.000]	Daño irrelevante de activos y/o archivos documentales del PAF	Contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización	No existen consecuencias al respecto.	1	Insignificante

Tabla III.3 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa de la Probabilidad (P)

Categoría	Criterion
1 Raro	Características: - Se espera que ocurra en situaciones excepcionales. Probabilidad máxima menor al 10%. - Si se observan registros esporádicos de ocurrencia, infracciones o incumplimiento. - Aplicable a procesos simples (baja probabilidad de fallos) y normalmente controlados.
2 Poco probable	Características: - Pudo ocurrir en algún momento. Probabilidad de ocurrencia entre 10% - 19%. - Aplicable a procesos no complejos y/o a procesos con controles y análisis adecuados y probados. - Factores al alcance o control de la entidad.
3 Posible	Características: - Puede ocurrir en cualquier momento, con una probabilidad de entre 20% y 49%. - Aplicable a procesos complejos con controles extensivos. - Auditorías previas y Estados Financieros anteriores muestran ocurrencia, infracción o incumplimiento. - Factores fuera del alcance o control de la entidad o al alcance limitado de la entidad.
4 Probable	Características: - Probablemente ocurriría en la mayoría de los casos, con una probabilidad entre 40% y 75%. - Aplicable a procesos complejos con algunos controles. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.
5 Casi cierto	Características: - Se espera que ocurra en la mayoría de los casos, con una probabilidad mayor al 75%. - Aplicable a procesos complejos o críticos con controles mínimos y esporádicos. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.

Del procesamiento de la información detallada se obtiene niveles de Probabilidad e Impacto Promedio por Agencia, con los cuales se pueden estimar el Riesgo Inherente de la Agencia. Sobre este Riesgo Inherente se debe aplicar un factor que corresponde a la eficiencia de los controles de donde se obtiene el Riesgo Residual de la agencia.

III.4 Eficiencia de los controles

La valoración de la eficiencia de los controles se lleva a cabo en base a los criterios de la Tabla III.4, desde donde se estima el Riesgo Residual como el cociente de la relación entre el Riesgo Inherente y la valoración de los controles identificados, dados los valores asignados a cada criterio de valoración de los controles.

Tabla III.4 Criterios para valoración de controles

CRITERIO	CRITERIO	VALOR ASIGNADO*
Excelentes	Control es el adecuado para tratar el riesgo residual identificado, respondiendo a los máximos estándares de gestión y habiendo demostrado ser suficiente para el fin deseado.	2
Buenos	Control es adecuado y satisface las necesidades y requerimientos de control.	1,75
Mejorables	Control es adecuado y permitirá tratar al riesgo asociado; sin embargo, es mejorable y se requerirá de recursos adicionales en un futuro para mejorarlo.	1,5
Deficiente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado, pero no es suficiente para satisfacer necesidades y estándares de control de riesgos.	1,25
Inexistente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado.	1

*Por prudencia, los valores asignados a cada criterio de evaluación de controles no siguen con la escala del 1 al 5, sino que alcanzan un valor máximo de 2. La escala aplicada permite controlar los efectos de una valoración optimista de los controles implementados y/o por implementar como parte del proyecto.

III.5 Tipificación de la Agencia

A fin de ajustar la valoración del riesgo de seguridad física RSF al tamaño de un PAF, así como al volumen de activos en riesgo, se aplica un ajuste α por tipificación, según los criterios emitidos en esta sección, obteniéndose así el nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un Punto de Atención Financiera PAF, RSF_a .

El factor de ajuste o de ponderación α de la Tabla III.5 se aplica según la relación siguiente:

$$RSF_a = \alpha(RSF) = \alpha \left(\frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n} \right)$$

Para la tipificación de un PAF u OFA aplican las reglas siguientes:

- Si un PAF cumple con al menos dos criterios de una fila (tipo), entonces corresponde a esa tipificación.
- Si un PAF cumple con dos criterios para dos filas diferentes (tipos), entonces corresponde al tipo de mayor factor de ponderación.

El nivel de riesgo de un PAF que se publica es el valor obtenido después del ajuste, RSF_a .

Tabla III.5 Tipificación de PAF u OFA

TIPO	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal en agencia u oficina*	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en Agencia por día	Valor estimado de activos en Agencia u Oficina (en \$us.)*	Ponderación del Nivel de Riesgo (α)
Tipo I	> \$us. 400.000	> \$us. 250.000	≥ 25	≥ 200	> \$us. 450.000	100%
Tipo II	\$us. 150.001 - 400.000	\$us. 150.001 - 250.000	16 - 25	101 - 200	\$us. 300.001 - 450.000	90%
Tipo III	\$us. 70.001 - 150.000	\$us. 80.001 - 150.000	11- 15	51 - 100	\$us. 150.001 - 300.000	80%
Tipo IV	\$us. 30.001 - 70.000	\$us. 50.001 - 80.000	6 - 10	26 - 50	\$us. 50.001 - 150.000	70%
Tipo V	< \$us. 30.000	< \$us. 50.000	< 5	< 25	< \$us. 50.000	60%

NOTA: Todos los campos son utilizados para tipificar un PAF, pero los campos señalados con * son utilizados para la tipificación de una Oficina Administrativa

Adicionalmente, y a fin de considerar dentro del análisis de riesgo de seguridad física las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en seguridad ciudadana, se aplica un proceso adicional de ajuste o ponderación, que permite obtener el riesgo final de seguridad física de un PAF, RSF_f . En este caso, se pondera el nivel de riesgo RSF_a por tres factores: Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , y Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ y el Factor de Eventos Externos, β . Se aplica la relación siguiente:

$$RSF_f = (\delta + \lambda + \beta)(RSF_a)$$

Para obtener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , se utilizan los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística), cuya fuente principal es el Ministerio de Gobierno, mediante la Policía Nacional. Se obtiene un promedio de incidentes departamento. A fin de asignar una ponderación por agencia, se aplica un factor de ponderación en función a la cantidad de incidentes o delitos, según el cuadro siguiente:

Tabla III.6 Factores de ponderación según participación de incidentes

Porcentaje	Factor de Ponderación
0%-10%	1
11%-20%	1,10
21%-30%	1,20
31%-40%	1,30
41%- Adelante	1,40

Se aplican los criterios siguientes para asignar los factores de ponderación a cada agencia:

- La asignación de factores de ponderación se incrementa gradualmente a medida que se incrementa el porcentaje o el número de incidentes de seguridad ciudadana.
- Se tiene como primer factor de ponderación el número 1, o neutro, debido a que se toma en cuenta que en cualquier escenario se tiene, y se tendrían, eventos de seguridad ciudadana, siendo este un rango razonable de acuerdo con el total de incidentes a nivel nacional.

- Se clasifica en 5 rangos los porcentajes de participación de incidentes por departamento, siendo 1,4 el factor de ponderación mayor, tomando en cuenta el cálculo final del Riesgo Final de Seguridad Física y la metodología usada.
- Se aplica a cada agencia o PAF el factor de ponderación que corresponda al departamento en que el que se ubique.

La necesidad de tener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana) esta alineado a lo señalado en el artículo 2, Sección 2, Capítulo VII, Título III, Libro 3 “Reglamento para la gestión de seguridad física” contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, donde menciona que se debe tomar en cuenta dentro del análisis de riesgo para cada una de las unidades, considerando mínimamente las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana conforme la cantidad de delitos de robo y hurto atendidos.

Tomando en cuenta que los datos estadísticos proporcionados por el INE reflejan la cantidad de incidentes de seguridad ciudadana por Departamento, sin discriminar las distintas zonas, localidad o provincias, se considera importante añadir al cálculo del riesgo por agencia, un factor de ponderación que clasifica a las agencias en aquellas que se encuentran en sectores rurales y/o fronterizos y las agencias que se encuentran en las ciudades o urbanas, incrementando el factor de ponderación en las primeras. Este factor se define como Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ , y se basa en la tabla siguiente:

Tabla III.7 Factores de ponderación por localidad rural o fronteriza

Ubicación de Agencia	Factor de Ponderación
Urbana/Ciudades	0
Fronteriza/Rural	+0,20

Los criterios que se tomaron en cuenta para definir este ponderador son los siguientes:

- Localidades con menor número de efectivos Policiales.
- Localidades con menor número de centros de atención de Salud
- Localidades de fácil acceso a escape en caso de contingencias.
- Demora en llegada de apoyo Policial.
- Controles de migración mínimos (Fronterizas).

Por último, tenemos el Factor de Eventos Externos, β , que es un factor calculado de acuerdo con la incidencia de distintos eventos como ser sucesos violentos, atracos, robos con violencia, hurtos entre otros, que pudieran ocurrir en las distintas localidades donde se entran las diferentes agencias. El relevamiento de estos eventos se realiza de fuentes como medios de comunicación a nivel nacional, ya sean escritos, audiovisuales o digitales.

Tabla III.8 Factor de ponderación Eventos Externos

Ubicación de Agencia	Factor de Ponderación
Sin Eventos Externos	0
Con Eventos Externos	+0,10

Por último, el nivel de Riesgo final de seguridad física de un PAF u Oficina Administrativa, RSF_f deberá ser clasificado según la tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Nivel de Riesgo	
Bajo	0
Medio	15
Alto	25

Capítulo IV Evaluación de Riesgos

IV.1 Resultados

De lo antes mencionado y ya aplicada la herramienta Formulario de Evaluación de Seguridad Física se obtiene los siguientes niveles de riesgo tanto inherente como residual:

Tabla VI.1 Riesgo de Seguridad Física Inherente y Residual Ag. Muyurina

Riesgo de Seguridad Física - Inherente	8	Medio
Riesgo de Seguridad Física -Residual	5	Bajo

Acorde a lo descrito en el capítulo anterior se continúa realizando el cálculo del nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un PAF. RSF_a , recopilando la información de las siguientes áreas:

- Administración, emitió un informe de Seguridad de Agencias de donde se extrajo los datos de valor estimado de activos y límite máximo de liquidez en bóveda.
- La Subgerencia Nacional de Finanzas y Administración proporciono los datos cantidad aproximada de consumidores financieros atendidos.
- La Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos genero reportes de volumen de transacciones por día.
- La Subgerencia Nacional de RRHH y OYM proporciono los datos de cantidad de personal por agencia u oficina.

A continuación, se muestra el Cálculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α para la agencia Muyurina.

Tabla IV.2 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α

Agencia	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal por Agencia u Oficina	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en Agencia por día	Valor estimado de activos en Unidad (en \$us.)	TIPO	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Factor de Ponderación por Tipo de Agencia	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α
AG. MUYURINA	\$us. 70.001 - 150.000	\$us. 80.001 - 150.000	16 - 25	51 - 100	\$us. 100.001 - 250.000	Tipo III	8	5	0,80	4

Continuando con la evaluación se calculó el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , para ello se extrajeron los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística) entre los años 2016 al 2021 (Anexo 1.1), cuya fuente es el Ministerio de Gobierno mediante la Policía Nacional. Los resultados se exponen a continuación:

- *Tabla IV.2 Promedio de Cantidad de Incidentes de Seguridad Ciudadana por Departamento*

	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro	Beni	Pando	Total, Bolivia
Promedio 5 últimos años	7.222	5.017	10.512	3.004	2.278	2.333	1.220	1.842	1.061	34.489
Participación Porcentual por Departamento.	21%	15%	30%	9%	7%	7%	4%	5%	3%	100%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística INE / Ministerio de Gobierno (Policía Nacional)

Para realizar el cálculo de Riesgo de seguridad física por agencia, se decidió adoptar un factor de ponderación según la cantidad de incidencias, según lo descrito en la tabla III.6 *Factores de ponderación según participación de incidentes*, el resultado de los factores de ponderación por departamento se muestra en la siguiente tabla:

- *Tabla IV.3 Factores de ponderación por Departamento*

Departamento	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro	Beni	Pando
Factor de Ponderación	1,20	1,10	1,20	1	1	1	1	1	1

Para la Agencia Muyurina al encontrarse en el Departamento de Cochabamba tendrá un Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana) de 1,10.

Tomando en cuenta la nueva ubicación de la agencia Muyurina se determina que está en una localidad urbana por ente su Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural será de 0

El factor de ponderación de eventos externos, para la localidad de Cercado es de 0,10 tomando en cuenta que se encontró eventos durante la gestión 2022 hasta Mayo 2023.

El resultado final de la evaluación es el siguiente:

Tabla IV.5 Resultados de Niveles de Riesgo de Seguridad física Agencia Muyurina.

Agencia	Tipo	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α	Factor de ponderación Geográfica (Seguridad Ciudadana)	Factor de ponderación Localidad rural o Fronteriza	Factor de ponderación de Eventos Externos	Factor de ponderación total ($\delta + \lambda + \beta$)	Riesgo final de seguridad física, RSF_f	Nivel de Riesgo final de seguridad física, RSF_f
Ag. Muyurina	Tipo III	4	1,10	0	0,10	1,20	5	BAJO

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

V.1 Conclusiones

De los capítulos anteriores se puede concluir lo siguiente:

- De la tabla IV.4 se puede concluir que la nueva agencia Muyurina tuvo un nivel de riesgo de Seguridad Física de “Bajo”.
- La evaluación realizada a la nueva agencia Muyurina fue tomando en cuenta la nueva infraestructura y equipamiento de la Ag. Muyurina (Informe de Seguridad Ag. Muyurina ADM/SEG 02/2023, Planos de disposición de equipos de seguridad electrónica).
- Se hace notar que el Riesgo Inherente, de la nueva agencia Muyurina fue de “Medio” como se muestra en Tabla IV.1 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α . Lo que hizo que esta calificación disminuyera fueron la aplicación de los controles y la metodología de tipificación de agencias.
- De acuerdo con el análisis para obtener los factores de ponderación de Seguridad ciudadana y de Eventos externos, se puede concluir que es una zona urbana que si presento ciertos eventos relacionados a atracos con violencia, robos o hurtos.
- Por último, también se concluye que de *nivel de riesgo de seguridad física* de la nueva agencia Muyurina obtenido en el presente informe, es igual al de la gestión 2022. Esto debido a que muchos de los factores de cálculo se mantuvieron.

V.2 Recomendaciones

Por lo mencionado y descrito en las secciones anteriores se recomienda:

- La revisión de la ejecución de los controles y cumplimiento a la normativa lo cual se convierte en un factor vital para la mitigación de cualquier riesgo.
- Realizar la presente evaluación mínimamente una vez al año para todos Puntos de Atención Financiera PAF de la institución.
- Actualizar el Nivel de Riesgo de Seguridad Física de la Agencia Muyurina en su nueva ubicación en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

ANEXOS

Anexo 1.1 Tipo de Incidentes o Delitos por Departamento.

Nro.	Tipo de Incidente o Delito	Nro.	Tipo de Incidente o Delito
1	Contra la integridad corporal y la salud	9	Huelgas y Paros
2	Homicidio	10	Bloqueos y Tumultos
3	Estafa y otras defraudaciones	11	Auxilio a personas heridas y/o lesionadas
4	Robo	12	Incendios
5	Tentativa de homicidio	13	Inundaciones
6	Tentativa de robo	14	Derrumbes
7	Tentativa de hurto	15	Casos de explosivos
8	Manifestaciones y Marchas		

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física de Sucursal Oruro (Traslado)

INFORME:

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física de Sucursal Oruro (Traslado)

CÓDIGO	GR.NP14.2023
VERSIÓN	Versión final
FECHA DE PUBLICACIÓN	1 de Junio de 2023
DIRIGIDO A	Gerencia General; Gerencia Nacional de Finanzas y Administración.
ELABORACIÓN	Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos (SGNDR)
RESPONSABLES	barze@cidre.org.bo, aguillen@cidre.org.bo
CLASIFICACIÓN	Reservada: Directorio, Gerencia General, GNFA, GNSF, SGNAI, SGNOyC, ASFI, Auditoría Externa.
INFORMACIÓN	

Este documento y sus anexos (si existieran) son confidenciales y están dirigidos únicamente al destinatario. La copia electrónica o física, así como su posterior distribución, no está permitida salvo para fines institucionales específicos. En caso de recibir la presente documentación por equivocación, le solicitamos borrarlo y comunicárnoslo inmediatamente; así como no copiar ni divulgar su contenido a ninguna persona. El contenido de esta documentación involucra únicamente al autor y no representa necesariamente una manifestación del CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO REGIONAL (CIDRE), a no ser que expresamente se comunique y el autor esté autorizado para hacerlo.

Índice de Contenido

Capítulo I Resumen.....	2
Capítulo II Antecedentes.....	2
Capítulo III Metodología	2
III.1 Marco metodológico	2
III.2 Datos e información	2
III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad	3
III.4 Eficiencia de los controles	5
III.5 Tipificación de la Agencia	5
Capítulo IV Evaluación de Riesgos.....	8
IV.1 Resultados	8
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	10
V.1 Conclusiones.....	10
V.2 Recomendaciones	10

Capítulo I Resumen

Durante el primer semestre de la gestión 2023 se realizaron actividades relacionadas a la evaluación de riesgo de seguridad de las agencias de CIDRE IFD, según el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos. En el caso particular de la Sucursal Oruro se tiene programado un traslado a nuevos ambientes en la misma localidad por lo que se vio necesario realizar la Evaluación de Riesgo de Seguridad de la Sucursal en su nueva ubicación según requerimiento de la normativa vigente.

La evaluación realizada comprende diferentes aspectos como la seguridad física, seguridad electrónica, aspectos de seguridad de información, aspecto de cumplimiento normativo en cuanto a procesos operativos, etc. Asimismo, se tomó como objeto de evaluación los ambientes e infraestructura del nuevo inmueble.

Capítulo II Antecedentes

El presente informe se elabora en cumplimiento a lo dispuesto en el Libro 3º, Título VII, Capítulo III, “Reglamento para la gestión de seguridad física” de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la *Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF)*, en lo que corresponde a la evaluación de niveles de Riesgo de los puntos de atención financiera PAF se procede a realizar la presente evaluación de los aspectos relacionados a la seguridad física de cada una de las agencias y sucursales de la institución, así como también en el Artículo 2 de la misma Sección se menciona que para el “traslado o apertura de un Punto de Atención Financiera (PAF)” se debe contar con el presente informe.

Para poder proceder con la evaluación se utilizaron los recursos y herramientas internas del área como también tuvimos que utilizar información específica de otras unidades.

Capítulo III Metodología

III.1 Marco metodológico

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe hace énfasis tanto en el procedimiento de identificación de riesgos relacionados con la seguridad de las distintas unidades de negocio, como en el proceso de análisis de los riesgos identificados.

III.2 Datos e información

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe se fundamenta en la implementación de visitas presenciales y relevamientos remotos realizados a las distintas agencias y sucursales a nivel nacional, donde se realizaron las siguientes actividades:

- A. Evaluación de Riesgo Operacional Procesos (Ventanilla-Agencia).
- B. Evaluación de Riesgo De seguridad Física (Ventanilla – Agencia).
- C. Levantamiento de Encuesta de Aspectos de Seguridad Física.

Es con la información de los puntos B y C que se plasma la información en una herramienta denominada “Formulario de Evaluación de Seguridad Física” en el cual se detallan 6 Riesgos latentes que puede afectar a

cualquier agencia u oficina. Para cada uno de estos 6 riesgos se detallan las posibles vulnerabilidades que pueden ser los detonantes o factores que incidan en la ocurrencia de dichos riesgos.

Los riesgos y vulnerabilidades analizadas fueron las siguientes:

Tabla III.1 Detalle de Riesgos y Vulnerabilidades analizadas

Cod. R.	Riesgo	Cod V.	Vulnerabilidad
R1	Atraco / Acciones delictivas	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a hechos o acciones delictivas
		V2	Almacenamiento de valores / botines atractivos para delincuentes
		V3	El volumen de operaciones expone al PAF a hechos delictivos
		V4	Deficiencias en la selección de personal (Personal Deshonesto)
		V5	Deficiencias y/o ausencia de personal de vigilancia (Seguridad Física)
		V6	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo
		V7	Incumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad física
R2	Robo	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a hechos o acciones delictivas
		V2	Almacenamiento de valores / botines atractivos para delincuentes
		V3	Deficiencias en la selección de personal (Personal Deshonesto)
		V4	Deficiencias y/o ausencia de personal de vigilancia (Seguridad Física)
		V5	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo / Sabotaje a los sistemas Seguridad Física
		V6	Deficiencias de control de acceso a zonas restringidas y de exclusión / Deficiencias en la administración de llaves
R3	Desastres Naturales: Sismo	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a este riesgo
		V2	Carencia y/o incumplimiento de políticas y procedimientos para esta emergencia
R4	Desastres Naturales: Inundaciones	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a este riesgo
		V2	Carencia y/o incumplimiento de políticas y procedimientos para esta emergencia
R5	Origen Industrial: Corte de fluido eléctrico	V1	La zona geográfica o localidad expone al PAF a este riesgo
		V2	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo
R6	Origen Industrial: Incendio	V1	Deficiencias / Carencia de mantenimiento y/o revisiones del sistema eléctrico del PAF
		V2	Almacenamiento de materiales inflamables
		V3	Deficiencia y/o ausencia de controles de seguridad física electrónica para este riesgo
		V4	Carencia y/o incumplimiento de políticas y procedimientos para esta emergencia

Es ahí que el ejercicio y finalidad de la herramienta es según la información relevada en los puntos B y C de las visitas presenciales en agencia poder estimar un impacto y una probabilidad de ocurrencia.

III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad

De acuerdo a la metodología de evaluación de riesgos, detallada en el documento *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión Integral de Riesgos* y complementada en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operacional*, se define al Riesgo Inherente como el producto de la Probabilidad e Impacto, medidos en términos cualitativos, según los criterios de las Tablas III.2 y III.3, mientras no se cuente con información estadística que permita la medición cuantitativa de los riesgos identificados.

Tabla III.2 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa del Impacto (I)

Pérdidas Financieras \$us (IF)	Pérdidas de activos (IA)	Pérdida de vidas / Daño a personas (IV)	Impacto reputacional (IR)	Impacto legal o contractual (IL)	NIVEL	IMPACTO
[30.001 - 50.000]	Pérdida total de activos y/o archivos documentales del PAF	Pérdida de vidas	Afecta gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios y sanciones que incluyen el cierre del PAF	5	Catastrófico
[15.001 - 30.000]	Importante pérdida de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas graves, que ponen en peligro la vida	Afecta significativamente gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios, multas o fuertes sanciones	4	Severo
[10.001 - 15.000]	Pérdida parcial de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas que requieren atención médica	Afecta la credibilidad e imagen de la institución en aspectos específicos.	Pueden haber multas o sanciones	3	Moderado
[5.001 -10.000]	Leve daño de activos y/o archivos documentales del PAF	Heridas y contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización.	Pueden existir llamadas de atención o quejas por parte de los clientes, socios, proveedores, supervisores	2	Menor
[1 - 5.000]	Daño irrelevante de activos y/o archivos documentales del PAF	Contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización	No existen consecuencias al respecto.	1	Insignificante

Tabla III.3 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa de la Probabilidad (P)

Categoría	Criterion
1 Raro	Características: - Se espera que ocurra en situaciones excepcionales. Probabilidad máxima menor al 10%. - Si se observan registros esporádicos de ocurrencia, infracciones o incumplimiento. - Aplicable a procesos simples (baja probabilidad de fallos) y normalmente controlados.
2 Poco probable	Características: - Pudo ocurrir en algún momento. Probabilidad de ocurrencia entre 10% - 19%. - Aplicable a procesos no complejos y/o a procesos con controles y análisis adecuados y probados. - Factores al alcance o control de la entidad.
3 Posible	Características: - Puede ocurrir en cualquier momento, con una probabilidad de entre 20% y 49%. - Aplicable a procesos complejos con controles extensivos. - Auditorías previas y Estados Financieros anteriores muestran ocurrencia, infracción o incumplimiento. - Factores fuera del alcance o control de la entidad o al alcance limitado de la entidad.
4 Probable	Características: - Probablemente ocurriría en la mayoría de los casos, con una probabilidad entre 40% y 75%. - Aplicable a procesos complejos con algunos controles. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.
5 Casi cierto	Características: - Se espera que ocurra en la mayoría de los casos, con una probabilidad mayor al 75%. - Aplicable a procesos complejos o críticos con controles mínimos y esporádicos. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.

Del procesamiento de la información detallada se obtiene niveles de Probabilidad e Impacto Promedio por Agencia, con los cuales se pueden estimar el Riesgo Inherente de la Agencia. Sobre este Riesgo Inherente se debe aplicar un factor que corresponde a la eficiencia de los controles de donde se obtiene el Riesgo Residual de la agencia.

III.4 Eficiencia de los controles

La valoración de la eficiencia de los controles se lleva a cabo en base a los criterios de la Tabla III.4, desde donde se estima el Riesgo Residual como el cociente de la relación entre el Riesgo Inherente y la valoración de los controles identificados, dados los valores asignados a cada criterio de valoración de los controles.

Tabla III.4 Criterios para valoración de controles

CRITERIO	CRITERIO	VALOR ASIGNADO*
Excelentes	Control es el adecuado para tratar el riesgo residual identificado, respondiendo a los máximos estándares de gestión y habiendo demostrado ser suficiente para el fin deseado.	2
Buenos	Control es adecuado y satisface las necesidades y requerimientos de control.	1,75
Mejorables	Control es adecuado y permitirá tratar al riesgo asociado; sin embargo, es mejorable y se requerirá de recursos adicionales en un futuro para mejorarlo.	1,5
Deficiente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado, pero no es suficiente para satisfacer necesidades y estándares de control de riesgos.	1,25
Inexistente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado.	1

*Por prudencia, los valores asignados a cada criterio de evaluación de controles no siguen con la escala del 1 al 5, sino que alcanzan un valor máximo de 2. La escala aplicada permite controlar los efectos de una valoración optimista de los controles implementados y/o por implementar como parte del proyecto.

III.5 Tipificación de la Agencia

A fin de ajustar la valoración del riesgo de seguridad física RSF al tamaño de un PAF, así como al volumen de activos en riesgo, se aplica un ajuste α por tipificación, según los criterios emitidos en esta sección, obteniéndose así el nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un Punto de Atención Financiera PAF, RSF_a .

El factor de ajuste o de ponderación α de la Tabla III.5 se aplica según la relación siguiente:

$$RSF_a = \alpha(RSF) = \alpha \left(\frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n} \right)$$

Para la tipificación de un PAF u OFA aplican las reglas siguientes:

- Si un PAF cumple con al menos dos criterios de una fila (tipo), entonces corresponde a esa tipificación.
- Si un PAF cumple con dos criterios para dos filas diferentes (tipos), entonces corresponde al tipo de mayor factor de ponderación.

El nivel de riesgo de un PAF que se publica es el valor obtenido después del ajuste, RSF_a .

Tabla III.5 Tipificación de PAF u OFA

TIPO	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal en agencia u oficina*	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en Agencia por día	Valor estimado de activos en Agencia u Oficina (en \$us.)*	Ponderación del Nivel de Riesgo (α)
Tipo I	> \$us. 400.000	> \$us. 250.000	≥ 25	≥ 200	> \$us. 450.000	100%
Tipo II	\$us. 150.001 - 400.000	\$us. 150.001 - 250.000	16 - 25	101 - 200	\$us. 300.001 - 450.000	90%
Tipo III	\$us. 70.001 - 150.000	\$us. 80.001 - 150.000	11- 15	51 - 100	\$us. 150.001 - 300.000	80%
Tipo IV	\$us. 30.001 - 70.000	\$us. 50.001 - 80.000	6 - 10	26 - 50	\$us. 50.001 - 150.000	70%
Tipo V	< \$us. 30.000	< \$us. 50.000	< 5	< 25	< \$us. 50.000	60%

NOTA: Todos los campos son utilizados para tipificar un PAF, pero los campos señalados con * son utilizados para la tipificación de una Oficina Administrativa

Adicionalmente, y a fin de considerar dentro del análisis de riesgo de seguridad física las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en seguridad ciudadana, se aplica un proceso adicional de ajuste o ponderación, que permite obtener el riesgo final de seguridad física de un PAF, RSF_f . En este caso, se pondera el nivel de riesgo RSF_a por tres factores: Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , y Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ y el Factor de Eventos Externos, β . Se aplica la relación siguiente:

$$RSF_f = (\delta + \lambda + \beta)(RSF_a)$$

Para obtener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , se utilizan los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística), cuya fuente principal es el Ministerio de Gobierno, mediante la Policía Nacional. Se obtiene un promedio de incidentes departamento. A fin de asignar una ponderación por agencia o sucursal, se aplica un factor de ponderación en función a la cantidad de incidentes o delitos, según el cuadro siguiente:

Tabla III.6 Factores de ponderación según participación de incidentes

Porcentaje	Factor de Ponderación
0%-10%	1
11%-20%	1,10
21%-30%	1,20
31%-40%	1,30
41%- Adelante	1,40

Se aplican los criterios siguientes para asignar los factores de ponderación a cada agencia o sucursal:

- La asignación de factores de ponderación se incrementa gradualmente a medida que se incrementa el porcentaje o el número de incidentes de seguridad ciudadana.
- Se tiene como primer factor de ponderación el número 1, o neutro, debido a que se toma en cuenta que en cualquier escenario se tiene, y se tendrían, eventos de seguridad ciudadana, siendo este un rango razonable de acuerdo con el total de incidentes a nivel nacional.

- Se clasifica en 5 rangos los porcentajes de participación de incidentes por departamento, siendo 1,4 el factor de ponderación mayor, tomando en cuenta el cálculo final del Riesgo Final de Seguridad Física y la metodología usada.
- Se aplica a cada agencia o PAF el factor de ponderación que corresponda al departamento en que el que se ubique.

La necesidad de tener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana) esta alineado a lo señalado en el artículo 2, Sección 2, Capítulo VII, Título III, Libro 3 “Reglamento para la gestión de seguridad física” contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, donde menciona que se debe tomar en cuenta dentro del análisis de riesgo para cada una de las unidades, considerando mínimamente las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana conforme la cantidad de delitos de robo y hurto atendidos.

Tomando en cuenta que los datos estadísticos proporcionados por el INE reflejan la cantidad de incidentes de seguridad ciudadana por Departamento, sin discriminar las distintas zonas, localidad o provincias, se considera importante añadir al cálculo del riesgo por agencia o PAF, un factor de ponderación que clasifica a las agencias en aquellas que se encuentran en sectores rurales y/o fronterizos y las agencias que se encuentran en las ciudades o urbanas, incrementando el factor de ponderación en las primeras. Este factor se define como Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ , y se basa en la tabla siguiente:

Tabla III.7 Factores de ponderación por localidad rural o fronteriza

Ubicación de Agencia o PAF	Factor de Ponderación
Urbana/Ciudades	0
Fronteriza/Rural	+0,20

Los criterios que se tomaron en cuenta para definir este ponderador son los siguientes:

- Localidades con menor número de efectivos Policiales.
- Localidades con menor número de centros de atención de Salud
- Localidades de fácil acceso a escape en caso de contingencias.
- Demora en llegada de apoyo Policial.
- Controles de migración mínimos (Fronterizas).

Por último, tenemos el Factor de Eventos Externos, β , que es un factor calculado de acuerdo con la incidencia de distintos eventos como ser sucesos violentos, atracos, robos con violencia, hurtos entre otros, que pudieran ocurrir en las distintas localidades donde se entran las diferentes agencias. El relevamiento de estos eventos se realiza de fuentes como medios de comunicación a nivel nacional, ya sean escritos, audiovisuales o digitales.

Tabla III.8 Factor de ponderación Eventos Externos

Ubicación de Agencia o PAF	Factor de Ponderación
Sin Eventos Externos	0
Con Eventos Externos	+0,10

Por último, el nivel de Riesgo final de seguridad física de un PAF u Oficina Administrativa, RSF_f deberá ser clasificado según la tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Nivel de Riesgo	
Bajo	0
Medio	15
Alto	25

Capítulo IV Evaluación de Riesgos

IV.1 Resultados

De lo antes mencionado y ya aplicada la herramienta Formulario de Evaluación de Seguridad Física se obtiene los siguientes niveles de riesgo tanto inherente como residual:

Tabla VI.1 Riesgo de Seguridad Física Inherente y Residual Suc. Oruro

Riesgo de Seguridad Física - Inherente	8	Medio
Riesgo de Seguridad Física -Residual	5	Bajo

Acorde a lo descrito en el capítulo anterior se continúa realizando el cálculo del nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un PAF. RSF_a , recopilando la información de las siguientes áreas:

- Administración, emitió un informe de Seguridad de Agencias de donde se extrajo los datos de valor estimado de activos y límite máximo de liquidez en bóveda.
- La Gerencia Nacional de Finanzas y Administración proporciono los datos cantidad aproximada de consumidores financieros atendidos.
- La Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos genero reportes de volumen de transacciones por día.
- La Subgerencia Nacional de RRHH y OYM proporciono los datos de cantidad de personal por agencia u oficina.

A continuación, se muestra el Cálculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α para la sucursal Oruro.

Tabla IV.2 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α

Agencia	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal por Agencia u Oficina	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en Agencia por día	Valor estimado de activos en Unidad (en \$us.)	TIPO	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Factor de Ponderación por Tipo de Agencia	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α
Suc. ORURO	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	6 - 10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	8	5	0,7	4

Continuando con la evaluación se calculó el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , para ello se extrajeron los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística) entre los años 2016 al 2021 (Anexo 1.1), cuya fuente es el Ministerio de Gobierno mediante la Policía Nacional. Los resultados se exponen a continuación:

• *Tabla IV.2 Promedio de Cantidad de Incidentes de Seguridad Ciudadana por Departamento*

	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro	Beni	Pando	Total, Bolivia
Promedio 5 últimos años	7.222	5.017	10.512	3.004	2.278	2.333	1.220	1.842	1.061	34.489
Participación Porcentual por Departamento.	21%	15%	30%	9%	7%	7%	4%	5%	3%	100%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística INE / Ministerio de Gobierno (Policía Nacional)

Para realizar el cálculo de Riesgo de seguridad física por agencia o PAF, se decidió adoptar un factor de ponderación según la cantidad de incidencias, según lo descrito en la tabla III.6 *Factores de ponderación según participación de incidentes*, el resultado de los factores de ponderación por departamento se muestra en la siguiente tabla:

• *Tabla IV.3 Factores de ponderación por Departamento*

Departamento	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro	Beni	Pando
Factor de Ponderación	1,20	1,10	1,20	1	1	1	1	1	1

Para la Sucursal Oruro al encontrarse en el Departamento de Oruro tendrá un Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana) de 1.

Tomando en cuenta la nueva ubicación de la Sucursal Oruro se determina que está en una localidad urbana por ende su Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural será de 0

El factor de ponderación de eventos externos, para la localidad de Cercado es de 0,10 tomando en cuenta que se encontró eventos durante la gestión 2022 hasta Mayo 2023.

El resultado final de la evaluación es el siguiente:

Tabla IV.5 Resultados de Niveles de Riesgo de Seguridad física Sucursal Oruro.

Agencia o PAF	Tipo	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α	Factor de ponderación Geográfica (Seguridad Ciudadana)	Factor de ponderación Localidad rural o Fronteriza	Factor de ponderación de Eventos Externos	Factor de ponderación total ($\delta + \lambda + \beta$)	Riesgo final de seguridad física, RSF_f	Nivel de Riesgo final de seguridad física, RSF_f
Suc. Oruro	Tipo IV	4	1	0	0,10	1,10	4	BAJO

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

V.1 Conclusiones

De los capítulos anteriores se puede concluir lo siguiente:

- De la tabla IV.4 se puede concluir que la nueva Sucursal Oruro tuvo un nivel de riesgo de Seguridad Física de “Bajo”.
- La evaluación realizada a la nueva Sucursal Oruro fue tomando en cuenta la nueva infraestructura y equipamiento de la Sucursal Oruro (Informe de Seguridad Sucursal Oruro ADM/SEG 003/2023, Planos de disposición de equipos de seguridad electrónica).
- Se hace notar que el Riesgo Inherente, de la nueva Sucursal Oruro fue de “Medio” como se muestra en Tabla IV.1 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α . Lo que hizo que esta calificación disminuyera fueron la aplicación de los controles y la metodología de tipificación de agencias.
- De acuerdo con el análisis para obtener los factores de ponderación de Seguridad ciudadana y de Eventos externos, se puede concluir que es una zona urbana que si presento ciertos eventos relacionados a atracos con violencia, robos o hurtos.
- Por último, también se concluye que, de *nivel de riesgo de seguridad física* de la nueva Sucursal Oruro obtenido en el presente informe, es igual al de la gestión 2022. Esto debido a que muchos de los factores de cálculo se mantuvieron.

V.2 Recomendaciones

Por lo mencionado y descrito en las secciones anteriores se recomienda:

- La revisión de la ejecución de los controles y cumplimiento a la normativa lo cual se convierte en un factor vital para la mitigación de cualquier riesgo.
- Realizar la presente evaluación mínimamente una vez al año para todos Puntos de Atención Financiera PAF de la institución.
- Actualizar el Nivel de Riesgo de Seguridad Física de la Sucursal Oruro en su nueva ubicación en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

ANEXOS

Anexo 1.1 Tipo de Incidentes o Delitos por Departamento.

Nro.	Tipo de Incidente o Delito	Nro.	Tipo de Incidente o Delito
1	Contra la integridad corporal y la salud	9	Huelgas y Paros
2	Homicidio	10	Bloqueos y Tumultos
3	Estafa y otras defraudaciones	11	Auxilio a personas heridas y/o lesionadas
4	Robo	12	Incendios
5	Tentativa de homicidio	13	Inundaciones
6	Tentativa de robo	14	Derrumbes
7	Tentativa de hurto	15	Casos de explosivos
8	Manifestaciones y Marchas		

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física de Sucursal La Paz (Traslado)

INFORME:

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física de Sucursal La Paz (Traslado)

CÓDIGO	GR.NP27.2023
VERSIÓN	Versión final
FECHA DE PUBLICACIÓN	4 de Octubre de 2023
DIRIGIDO A	Gerencia General; Gerencia Nacional de Finanzas y Administración.
ELABORACIÓN	Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos (SGNDR)
RESPONSABLES	barze@cidre.org.bo, aguillen@cidre.org.bo
CLASIFICACIÓN	Reservada: Directorio, Gerencia General, GNFA, GNSF, SGNAI, SGNOyC, ASFI, Auditoría Externa.
INFORMACIÓN	

Este documento y sus anexos (si existieran) son confidenciales y están dirigidos únicamente al destinatario. La copia electrónica o física, así como su posterior distribución, no está permitida salvo para fines institucionales específicos. En caso de recibir la presente documentación por equivocación, le solicitamos borrarlo y comunicárnoslo inmediatamente; así como no copiar ni divulgar su contenido a ninguna persona. El contenido de esta documentación involucra únicamente al autor y no representa necesariamente una manifestación del CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO REGIONAL (CIDRE), a no ser que expresamente se comunique y el autor esté autorizado para hacerlo.

Índice de Contenido

Capítulo I Resumen.....	2
Capítulo II Antecedentes.....	2
Capítulo III Metodología	2
III.1 Marco metodológico	2
III.2 Datos e información	2
III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad	4
III.4 Eficiencia de los controles	5
III.5 Tipificación de la Agencia	5
Capítulo IV Evaluación de Riesgos.....	8
IV.1 Resultados	8
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	10
V.1 Conclusiones.....	10
V.2 Recomendaciones	10

Capítulo I Resumen

Durante el primer semestre de la gestión 2023 se realizaron actividades relacionadas a la evaluación de riesgo de seguridad de las agencias de CIDRE IFD, según el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de la Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos. En el caso particular de la Sucursal La Paz se tiene programado un traslado a nuevos ambientes en la misma localidad por lo que se vio necesario realizar la Evaluación de Riesgo de Seguridad de la Sucursal en su nueva ubicación según requerimiento de la normativa vigente.

La evaluación realizada comprende diferentes aspectos como la seguridad física, seguridad electrónica, aspectos de seguridad de información, aspecto de cumplimiento normativo en cuanto a procesos operativos, etc. Asimismo, se tomó como objeto de evaluación los ambientes e infraestructura del nuevo inmueble.

Capítulo II Antecedentes

El presente informe se elabora en cumplimiento a lo dispuesto en el Libro 3º, Título VII, Capítulo III, “Reglamento para la gestión de seguridad física” de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la *Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF)*, en lo que corresponde a la evaluación de niveles de Riesgo de los puntos de atención financiera PAF se procede a realizar la presente evaluación de los aspectos relacionados a la seguridad física de cada una de las agencias y sucursales de la institución, así como también en el Artículo 2 de la misma Sección se menciona que para el “traslado o apertura de un Punto de Atención Financiera (PAF)” se debe contar con el presente informe.

Para poder proceder con la evaluación se utilizaron los recursos y herramientas internas del área como también tuvimos que utilizar información específica de otras unidades.

Capítulo III Metodología

III.1 Marco metodológico

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe hace énfasis tanto en el procedimiento de identificación de riesgos relacionados con la seguridad de las distintas unidades de negocio, como en el proceso de análisis de los riesgos identificados.

III.2 Datos e información

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe se fundamenta en la implementación de visitas presenciales y relevamientos remotos realizados a las distintas agencias y sucursales a nivel nacional, donde se realizaron las siguientes actividades:

- A. Evaluación de Riesgo Operacional Procesos (Ventanilla-Agencia).
- B. Evaluación de Riesgo De seguridad Física (Ventanilla – Agencia).
- C. Levantamiento de Encuesta de Aspectos de Seguridad Física.

Es con la información de los puntos B y C que se plasma la información en una herramienta denominada “Formulario de Evaluación de Seguridad Física” en el cual se detallan 6 Riesgos latentes que puede afectar a

cualquier agencia u oficina. Para cada uno de estos 6 riesgos se detallan las posibles vulnerabilidades que pueden ser los detonantes o factores que incidan en la ocurrencia de dichos riesgos.

Los riesgos y vulnerabilidades analizadas fueron las siguientes:

Tabla III.1 Detalle de Riesgos y Vulnerabilidades analizadas

Cod. Riesgo	Riesgo	Cod V.	Vulnerabilidad
R1	Infraestructura y Seguridad	V1	Problemas de Infraestructura física que pueden influir en la atención del cliente o seguridad
		V2	Problemas de Seguridad por infraestructura del área de cajas no adecuado
		V3	No contar con elementos de seguridad física en caso de atracos o robos.
		V4	Incumplimiento a la normativa del ente regulador en atención para personas con capacidades diferentes.
		V5	Daños a Infraestructura, activos, por lluvias o inundaciones.
		V6	Daños a infraestructura. Activos, por temblores o terremotos.
		V7	Daños a infraestructura. Activos, por Incendios
		V8	Impedimento de acceso al PAF por bloqueo de instalaciones/paros /huelgas
R2	Ejecución de Procesos	V9	Problemas en habilitación en habilitación de Banca Digital o Banca Móvil
		V10	Mala utilización de talonarios de recibos de cobros manuales
		V11	Incumplimiento a la normativa del ente regulador con respecto al punto de Reclamo.
		V12	Omisión al registro oportuna de eventos de riesgo operacional o incidentes.
		V13	Falta de Capacitación de personal para la ejecución de procesos asignados
		V14	Incorrecta instrumentación de Productos de Captaciones
		V15	Incumplimiento a procedimientos de administración de zonas de exclusión.
R3	Administración de Efectivo	V16	Apropiación indebida de efectivo por parte del o de los funcionarios de caja
		V17	Perdida o gestión inadecuada de documentos en custodia(Carpetas legales)
		V18	Transporte inadecuado de material monetario y/o valores.
		V19	Vulneración o intrusión no autorizada al ambiente de Bóveda
		V20	Incorrecta gestión de efectivo en agencias (Administración y Seguridad)
R4	Seguridad de la información	V21	Atracos acciones Delictivas o Robos de activos y/o información.
		V22	Robo de documentos con información sensible o confidencial.
R5	Atención al Cliente	V23	Incumplimiento normas y prácticas básicas para la gestión de seguridad de la información.
		V24	No brindar una correcta atención en el área de cajas a los requerimientos de clientes o usuarios financieros.
		V25	Incumplimiento a procedimientos de Plan de Contingencias y de Continuidad de Negocio.
		V26	Incumplimiento a requisitos de operación (licencia de Funcionamiento, NIT, Permiso ASFI)
R6	Tecnología de la Información	V27	Afectación de la normal ejecución de funciones por pandemia sanitaria
		V28	Fallas al servicio o Cortes de Energía eléctrica
		V29	Fallas al servicio o cortes en equipos de telecomunicación.
		V30	Insuficiencia de herramientas o infraestructura tecnológica necesaria dentro del PAF para el normal desempeño de las funciones

Es ahí que el ejercicio y finalidad de la herramienta es según la información relevada en los puntos B y C de las visitas presenciales en agencia poder estimar un impacto y una probabilidad de ocurrencia.

III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad

De acuerdo a la metodología de evaluación de riesgos, detallada en el documento *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión Integral de Riesgos* y complementada en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operacional*, se define al Riesgo Inherente como el producto de la Probabilidad e Impacto, medidos en términos cualitativos, según los criterios de las Tablas III.2 y III.3, mientras no se cuente con información estadística que permita la medición cuantitativa de los riesgos identificados.

Tabla III.2 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa del Impacto (I)

Pérdidas Financieras \$us (IF)	Pérdidas de activos (IA)	Pérdida de vidas / Daño a personas (IV)	Impacto reputacional (IR)	Impacto legal o contractual (IL)	NIVEL	IMPACTO
[30.001 - 50.000]	Pérdida total de activos y/o archivos documentales del PAF	Pérdida de vidas	Afecta gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios y sanciones que incluyen el cierre del PAF	5	Catastrófico
[15.001 - 30.000]	Importante pérdida de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas graves, que ponen en peligro la vida	Afecta significativamente gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios, multas o fuertes sanciones	4	Severo
[10.001 - 15.000]	Pérdida parcial de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas que requieren atención médica	Afecta la credibilidad e imagen de la institución en aspectos específicos.	Pueden haber multas o sanciones	3	Moderado
[5.001 -10.000]	Leve daño de activos y/o archivos documentales del PAF	Heridas y contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización.	Pueden existir llamadas de atención o quejas por parte de los clientes, socios, proveedores, supervisores	2	Menor
[1 - 5.000]	Daño irrelevante de activos y/o archivos documentales del PAF	Contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización	No existen consecuencias al respecto.	1	Insignificante

Tabla III.3 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa de la Probabilidad (P)

Categoría	Criterion
1 Raro	Características: - Se espera que ocurra en situaciones excepcionales. Probabilidad máxima menor al 10%. - Si se observan registros esporádicos de ocurrencia, infracciones o incumplimiento. - Aplicable a procesos simples (baja probabilidad de fallos) y normalmente controlados.
2 Poco probable	Características: - Pudo ocurrir en algún momento. Probabilidad de ocurrencia entre 10% - 19%. - Aplicable a procesos no complejos y/o a procesos con controles y análisis adecuados y probados. - Factores al alcance o control de la entidad.
3 Posible	Características: - Puede ocurrir en cualquier momento, con una probabilidad de entre 20% y 49%. - Aplicable a procesos complejos con controles extensivos. - Auditorías previas y Estados Financieros anteriores muestran ocurrencia, infracción o incumplimiento. - Factores fuera del alcance o control de la entidad o al alcance limitado de la entidad.
4 Probable	Características: - Probablemente ocurriría en la mayoría de los casos, con una probabilidad entre 40% y 75%. - Aplicable a procesos complejos con algunos controles. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.
5 Casi cierto	Características: - Se espera que ocurra en la mayoría de los casos, con una probabilidad mayor al 75%. - Aplicable a procesos complejos o críticos con controles mínimos y esporádicos. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.

Del procesamiento de la información detallada se obtiene niveles de Probabilidad e Impacto Promedio por Agencia, con los cuales se pueden estimar el Riesgo Inherente de la Agencia. Sobre este Riesgo Inherente se debe aplicar un factor que corresponde a la eficiencia de los controles de donde se obtiene el Riesgo Residual de la agencia.

III.4 Eficiencia de los controles

La valoración de la eficiencia de los controles se lleva a cabo en base a los criterios de la Tabla III.4, desde donde se estima el Riesgo Residual como el cociente de la relación entre el Riesgo Inherente y la valoración de los controles identificados, dados los valores asignados a cada criterio de valoración de los controles.

Tabla III.4 Criterios para valoración de controles

CRITERIO	CRITERIO	VALOR ASIGNADO*
Excelentes	Control es el adecuado para tratar el riesgo residual identificado, respondiendo a los máximos estándares de gestión y habiendo demostrado ser suficiente para el fin deseado.	2
Buenos	Control es adecuado y satisface las necesidades y requerimientos de control.	1,75
Mejorables	Control es adecuado y permitirá tratar al riesgo asociado; sin embargo, es mejorable y se requerirá de recursos adicionales en un futuro para mejorarlo.	1,5
Deficiente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado, pero no es suficiente para satisfacer necesidades y estándares de control de riesgos.	1,25
Inexistente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado.	1

*Por prudencia, los valores asignados a cada criterio de evaluación de controles no siguen con la escala del 1 al 5, sino que alcanzan un valor máximo de 2. La escala aplicada permite controlar los efectos de una valoración optimista de los controles implementados y/o por implementar como parte del proyecto.

III.5 Tipificación de la Agencia

A fin de ajustar la valoración del riesgo de seguridad física RSF al tamaño de un PAF, así como al volumen de activos en riesgo, se aplica un ajuste α por tipificación, según los criterios emitidos en esta sección, obteniéndose así el nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un Punto de Atención Financiera PAF, RSF_a .

El factor de ajuste o de ponderación α de la Tabla III.5 se aplica según la relación siguiente:

$$RSF_a = \alpha(RSF) = \alpha \left(\frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n} \right)$$

Para la tipificación de un PAF u OFA aplican las reglas siguientes:

- Si un PAF cumple con al menos dos criterios de una fila (tipo), entonces corresponde a esa tipificación.
- Si un PAF cumple con dos criterios para dos filas diferentes (tipos), entonces corresponde al tipo de mayor factor de ponderación.

El nivel de riesgo de un PAF que se publica es el valor obtenido después del ajuste, RSF_a .

Tabla III.5 Tipificación de PAF u OFA

TIPO	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal en agencia u oficina*	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en Agencia por día	Valor estimado de activos en Agencia u Oficina (en \$us.)*	Ponderación del Nivel de Riesgo (α)
Tipo I	> \$us. 400.000	> \$us. 250.000	≥ 25	≥ 200	> \$us. 450.000	100%
Tipo II	\$us. 150.001 - 400.000	\$us. 150.001 - 250.000	16 - 25	101 - 200	\$us. 300.001 - 450.000	90%
Tipo III	\$us. 70.001 - 150.000	\$us. 80.001 - 150.000	11- 15	51 - 100	\$us. 150.001 - 300.000	80%
Tipo IV	\$us. 30.001 - 70.000	\$us. 50.001 - 80.000	6 - 10	26 - 50	\$us. 50.001 - 150.000	70%
Tipo V	< \$us. 30.000	< \$us. 50.000	< 5	< 25	< \$us. 50.000	60%

NOTA: Todos los campos son utilizados para tipificar un PAF, pero los campos señalados con * son utilizados para la tipificación de una Oficina Administrativa

Adicionalmente, y a fin de considerar dentro del análisis de riesgo de seguridad física las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en seguridad ciudadana, se aplica un proceso adicional de ajuste o ponderación, que permite obtener el riesgo final de seguridad física de un PAF, RSF_f . En este caso, se pondera el nivel de riesgo RSF_a por tres factores: Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , y Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ y el Factor de Eventos Externos, β . Se aplica la relación siguiente:

$$RSF_f = (\delta + \lambda + \beta)(RSF_a)$$

Para obtener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , se utilizan los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística), cuya fuente principal es el Ministerio de Gobierno, mediante la Policía Nacional. Se obtiene un promedio de incidentes departamento. A fin de asignar una ponderación por agencia o sucursal, se aplica un factor de ponderación en función a la cantidad de incidentes o delitos, según el cuadro siguiente:

Tabla III.6 Factores de ponderación según participación de incidentes

Porcentaje	Factor de Ponderación
0%-10%	1
11%-20%	1,10
21%-30%	1,20
31%-40%	1,30
41%- Adelante	1,40

Se aplican los criterios siguientes para asignar los factores de ponderación a cada agencia o sucursal:

- La asignación de factores de ponderación se incrementa gradualmente a medida que se incrementa el porcentaje o el número de incidentes de seguridad ciudadana.

- Se tiene como primer factor de ponderación el número 1, o neutro, debido a que se toma en cuenta que en cualquier escenario se tiene, y se tendrían, eventos de seguridad ciudadana, siendo este un rango razonable de acuerdo con el total de incidentes a nivel nacional.
- Se clasifica en 5 rangos los porcentajes de participación de incidentes por departamento, siendo 1,4 el factor de ponderación mayor, tomando en cuenta el cálculo final del Riesgo Final de Seguridad Física y la metodología usada.
- Se aplica a cada agencia o PAF el factor de ponderación que corresponda al departamento en que el que se ubique.

La necesidad de tener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana) esta alineado a lo señalado en el artículo 2, Sección 2, Capítulo VII, Título III, Libro 3 “Reglamento para la gestión de seguridad física” contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, donde menciona que se debe tomar en cuenta dentro del análisis de riesgo para cada una de las unidades, considerando mínimamente las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en temas de seguridad ciudadana conforme la cantidad de delitos de robo y hurto atendidos.

Tomando en cuenta que los datos estadísticos proporcionados por el INE reflejan la cantidad de incidentes de seguridad ciudadana por Departamento, sin discriminar las distintas zonas, localidad o provincias, se considera importante añadir al cálculo del riesgo por agencia o PAF, un factor de ponderación que clasifica a las agencias en aquellas que se encuentran en sectores rurales y/o fronterizos y las agencias que se encuentran en las ciudades o urbanas, incrementando el factor de ponderación en las primeras. Este factor se define como Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ , y se basa en la tabla siguiente:

Tabla III.7 Factores de ponderación por localidad rural o fronteriza

Ubicación de Agencia o PAF	Factor de Ponderación
Urbana/Ciudades	0
Fronteriza/Rural	+0,20

Los criterios que se tomaron en cuenta para definir este ponderador son los siguientes:

- Localidades con menor número de efectivos Policiales.
- Localidades con menor número de centros de atención de Salud
- Localidades de fácil acceso a escape en caso de contingencias.
- Demora en llegada de apoyo Policial.
- Controles de migración mínimos (Fronterizas).

Por último, tenemos el Factor de Eventos Externos, β , que es un factor calculado de acuerdo con la incidencia de distintos eventos como ser sucesos violentos, atracos, robos con violencia, hurtos entre otros, que pudieran ocurrir en las distintas localidades donde se entran las diferentes agencias. El relevamiento de estos eventos se realiza de fuentes como medios de comunicación a nivel nacional, ya sean escritos, audiovisuales o digitales.

Tabla III.8 Factor de ponderación Eventos Externos

Ubicación de Agencia o PAF	Factor de Ponderación
Sin Eventos Externos	0
Con Eventos Externos	+0,10

Por último, el nivel de Riesgo final de seguridad física de un PAF u Oficina Administrativa, RSF_f deberá ser clasificado según la tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Nivel de Riesgo	
Bajo	0 5
Medio	6 15
Alto	16 25

Capítulo IV Evaluación de Riesgos

IV.1 Resultados

De lo antes mencionado y ya aplicada la herramienta Formulario de Evaluación de Seguridad Física se obtiene los siguientes niveles de riesgo tanto inherente como residual:

Tabla VI.1 Riesgo de Seguridad Física Inherente y Residual Suc. La Paz

Riesgo de Seguridad Física - Inherente	7	Medio
Riesgo de Seguridad Física -Residual	5	Bajo

Acorde a lo descrito en el capítulo anterior se continúa realizando el cálculo del nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un PAF. RSF_a , recopilando la información de las siguientes áreas:

- Administración, emitió un informe de Seguridad de Agencias de donde se extrajo los datos de valor estimado de activos y límite máximo de liquidez en bóveda.
- La Gerencia Nacional de Finanzas y Administración proporciono los datos cantidad aproximada de consumidores financieros atendidos.
- La Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos genero reportes de volumen de transacciones por día.
- La Subgerencia Nacional de RRHH y OYM proporciono los datos de cantidad de personal por agencia u oficina.

A continuación, se muestra el Cálculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α para la sucursal La Paz.

Tabla IV.2 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α

Agencia	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal por Agencia u Oficina	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en Agencia por día	Valor estimado de activos en Unidad (en \$us.)	TIPO	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Factor de Ponderación por Tipo de Agencia	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α
Suc. La Paz	\$us. 70.001 - 150.000	\$us. 150.001 - 250.000	11 - 15	51 - 100	< \$us. 50.000	Tipo III	7	5	0,8	4

Continuando con la evaluación se calculó el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , para ello se extrajeron los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística) entre los años 2016 al 2021 (Anexo 1.1), cuya fuente es el Ministerio de Gobierno mediante la Policía Nacional, siendo estos los últimos publicados en los medios oficiales.

Los resultados se exponen a continuación:

- *Tabla IV.2 Promedio de Cantidad de Incidentes de Seguridad Ciudadana por Departamento*

	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro	Beni	Pando	Total, Bolivia
Promedio 5 últimos años	7.222	5.017	10.512	3.004	2.278	2.333	1.220	1.842	1.061	34.489
Participación Porcentual por Departamento.	21%	15%	30%	9%	7%	7%	4%	5%	3%	100%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística INE / Ministerio de Gobierno (Policía Nacional)

Para realizar el cálculo de Riesgo de seguridad física por agencia o PAF, se decidió adoptar un factor de ponderación según la cantidad de incidencias, según lo descrito en la tabla III.6 *Factores de ponderación según participación de incidentes*, el resultado de los factores de ponderación por departamento se muestra en la siguiente tabla:

- *Tabla IV.3 Factores de ponderación por Departamento*

Departamento	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro	Beni	Pando
Factor de Ponderación	1,20	1,10	1,20	1	1	1	1	1	1

Para la Sucursal La Paz al encontrarse en el Departamento de La Paz tendrá un Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana) de 1,20.

Tomando en cuenta la nueva ubicación de la Sucursal La Paz se determina que está en una localidad urbana por ende su Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural será de 0

El factor de ponderación de eventos externos, para la localidad de La Paz Ciudad es de 0,10 tomando en cuenta que se encontró eventos durante la gestión 2022 hasta Septiembre 2023.

El resultado final de la evaluación es el siguiente:

Tabla IV.5 Resultados de Niveles de Riesgo de Seguridad física Sucursal La Paz.

Agencia o PAF	Tipo	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α	Factor de ponderación Geográfica (Seguridad Ciudadana)	Factor de ponderación Localidad rural o Fronteriza	Factor de ponderación de Eventos Externos	Factor de ponderación total ($\delta + \lambda + \beta$)	Riesgo final de seguridad física, RSF_f	Nivel de Riesgo final de seguridad física, RSF_f
Suc. La Paz	Tipo III	4	1,20	0	0,10	1,30	5	BAJO

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

V.1 Conclusiones

De los capítulos anteriores se puede concluir lo siguiente:

- De la tabla IV.4 se puede concluir que la nueva Sucursal La Paz tuvo un nivel de riesgo de Seguridad Física de “Bajo”.
- La evaluación realizada a la nueva Sucursal La Paz fue tomando en cuenta la nueva infraestructura y equipamiento detallado en el Informe de Seguridad Sucursal La Paz ADM/SEG 004/2023, así como los Planos de disposición de equipos de seguridad electrónica.
- Se hace notar que el Riesgo Inherente, de la nueva Sucursal La Paz fue de “Medio” como se muestra en Tabla IV.1 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α . Lo que hizo que esta calificación disminuyera fueron la aplicación de los controles y la metodología de tipificación de agencias.
- De acuerdo con el análisis para obtener los factores de ponderación de Seguridad ciudadana y de Eventos externos, se puede concluir que es una zona urbana que si presento ciertos eventos relacionados a atracos con violencia, robos o hurtos.
- Por último, también se concluye que, de *nivel de riesgo de seguridad física* de la nueva Sucursal La Paz obtenido en el presente informe se incrementó en un punto con respecto al nivel de riesgo de seguridad de la gestión 2022. Esto debido a que los factores de cálculo se actualizaron, así como se evidencio hechos delictivos en la ciudad.

V.2 Recomendaciones

Por lo mencionado y descrito en las secciones anteriores se recomienda:

- La revisión de la ejecución de los controles y cumplimiento a la normativa lo cual se convierte en un factor vital para la mitigación de cualquier riesgo.
- Realizar la presente evaluación mínimamente una vez al año para todos Puntos de Atención Financiera PAF de la institución.
- Actualizar el Nivel de Riesgo de Seguridad Física de la Sucursal La Paz en su nueva ubicación en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.

ANEXOS

Anexo1.1 Tipo de Incidentes o Delitos por Departamento.

Nro.	Tipo de Incidente o Delito	Nro.	Tipo de Incidente o Delito
1	Contra la integridad corporal y la salud	9	Huelgas y Paros
2	Homicidio	10	Bloqueos y Tumultos
3	Estafa y otras defraudaciones	11	Auxilio a personas heridas y/o lesionadas
4	Robo	12	Incendios
5	Tentativa de homicidio	13	Inundaciones
6	Tentativa de robo	14	Derrumbes
7	Tentativa de hurto	15	Casos de explosivos
8	Manifestaciones y Marchas		

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física Puntos de Atención Financiera (PAF) 2023

INFORME:

Evaluación del nivel de riesgo de seguridad física de Puntos de Atención Financiera (PAF) 2023.

CÓDIGO	GR.P237.2023
VERSIÓN	Versión final
FECHA DE PUBLICACIÓN	01/11/2022
PERÍODO DE ANÁLISIS	Gestión 2023
DIRIGIDO A	Gerencia General;
ELABORACIÓN	Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos (SGNGR)
RESPONSABLES	barze@cidre.org.bo, aguillen@cidre.org.bo
CLASIFICACIÓN INFORMACIÓN	Reservada: Directorio, Gerencia General, GNFA, GNSF, SGNAI, SGNGR, SGNO, ASFI, Auditoría Externa.

Este documento y sus anexos (si existieran) son confidenciales y están dirigidos únicamente al destinatario. La copia electrónica o física, así como su posterior distribución, no está permitida salvo para fines institucionales específicos. En caso de recibir la presente documentación por equivocación, le solicitamos borrarlo y comunicárnoslo inmediatamente; así como no copiar ni divulgar su contenido a ninguna persona. El contenido de esta documentación involucra únicamente al autor y no representa necesariamente una manifestación del CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO REGIONAL (CIDRE), a no ser que expresamente se comunique y el autor esté autorizado para hacerlo.

Índice de Contenido

Capítulo I Resumen.....	2
Capítulo II Antecedentes.....	2
Capítulo III Metodología	3
III.1 Marco metodológico	3
III.2 Datos e información	3
III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad	4
III.4 Eficiencia de los controles	5
III.5 Tipificación del PAF (Punto de Atención Financiera).....	6
Capítulo IV Evaluación de Riesgos.....	8
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones.....	15
V.1 Conclusiones.....	15
V.2 Recomendaciones	15

Capítulo I Resumen

Durante la gestión 2023 se realizaron las evaluaciones de riesgo de seguridad de las agencias, sucursales y la Oficina Nacional de CIDRE IFD, donde el analista de riesgo operativo con colaboración de los analistas de riesgo crediticio se hicieron presente en los distintos PAF (Puntos de Atención Financiera) para realizar los relevamientos presenciales, o en caso contrario hicieron evaluaciones remotas, utilizando las herramientas adecuadas para poder realizar una evaluación del total de PAF de la institución.

Dichas evaluaciones comprendían evaluaciones de diferentes aspectos como la seguridad física, seguridad electrónica, aspectos de seguridad de información, etc.

De la totalidad de 29 PAF se pudieron realizar 24 relevamientos presenciales y 5 relevamientos remotos. A diferencia de la gestión pasada, el número de PAF se redujo en 2, esto por la fusión que se tuvo de las Agencias Tiraque y Entre Ríos con las Agencias Colomi e Ivirgarzama respectivamente, fusión que se llevó el mes de Agosto.

El resumen está plasmado en el presente informe, ya que se tiene una evaluación individual para cada agencia, las sucursales y Oficina Nacional.

Capítulo II Antecedentes

El presente informe se elabora en cumplimiento a lo dispuesto en el Libro 3º, Título VII, Capítulo III, “Reglamento para la gestión de seguridad física” de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la *Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)*; en lo que corresponde a la evaluación de niveles de Riesgo de los puntos de atención financiera PAF se procede a realizar la presente evaluación de los aspectos relacionados a la seguridad física de cada una de los PAF de la institución.

Es importante señalar que la evaluación de riesgos de seguridad física está dentro del plan de trabajo de la Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos, el cual contempla las visitas presenciales a los diferentes PAF de la entidad, y que tienen la función de realizar la medición de riesgos, levantamiento de información y también la realización de pruebas de contingencia operativa.

Así mismo, para poder proceder con la evaluación tuvimos que extraer información específica de cada una de las áreas, para lo cual la Unidad de Administración, la Subgerencia Nacional de RRHH y OYM, la Jefatura Nacional de Inteligencia de Negocios y la misma Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos proporcionaron la información requerida.

El proceso de relevamientos se realizó de manera regular y sin contratiempos pudiendo abarcar la mayor cantidad de visitas presenciales a los diferentes PAF, pero por temas logísticos todavía se realizaron algunas evaluaciones de forma remota a los PAF que se tuvo la imposibilidad de desplazarse físicamente hasta algunas localidades.

Capítulo III Metodología

III.1 Marco metodológico

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe hace énfasis tanto en el procedimiento de identificación de riesgos relacionados con la seguridad de los distintos PAF, como en el proceso de análisis de los riesgos identificados.

III.2 Datos e información

El marco metodológico utilizado como base para la elaboración de este informe se fundamenta en la implementación de visitas presenciales realizadas a los distintos PAF a nivel nacional, donde se realizaron las siguientes actividades:

- A. Evaluación de Riesgo Operacional Procesos (Ventanilla-Agencia).
- B. Evaluación de Riesgo De seguridad Física (Ventanilla – Agencia).
- C. Levantamiento de Encuesta de Aspectos de Seguridad Física.

Es con la información de los puntos B y C que se plasma la información en una herramienta denominada “Formulario de Evaluación de Seguridad Física” en el cual se detallan 6 Riesgos latentes que puede afectar a cualquier agencia, sucursal u oficina. Para cada uno de estos 6 riesgos se detallan las posibles vulnerabilidades que pueden ser los detonantes o factores que incidan en la ocurrencia de dichos riesgos.

Los riesgos y vulnerabilidades analizadas fueron las siguientes:

Tabla III.1 Detalle de Riesgos y Vulnerabilidades analizadas

Cod. Riesgo	Riesgo	Cod V.	Vulnerabilidad
R1	Infraestructura y Seguridad	V1	Problemas de Infraestructura física que pueden influir en la atención del cliente o seguridad
		V2	Problemas de Seguridad por infraestructura del área de cajas no adecuado
		V3	No contar con elementos de seguridad física en caso de atracos o robos.
		V4	Incumplimiento a la normativa del ente regulador en atención para personas con capacidades diferentes.
		V5	Daños a Infraestructura, activos, por lluvias o inundaciones.
		V6	Daños a Infraestructura. Activos, por temblores o terremotos.
		V7	Daños a Infraestructura. Activos, por Incendios
		V8	Impedimento de acceso al PAF por bloqueo de instalaciones/paros /huelgas
R2	Ejecución de Procesos	V9	Problemas en habilitación en habilitación de Banca Digital o Banca Móvil
		V10	Mala utilización de talonarios de recibos de cobros manuales
		V11	Incumplimiento a la normativa del ente regulador con respecto al punto de Reclamo.
		V12	Omisión al registro oportuna de eventos de riesgo operacional o incidentes.
		V13	Falta de Capacitación de personal para la ejecución de procesos asignados
		V14	Incorrecta instrumentación de Productos de Captaciones
		V15	Incumplimiento a procedimientos de administración de zonas de exclusión.
R3	Administración de Efectivo	V16	Apropiación indebida de efectivo por parte del o de los funcionarios de caja
		V17	Perdida o gestión inadecuada de documentos en custodia(Carpetas legales)
		V18	Transporte inadecuado de material monetario y/o valores.

Cod. Riesgo	Riesgo	Cod V.	Vulnerabilidad
		V19	Vulneración o intrusión no autorizada al ambiente de Bóveda
		V20	Incorrecta gestión de efectivo en agencias (Administración y Seguridad)
		V21	Atracos acciones Delictivas o Robos de activos y/o información.
R4	Seguridad de la información	V22	Robo de documentos con información sensible o confidencial.
		V23	Incumplimiento normas y prácticas básicas para la gestión de seguridad de la información.
R5	Atención al Cliente	V24	No brindar una correcta atención en el área de cajas a los requerimientos de clientes o usuarios financieros.
		V25	Incumplimiento a procedimientos de Plan de Contingencias y de Continuidad de Negocio.
		V26	Incumplimiento a requisitos de operación (licencia de Funcionamiento, NIT, Permiso ASFI)
		V27	Afectación de la normal ejecución de funciones por pandemia sanitaria
R6	Tecnología de la Información	V28	Fallas al servicio o Cortes de Energía eléctrica
		V29	Fallas al servicio o cortes en equipos de telecomunicación.
		V30	Insuficiencia de herramientas o infraestructura tecnológica necesaria dentro del PAF para el normal desempeño de las funciones

Es ahí que el ejercicio y finalidad de la herramienta es, según la información relevada en los puntos B y C de las visitas presenciales en cada PAF, poder estimar un impacto y una probabilidad de ocurrencia.

III.3 Niveles de Impacto y Probabilidad

De acuerdo a la metodología de evaluación de riesgos, detallada en el documento *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión Integral de Riesgos* y complementada en el *Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operacional*, se define al Riesgo Inherente como el producto de la Probabilidad e Impacto, medidos en términos cualitativos, según los criterios de las Tablas III.2 y III.3, mientras no se cuente con información estadística que permita la medición cuantitativa de los riesgos identificados.

Tabla III.2 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa del Impacto (I)

Pérdidas Financieras \$us (IF)	Pérdidas de activos (IA)	Pérdida de vidas / Daño a personas (IV)	Impacto reputacional (IR)	Impacto legal o contractual (IL)	NIVEL	IMPACTO
[30.001 - 50.000]	Pérdida total de activos y/o archivos documentales del PAF	Pérdida de vidas	Afecta gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios y sanciones que incluyen el cierre del PAF	5	Catastrófico
[15.001 - 30.000]	Importante pérdida de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas graves, que ponen en peligro la vida	Afecta significativamente gravemente a la credibilidad e imagen pública de la organización.	Pueden existir juicios, multas o fuertes sanciones	4	Severo
[10.001 - 15.000]	Pérdida parcial de activos y/o archivos documentales del PAF	Lesiones y/o heridas que requieren atención médica	Afecta la credibilidad e imagen de la institución en aspectos específicos.	Pueden haber multas o sanciones	3	Moderado
[5.001 -10.000]	Leve daño de activos y/o archivos documentales del PAF	Heridas y contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización.	Pueden existir llamadas de atención o quejas por parte de los clientes, socios, proveedores, supervisores	2	Menor
[1 - 5.000]	Daño irrelevante de activos y/o archivos documentales del PAF	Contusiones	El impacto no incide de ninguna manera a la imagen pública de la organización	No existen consecuencias al respecto.	1	Insignificante

Tabla III.3 Criterios cualitativos para la valoración cualitativa de la Probabilidad (P)

Categoría	Criterion
1 Raro	Características: - Se espera que ocurra en situaciones excepcionales. Probabilidad máxima menor al 10%. - Si se observan registros esporádicos de ocurrencia, infracciones o incumplimiento. - Aplicable a procesos simples (baja probabilidad de fallos) y normalmente controlados.
2 Poco probable	Características: - Pudo ocurrir en algún momento. Probabilidad de ocurrencia entre 10% - 19%. - Aplicable a procesos no complejos y/o a procesos con controles y análisis adecuados y probados. - Factores al alcance o control de la entidad.
3 Posible	Características: - Puede ocurrir en cualquier momento, con una probabilidad de entre 20% y 49%. - Aplicable a procesos complejos con controles extensivos. - Auditorías previas y Estados Financieros anteriores muestran ocurrencia, infracción o incumplimiento. - Factores fuera del alcance o control de la entidad o al alcance limitado de la entidad.
4 Probable	Características: - Probablemente ocurriría en la mayoría de los casos, con una probabilidad entre 40% y 75%. - Aplicable a procesos complejos con algunos controles. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.
5 Casi cierto	Características: - Se espera que ocurra en la mayoría de los casos, con una probabilidad mayor al 75%. - Aplicable a procesos complejos o críticos con controles mínimos y esporádicos. - Factores fuera del alcance o control de la entidad.

Del procesamiento de la información detallada se obtiene niveles de Probabilidad e Impacto Promedio por Agencia, con los cuales se pueden estimar el Riesgo Inherente del PAF. Sobre este Riesgo Inherente se debe aplicar un factor que corresponde a la eficiencia de los controles de donde se obtiene el Riesgo Residual del PAF.

III.4 Eficiencia de los controles

La valoración de la eficiencia de los controles se lleva a cabo en base a los criterios de la Tabla III.4, desde donde se estima el Riesgo Residual como el cociente de la relación entre el Riesgo Inherente y la valoración de los controles identificados, dados los valores asignados a cada criterio de valoración de los controles.

Tabla III.4 Criterios para valoración de controles

CRITERIO	CRITERIO	VALOR ASIGNADO*
Excelentes	Control es el adecuado para tratar el riesgo residual identificado, respondiendo a los máximos estándares de gestión y habiendo demostrado ser suficiente para el fin deseado.	2
Buenos	Control es adecuado y satisface las necesidades y requerimientos de control.	1,75
Mejorables	Control es adecuado y permitirá tratar al riesgo asociado; sin embargo, es mejorable y se requerirá de recursos adicionales en un futuro para mejorarlo.	1,5

CRITERIO	CRITERIO	VALOR ASIGNADO*
Deficiente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado, pero no es suficiente para satisfacer necesidades y estándares de control de riesgos.	1,25
Inexistente	Control es básico y se constituye en un primer paso para empezar a tratar el riesgo identificado.	1

*Por prudencia, los valores asignados a cada criterio de evaluación de controles no siguen con la escala del 1 al 5, sino que alcanzan un valor máximo de 2. La escala aplicada permite controlar los efectos de una valoración optimista de los controles implementados y/o por implementar como parte del proyecto.

III.5 Tipificación del PAF (Punto de Atención Financiera)

A fin de ajustar la valoración del riesgo de seguridad física RSF al tamaño de un PAF, así como al volumen de activos en riesgo, se aplica un ajuste α por tipificación, según los criterios emitidos en esta sección, obteniéndose así el nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un Punto de Atención Financiera PAF, RSF_a .

El factor de ajuste o de ponderación α de la Tabla III.5 se aplica según la relación siguiente:

$$RSF_a = \alpha(RSF) = \alpha \left(\frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n} \right)$$

Para la tipificación de un PAF u OFA aplican las reglas siguientes:

- Si un PAF cumple con al menos dos criterios de una fila (tipo), entonces corresponde a esa tipificación.
- Si un PAF cumple con dos criterios para dos filas diferentes (tipos), entonces corresponde al tipo de mayor factor de ponderación.

El nivel de riesgo de un PAF que se publica es el valor obtenido después del ajuste, RSF_a .

Tabla III.5 Tipificación de PAF u OFA

TIPO	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal en PAF*	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en Agencia por día	Valor estimado de activos en Agencia u Oficina (en \$us.)	Ponderación del Nivel de Riesgo (α)
Tipo I	> \$us. 400.000	> \$us. 250.000	≥ 25	≥ 200	> \$us. 450.000	100%
Tipo II	\$us. 150.001 - 400.000	\$us. 150.001 - 250.000	16 - 25	101 - 200	\$us. 300.001 - 450.000	90%
Tipo III	\$us. 70.001 - 150.000	\$us. 80.001 - 150.000	11- 15	51 – 100	\$us. 150.001 - 300.000	80%
Tipo IV	\$us. 30.001 - 70.000	\$us. 50.001 - 80.000	6 - 10	26 – 50	\$us. 50.001 - 150.000	70%
Tipo V	< \$us. 30.000	< \$us. 50.000	< 5	< 25	< \$us. 50.000	60%

NOTA: Todos los campos son utilizados para tipificar un PAF, pero los campos señalados con * son utilizados para la tipificación de una Oficina Administrativa

Adicionalmente, y a fin de considerar dentro del análisis de riesgo de seguridad física las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en seguridad ciudadana, se aplica un proceso adicional de ajuste o ponderación, que permite obtener el riesgo final de seguridad física de un PAF, RSF_f . En este caso, se pondera el nivel de riesgo RSF_a por tres factores: Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , y Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ y el Factor de Eventos Externos, β . Se aplica la relación siguiente:

$$RSF_f = (\delta + \lambda + \beta)(RSF_a)$$

Para obtener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , se utilizan los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística), cuya fuente principal es el Ministerio de Gobierno, mediante la Policía Nacional. Se obtiene un promedio de incidentes departamento. A fin de asignar una ponderación por PAF, se aplica un factor de ponderación en función a la cantidad de incidentes o delitos, según el cuadro siguiente:

Tabla III.6 Factores de ponderación según participación de incidentes

Porcentaje	Factor de Ponderación
0%-10%	1
11%-20%	1,10
21%-30%	1,20
31%-40%	1,30
41%- Adelante	1,40

Se aplican los criterios siguientes para asignar los factores de ponderación a cada PAF:

- La asignación de factores de ponderación se incrementa gradualmente a medida que se incrementa el porcentaje o el número de incidentes de seguridad ciudadana.
- Se tiene como primer factor de ponderación el número 1, o neutro, debido a que se toma en cuenta que en cualquier escenario se tiene, y se tendrían, eventos de seguridad ciudadana, siendo este un rango razonable de acuerdo con el total de incidentes a nivel nacional.
- Se clasifica en 5 rangos los porcentajes de participación de incidentes por departamento, siendo 1,4 el factor de ponderación mayor, tomando en cuenta el cálculo final del Riesgo Final de Seguridad Física y la metodología usada.
- Se aplica a cada PAF el factor de ponderación que corresponda al departamento en que el que se ubique.

La necesidad de tener el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana) esta alineado a lo señalado en el artículo 2, Sección 2, Capítulo VII, Título III, Libro 3 “Reglamento para la gestión de seguridad física” contenido en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, donde menciona que se debe tomar en cuenta dentro del análisis de riesgo para cada una de las unidades, las zonas geográficas de riesgo identificadas por la autoridad competente en seguridad ciudadana.

Tomando en cuenta que los datos estadísticos proporcionados por el INE reflejan la cantidad de incidentes de seguridad ciudadana por Departamento, sin discriminar las distintas zonas, localidad o provincias, se considera importante añadir al cálculo del riesgo por PAF, un factor de ponderación que clasifica a los PAF en aquellas que se encuentran en sectores rurales y/o fronterizos y los PAF que se encuentran en las ciudades o urbanas,

incrementando el factor de ponderación en las primeras. Este factor se define como Factor de ponderación Localidad Fronteriza o Rural, λ , y se basa en la tabla siguiente:

Tabla III.7 Factores de ponderación por localidad rural o fronteriza

Ubicación del PAF	Factor de Ponderación
Urbana/Ciudades	0
Fronteriza/Rural	+0,20

Los criterios que se tomaron en cuenta para definir este ponderador son los siguientes:

- Localidades con menor número de efectivos Policiales.
- Localidades con menor número de centros de atención de Salud
- Localidades de fácil acceso a escape en caso de contingencias.
- Demora en llegada de apoyo Policial.
- Controles de migración mínimos (Fronterizas).

Por último, tenemos el Factor de Eventos Externos, β , que es un factor calculado de acuerdo con la incidencia de distintos eventos ya sea de riesgo operativo de otras entidades o de sucesos violentos o de convulsión social que pudieran ocurrir en las distintas localidades, los cuales son relevados internamente de los distintos medios de comunicación a nivel nacional, ya sean escritos, audiovisuales o digitales. Donde se evalúa la frecuencia de la incidencia de los eventos y el impacto que pudieron tener, siendo la siguiente tabla la ponderación del factor.

Tabla III.8 Factor de ponderación Eventos Externos

Ubicación del PAF	Factor de Ponderación
Sin Eventos Externos	0
Con Eventos Externos	+0,10

Por último, el nivel de Riesgo final de seguridad física de un PAF u Oficina Administrativa, RSF_f deberá ser clasificado según la tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Tabla III.9 Matriz base para el análisis y evaluación de riesgos

Nivel de Riesgo	
Bajo	0
Medio	6
Alto	16
	5
	15
	25

Capítulo IV Evaluación de Riesgos

Acorde a lo descrito en el capítulo anterior primeramente se procedió a realizar el cálculo del nivel de riesgo ajustado de seguridad física de un PAF u OFA, RSF_a , recopilando la información de las siguientes áreas:

- Administración, emitió un informe de Seguridad de Agencias de donde se extrajo los datos de valor estimado de activos, disposición de elementos de seguridad electrónica, cantidad aproximada de consumidores financieros atendidos, límite máximo de liquidez en bóveda.

- Jefatura de Inteligencia de negocios proporcionó los datos de montos de transacciones en pago de créditos y operaciones de captaciones.
- La Subgerencia Nacional de RRHH y OYM proporcionó los datos de cantidad de personal por agencia u oficina.

A continuación, se muestra en la tabla IV.1 El Cálculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α para todas las agencias, sucursales y la oficina nacional de la entidad.

Tabla IV.1 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α

Nro.	PAF	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal en el PAF	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en agencia por día	Valor estimado de activos del PAF (en \$us.)	TIPO	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Factor de Ponderación por Tipo de PAF	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α
1	AG. CHALLAPATA	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	< 50	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
2	AG. CHIMBA	\$us. 30.001 - 70.000	\$us. 150.001 - 400.000	06-10	101 - 170	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo III	7	4	0,80	3
3	AG. CHIMORE	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 100.001 - 250.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
4	AG. COBIJA	< \$us. 30.000	< \$us. 50.000	< 5	101 - 170	< \$us. 50.000	Tipo V	6	4	0,70	3
5	AG. COLOMI	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	11-10	101 - 170	\$us. 100.001 - 250.000	Tipo III	7	4	0,80	3
6	AG. EL ALTO	< \$us. 30.000	\$us. 150.001 - 400.000	06-10	51 - 100	\$us. 100.001 - 250.000	Tipo III	7	4	0,80	3
7	AG. IVIRGARZAMA	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	11-10	51 - 100	\$us. 100.001 - 250.000	Tipo III	7	4	0,70	3
8	AG. MIZQUE	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
9	AG. MONTEAGUDO	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	< 50	< \$us. 50.000	Tipo IV	6	4	0,70	3
10	AG. MONTERO	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	< 50	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	6	4	0,70	3
11	AG. MUYURINA	< \$us. 30.000	\$us. 80.001 - 150.000	16 - 25	101 - 170	> \$us. 400.000	Tipo III	7	4	0,70	3
12	AG. PATACAMAYA	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	6	4	0,80	3
13	AG. PLAN 3000	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
14	AG. QUILLACOLLO	< \$us. 30.000	\$us. 80.001 - 150.000	06-10	101 - 170	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo III	7	4	0,70	3
15	AG. RIBERALTA	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	< 5	101 - 170	< \$us. 50.000	Tipo IV	6	3	0,80	2
16	AG. SAN IGNACIO	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
17	AG. SAN JULIAN	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	101 - 170	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
18	AG. SATELITE NORTE	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	101 - 170	< \$us. 50.000	Tipo IV	6	3	0,70	2

Nro.	PAF	Volumen de transacciones por día (en \$us.)	Límite máximo de liquidez en bóveda	Cantidad de personal en el PAF	Cantidad aproximada de Consumidores Financieros atendidos en agencia por día	Valor estimado de activos del PAF (en \$us.)	TIPO	Riesgo Inherente	Riesgo Residual	Factor de Ponderación por Tipo de PAF	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α
19	AG. TARIJA SUR	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
20	AG. VALLE GRANDE	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	6	4	0,70	3
21	AG. YAPACANI	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,70	3
22	SUC. LA PAZ	< \$us. 30.000	\$us. 150.001 - 400.000	11-10	51 - 100	< \$us. 50.000	Tipo III	8	5	0,70	4
23	SUC. ORURO	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	6	4	0,70	3
24	SUC. POTOSI	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,80	3
25	SUC. SANTA CRUZ	< \$us. 30.000	\$us. 80.001 - 150.000	16 - 25	51 - 100	\$us. 100.001 - 250.000	Tipo III	7	4	0,70	3
26	SUC. SUCRE	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	6	4	0,70	3
27	SUC. TARIJA	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	06-10	51 - 100	\$us. 50.001 - 100.000	Tipo IV	7	4	0,80	3
28	OF NACIONAL	< \$us. 30.000	\$us. 50.001 - 80.000	≥ 25	< 50	> \$us. 400.000	Tipo III	6	4	0,70	3
29	PAPEL PAMPA	< \$us. 30.000	< \$us. 50.000	< 5	< 50	< \$us. 50.000	Tipo V	6	4	0,70	3

Continuando con la evaluación se calculó el Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana), δ , para ello se extrajeron los datos de incidentes y/o delitos de seguridad ciudadana a nivel nacional expuestos por el INE (Instituto Nacional de Estadística) entre los años 2018 al 2022 (Anexo 1.1), cuya fuente es el Ministerio de Gobierno mediante la Policía Nacional. Los resultados se exponen a continuación:

Tabla IV.2 Promedio de Cantidad de Incidentes de Seguridad Ciudadana por Departamento

	Chuquisaca	La Paz	Cochabamba	Oruro	Potosí	Tarija	Santa Cruz	Beni	Pando	Total, Bolivia
Promedio 5 últimos años	1.380	4.138	2.853	588	1.214	1.970	7.582	1.451	681	21.856
Participación Porcentual por Departamento.	6%	19%	13%	3%	6%	9%	35%	7%	3%	

- Fuente: Instituto Nacional de Estadística INE / Ministerio de Gobierno (Policía Nacional)

Para realizar el cálculo de Riesgo de seguridad física, se decidió adoptar un factor de ponderación según la cantidad de incidencias, según lo descrito en la tabla III.6 *Factores de ponderación según participación de incidentes*, el resultado de los factores de ponderación por departamento se muestra en la siguiente tabla:

Tabla IV.3 Factores de ponderación por Departamento

Departamento	La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	Tarija	Chuquisaca	Potosí	Oruro	Beni	Pando
Factor de Ponderación	1,10	1,10	1,30	1	1	1	1	1	1

Esto quiere decir que según el departamento en el que se encuentre el PAF a evaluar, se deberá utilizar el factor de ponderación correspondiente.

Después se procedió a aplicar el *factor de ponderación por localidad fronteriza* para todas aquellos PAF que se encuentren en una zona rural o fronteriza según lo mencionado en el punto anterior, la lista de PAF que cumplen con esta condición se la muestra en el Anexo 1.2.

Y por último se hizo una búsqueda de todos aquellos eventos externos de atracos o robos con violencia ya sea a otras entidades financieras y cooperativas, o robos a particulares con características de sustracción de montos elevados de efectivo que hayan ocurrido en las mismas ubicaciones donde la entidad tiene un PAF. Bajo esta característica se utilizó el *factor de ponderación de eventos externos*. La lista de PAF cuyas localidades tuvieron eventos externos relacionados se muestra en el Anexo 1.3

El resultado final de la evaluación se la plasma en la tabla IV.4 *Resultados de Niveles de Riesgo de Seguridad física de las agencias, sucursales y Of. Nacional*

Tabla IV.4 Resultados de Niveles de Riesgo de Seguridad física por PAF.

Nro.	PAF	Tipo	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α	Factor de ponderación Geográfica (Seguridad Ciudadana)	Factor de ponderación Localidad rural o Fronteriza	Factor de ponderación de Eventos Externos	Factor de ponderación total ($\delta + \lambda + \beta$)	Riesgo final de seguridad física, RSF_f	Nivel de Riesgo final de seguridad física, RSF_f
1	AG. CHALLAPATA	Tipo IV	3	1	0,20	0,10	1,30	4	Bajo
2	AG. CHIMBA	Tipo III	3	1,10	0	0,10	1,20	4	Bajo
3	AG. CHIMORE	Tipo IV	3	1,10	0,20	0,10	1,40	4	Bajo
4	AG. COBIJA	Tipo V	3	1	0,20	0,10	1,30	4	Bajo
5	AG. COLOMI	Tipo III	3	1,10	0,20	0	1,30	4	Bajo
6	AG. EL ALTO	Tipo III	3	1,10	0	0,10	1,20	4	Bajo
7	AG. IVIRGARZAMA	Tipo III	3	1,10	0,20	0,10	1,40	4	Bajo
8	AG. MIZQUE	Tipo IV	3	1,10	0,20	0	1,30	4	Bajo
9	AG. MONTEAGUDO	Tipo IV	3	1	0,20	0	1,20	3	Bajo
10	AG. MONTERO	Tipo IV	3	1	0,20	0,10	1,30	4	Bajo
11	AG. MUJURINA	Tipo III	3	1,30	0	0,10	1,40	4	Bajo
12	AG. PATACAMAYA	Tipo IV	3	1,10	0,20	0,10	1,40	4	Bajo
13	AG. PLAN 3000	Tipo IV	3	1,30	0	0,10	1,40	4	Bajo
14	AG. QUILLACOLLO	Tipo III	3	1,10	0,20	0,10	1,40	4	Bajo
15	AG. RIBERALTA	Tipo IV	2	1	0,20	0	1,20	3	Bajo
16	AG. SAN IGNACIO	Tipo IV	3	1,30	0,20	0,10	1,60	4	Bajo
17	AG. SAN JULIAN	Tipo IV	3	1,30	0,20	0	1,50	4	Bajo

Nro.	PAF	Tipo	Nivel de Riesgo de Seguridad Física α	Factor de ponderación Geográfica (Seguridad Ciudadana)	Factor de ponderación Localidad rural o Fronteriza	Factor de ponderación de Eventos Externos	Factor de ponderación total ($\delta + \lambda + \beta$)	Riesgo final de seguridad física, RSF_f	Nivel de Riesgo final de seguridad física, RSF_f
18	AG. SATELITE NORTE	Tipo IV	2	1,30	0,20	0,10	1,60	3	Bajo
19	AG. TARIJA SUR	Tipo IV	3	1	0	0,10	1,10	3	Bajo
20	AG. VALLE GRANDE	Tipo IV	3	1,30	0,20	0	1,50	4	Bajo
21	AG. YAPACANI	Tipo IV	3	1,30	0,20	0,10	1,60	4	Bajo
22	SUC. LA PAZ	Tipo III	4	1,10	0	0,10	1,20	4	Bajo
23	SUC. ORURO	Tipo IV	3	1	0	0,10	1,10	3	Bajo
24	SUC. POTOSI	Tipo IV	3	1	0	0,10	1,10	4	Bajo
25	SUC. SANTA CRUZ	Tipo III	3	1,30	0	0,10	1,40	4	Bajo
26	SUC. SUCRE	Tipo IV	3	1	0	0,10	1,10	3	Bajo
27	SUC. TARIJA	Tipo IV	3	1	0	0,10	1,10	4	Bajo
28	OF NACIONAL	Tipo III	3	1,10	0	0,10	1,20	3	Bajo
29	PAPEL PAMPA	Tipo V	3	1,10	0,20	0,10	1,40	4	Bajo

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

V.1 Conclusiones

- De la tabla IV.4 Resultados de Niveles de Riesgo de Seguridad física por PAF se puede concluir que la totalidad de las 22 agencias, 5 Sucursales, la Oficina Nacional y el Punto Promocional obtuvieron un nivel de riesgo de Seguridad Física de “**Bajo**”.
- Así mismo resaltar que el Riesgo Inherente, que es el riesgo antes de los controles, de la totalidad de las unidades obtuvieron un nivel de Riesgo “**Medio**” como se muestra en Tabla III.5 Calculo de Nivel de Riesgo de Seguridad Física α . Pero se debe tomar en cuenta que lo que hizo que esta calificación disminuyera, fueron la aplicación de los controles y la tipificación de cada una de las unidades.
- A diferencia de la anterior gestión, se observa reducción en algunos incidentes o eventos por departamento (cálculo de Factor de ponderación geográfica (Ciudad Ciudadana)), debido a que se tomaron en cuenta únicamente aquellos posibles eventos que están relacionados o puedan afectar con la actividad de una entidad financiera.
- De la misma manera se vio que, a comparación de la anterior gestión, existió un incremento de número de unidades que presentaron el Factor de Eventos Externos, lo que significa que existieron eventos ya sean de robos y atracos con violencia en las localidades donde se encuentran las diferentes unidades.
- Se debe mencionar que a diferencia de la gestión pasada se actualizó el Formulario de Evaluación de Seguridad Física, que, si bien mantuvo sus 6 Riesgos latentes, se actualizaron las posibles vulnerabilidades, esto para que pueda tener una mayor relación con los aspectos relevados presencialmente en las visitas a las unidades.
- Por último, se puede concluir que el trabajo de evaluación de riesgo de seguridad física de las diferentes unidades (PAF) se llevó con total normalidad según lo planificado.

V.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar la revisión de los riesgos y vulnerabilidades relacionados a cada PAF para poder gestionar mitigantes y mejora de controles con el fin de reducir sus niveles de riesgo en especial el relacionado al riesgo Inherente. De igual manera se recomienda replicar los mismos controles y acciones en las demás unidades para así mantener un ambiente de control interno.
- Se recomienda la actualización del Nivel de Riesgo de Seguridad Física de la totalidad de PAF en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado de ASFI.
- Por parte de la Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos se recomienda evaluar la metodología actual siempre teniendo en cuenta los requerimientos y dimensiones de trabajo de la institución.
- La Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos recomienda al Directorio y a la Alta Gerencia reforzar el compromiso institucional hacia las labores de medición del Riesgo Operacional, con el objeto de potenciar el desarrollo del Sistema Interno de Gestión de Riesgo Operacional.

ANEXOS

Anexo1.1 Tipo de Incidentes o Delitos por Departamento.

Nro.	Tipo de Incidente o Delito	Nro.	Tipo de Incidente o Delito
1	Estafa y otras defraudaciones	7	Bloqueos y Tumultos
2	Robo	8	Incendios
3	Tentativa de robo	9	Inundaciones
4	Tentativa de hurto	10	Derrumbes
5	Manifestaciones y Marchas	11	Casos de explosivos
6	Huelgas y Paros		

Anexo1.2 PAF en localidades Rurales o Fronterizas.

Nro.	PAF	Nro.	PAF
1	Ag. Challapata	11	Ag. Vallegrande
2	Ag. Chimoré	12	Ag. Monteagudo
3	Ag. Colomi	13	Ag. Cobija
4	Ag. Entre Ríos	14	Ag. San Ignacio
5	Ag. Ivirgarzama	15	Ag. Satélite Norte
6	Ag. Mizque	16	Ag. Tiraque
7	Ag. Patacamaya	17	Ag. Yapacaní
8	Ag. San Julián	18	Ag. Quillacollo
9	Ag. Montero	19	Papel Pampa
10	Ag. Riberalta		

Anexo1.3 Agencias/Oficinas cuyas localidades tuvieron relacionado eventos externos.

Nro.	PAF	Nro.	PAF	Nro.	PAF
1	Ag. Challapata	10	Ag. Montero	19	Suc. Potosí
2	Ag. Chimba	11	Ag. Quillacollo	20	Suc. Tarija
3	Ag. Chimoré	12	Ag. San Ignacio	21	Suc. Sucre
4	Ag. Cobija	13	Ag. Satélite Norte	22	Oficina Nacional
5	Ag. El Alto	14	Ag. Tarija Sur	23	Papel Pampa
6	Ag. Ivirgarzama	15	Ag. Yapacaní		
7	Ag. Muyurina	16	Suc. La Paz		
8	Ag. Patacamaya	17	Suc. Oruro		
9	Ag. Plan 3000	18	Suc. Santa Cruz		



Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt

VALOR Bs. 3..

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

CERTIFICACIONES Y OTROS

NÚMERO: CIENTO CUARENTA Y UN/DOS MIL VEINTICUATRO - 141/2024

En el municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba del Estado Plurinacional de Bolivia, a horas 09:45 (nueve y cuarenta y cinco), del día, miércoles doce del mes de junio del año dos mil veinticuatro, ANTE MÍ MARÍA DEL CARMEN MONTAÑO DEL GRANADO, Notario de Fe Pública N° 30 del municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba, se hizo presente el señor SERGIO MARIO REYNOLDS RUIZ con Cédula de Identidad N° 4523263 (cuatro, cinco, dos, tres, dos, seis, tres), Boliviana, Soltero(a), con profesión y/o ocupación estudiante, con domicilio en c/cinco N° 251-A-Z Pacata Alta quien en su condición de Sub Gerente Nacional de Asesoría Legal del CIDRE IFD con documento que acredita la personería jurídica número Resolución Ministerial N° 726 de 18/08/2016, en calidad de SOLICITANTE(S) solicitándome se extienda una copia notariada que es como sigue:

ACTA DE REUNION DEL DIRECTORIO – 18/2024

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO (CIDRE IFD)

En la ciudad de Cochabamba, a horas 11:00 a.m. del día 26 de abril de 2024, en las oficinas ubicadas en la Av. Capitán Ustariz # O-2154, se celebró la reunión de Directorio del CIDRE IFD, con la participación de los siguientes miembros:

Alvaro J. Moscoso Blanco DIRECTOR PRESIDENTE

Jorge Edgar Cardona Iriarte DIRECTOR VICEPRESIDENTE

Juan Clavijo Román DIRECTOR SECRETARIO

Ronald Eddy Polo Rivero DIRECTOR VOCAL

Pablo Quiroga Mercado DIRECTOR VOCAL

Héctor Mejia Quisbert FISCALIZADOR INTERNO C.F.

Mariela Ovando Bilbao La Vieja FISCALIZADORA INTERNA C.O.

Habiéndose reunido el quórum necesario, de conformidad con el Estatuto de la Asociación, se procedió a instalar la presente reunión de Directorio de forma mixta (virtual/presencial), con la participación de los siguientes ejecutivos y/o funcionarios de la institución:

Carlos Martín Rodríguez O. Gerente General

Mauricio Moscoso Guttentag Gerente Nacional de Servicios Financieros

Lisbeth Nogales Villarroel Gerente Nacional de Finanzas y Administración a.i.

Julio Alem Rojo Gerente Nacional de Planificación e Innovaciones

Al tratarse la presente, de una reunión de directorio mixta (virtual/presencial) según lo indicado anteriormente, se confirmó la calidad de transmisión y comunicación, estableciéndose como adecuada para sostener la misma, pudiendo participar todos los asistentes y expresar sus comentarios, opiniones y votos sin inconveniente alguno.

Seguidamente, por secretaría y a solicitud del presidente, se dio lectura al Orden del Día, emplazándose a los miembros del directorio a manifestarse respecto al contenido de este.

No habiendo solicitudes de modificación alguna al orden del día, se dio inicio al tratamiento de este.

ORDEN DEL DÍA



Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt

1. Lectura del acta anterior.
 2. Presentación y análisis de resultados de marzo 2024.
 3. Informe de Comités de Directorio.
 - 3.1. Informe del Comité de Créditos.
 - 3.2. Informe Comité de Gobierno Corporativo.
 - 3.3. Informe del Comité de Riesgos.
 - 3.4. Informe del Comité de Auditoría.
 4. Informe trimestral de bienes adjudicados al 31 de marzo 2024.
 5. Presentación de los indicadores de seguimiento al POA gestión 2024.
 6. Consideración al informe trimestral de cartera en ejecución judicial.
 7. Consideración a la modificación de límites de concentración de efectivo en agencias.
 8. Consideración de actualización y aprobación de normativa interna – Informe OyM.
- No habiendo solicitudes de modificación alguna al orden del día, se dio inicio al tratamiento de este.

DESARROLLO

1. Lectura del acta anterior.
- El presidente dio lectura del acta 17/2024, respecto a la cual, no se realizaron observaciones.
2. Presentación y análisis de resultados de marzo 2024.
- El Lic. Rodriguez, en su condición de Gerente General, presento el estado de evolución de los resultados al cierre del periodo 03/2024; al punto, presento el estado de situación patrimonial de la entidad, la estructura del activo y del pasivo y las variaciones relevantes del periodo. En ese marco, expuso el detalle de seguimiento al cumplimiento de los compromisos financieros y las acciones correctivas ejecutadas y/o en curso para ajustar los desfases.
- Por otra parte, hizo referencia al grado de cumplimiento de la ejecución presupuestaria, el estado del calce financiero, los indicadores de liquidez, detallando las operaciones de tesorería más importantes, hizo una evolución de las inversiones temporarias y permanentes, además de hacer una descripción del desempeño financiero general de la entidad.

Resolución 51/2024: Los miembros del directorio, a tiempo de tomar conocimiento, manifestaron su conformidad y aprobación con el informe.

3. Informe de Comités de Directorio.
 - 3.1. Informe del Comité de Créditos.
- El Lic. Moscoso, en su condición de presidente del Comité de Créditos informó al directorio con relación a los temas tratados en la última sesión, en la cual, el comité tomó conocimiento de la presentación de los resultados de cartera a marzo 2024; así también, consideró la siguiente información:
- a. Informe sobre el Control de Suficiencia Patrimonial y Ponderación de Activos al cierre del primer trimestre 2024, evaluación y calificación de cartera y previsiones.
- El presidente concedió la palabra al Lic. Mauricio Moscoso, quien, en su condición de Gerente Nacional de Servicios Financieros, expuso el Informe presentado al Comité de Créditos con relación a la situación de la cartera, mora, diferimientos, calificación y



Código de seguridad: sjI064qgh6Nt



VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

previsiones concluyendo con la presentación y exposición del cuadro de evaluación y calificación de la cartera de acuerdo con lo dispuesto en la RNSF. Libro 3º Título II, Capítulo IV, Sección 4, Artículo 1º, punto 3, según el siguiente detalle:

Saldos de cartera por calificación al 31/03/2024					
Saldos expresados en bolivianos					
Tipo de calificación	Vigente	Vencido	Ejecución n	Total Cartera	Previsión Específica para Incobrabilidad de Cartera
A	781.338.01 1	108.950	498.167	781.945.128	3.989.237
B	45.388.976	37.741	0	45.426.717	1.362.879
C	92.793	3.544.68 2	28.193	3.665.668	446.207
D	155.943	434.000	14.389.631	14.979.574	3.814.593
E	82.465	217.575	0	300.040	207.108
F	91.627	101.995	1.499.819	1.693.441	867.304
Totales	827.149.81 5	4.444.94 3	16.415.810	848.010.568	10.687.328

b. Informe operaciones de consumo debidamente garantizadas.

Seguidamente, el Lic. Moscoso, en cumplimiento a lo dispuesto en la RNSF Libro 2º Título I, Capítulo II, Sección IV, Artículo 2º, punto 3, informo que a la fecha la entidad, no mantiene operaciones de consumo debidamente garantizadas al no tener esta clase de producto.

c. Informe sobre postergación de inicio de acciones judiciales.

El Lic. Moscoso, en su condición de presidente del comité, informo al directorio sobre la postergación de inicio de acciones judiciales de las siguientes operaciones:

OPERACIONES AL CIERRE > 90 días	OPERACIONES AL CIERRE SALDO \$us. 5.000	OPERACIONES AL CIERRE SALDO \$us. 5.000	OPERACIONES AL CIERRE SALDO > \$us. 5.000 CON POSTERGACION	OPERACIONES AL CIERRE SALDO > \$us. 5.000 CON ACCIONES JUDICIALES

Nro OP > 90 dias	Saldo \$us.	Op < 5k	Saldo \$us.	Op > 5k	Saldo \$us.	OP > 5K postergación	Saldo \$us.	Op > 5k Acciones Judiciales	Saldo \$us.
2	537.87	2	537.87	0	-	0	-	0	-
9	210,899. 58	7	22,447. 50	2	188,452. 07	1	87,002. 75	1	101,449. 32
6	6,323.02	6	6,323.0 2	0	-	0	-	0	-

<https://sinplu.dimoplu.gob.bo/verificacion-documentos/b9946b23-sjI064qgh6Nt>



Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt

d. Propuesta de operaciones para castigo periodo 04/2024.

El Lic. Mauricio Moscoso, en su condición de Gerente Nacional de Servicios Financieros, presento a los miembros del directorio, el detalle he informe documentado de las operaciones propuestas para castigo para el cierre del periodo 04/2024 contenido en el documento denominado "ANEXO CASTIGO DE OPERACIONES 04/2024"; al punto, aclaro que se verifico previamente el cumplimiento de todos los requerimientos normativos requeridos al efecto, por lo que solicita al directorio la aprobación del castigo de (84) operaciones cuyo saldo consolidado alcanza la suma de USD. 50.378,84. - con previsión del 100%.

Resolución 52/2024: Se tiene presente el informe presentado por el Comité de créditos, al efecto, se dispone los siguientes: 1) Al punto a., se aprueba el informe sobre el Control de Suficiencia Patrimonial y Ponderación de Activos al cierre del primer trimestre 2024, evaluación y calificación de cartera y previsiones, 2) Al punto b., se tiene presente el informe, 3) Al punto c., se aprueba la postergación de inicio de acciones judiciales expuesto y solicitado y 4) Al punto d., con base en la recomendación de la Gerencia Nacional de Servicios Financieros, el directorio aprueba el castigo de las operaciones propuestas para el periodo 04/2024, consistentes en (84) operaciones cuyo saldo consolidado alcanza la suma de USD. 50.378,84. - con previsión del 100%, según ANEXO CASTIGO DE OPERACIONES 04/2024.

3.2 Informe Comité de Gobierno Corporativo.

El Lic. Moscoso, en su condición de presidente del Comité de Gobierno Corporativo, informó al directorio con relación a los temas tratados en la última sesión, en la cual, este comité realizó el seguimiento y evaluación de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo, seguimiento al informe de actividades del directorio, órgano de control y fiscalización interna, Comité de Ética, los informes del Comité de Gestión de Riesgos referidos a la exposición a los diferentes tipos de riesgos y tomo conocimiento del desistimiento de los accionistas de GRIS S.A. para realizar la inversión de Capital Ordinario en CIDRE IFD.

Resolución 53/2024: Recibido el informe de parte del Comité de Gobierno Corporativo, el directorio manifiesta su conformidad sin observaciones.

3.3 Informe del Comité de Riesgos.

El Lic. Moscoso en su condición de presidente del comité de riesgos, informó al Directorio sobre los temas tratados en la última sesión, según acta de comité de riesgos 004/2024 que incluye el siguiente detalle:

- a. Consideración al informe trimestral de evaluación de riesgo crediticio a solicitudes de crédito (GR.P88.2024), en el que se hizo referencia a los resultados de las revisiones ex ante realizadas durante el primer trimestre de la gestión 2024.
- b. Consideración al informe trimestral de eventos de riesgo operativo e incidentes de seguridad de información (GR.P79.2024) en el que se resume los aspectos principales de esta actividad.
- c. Consideración al informe trimestral de cumplimiento del POA de la SGNGR, en el que se reportó un nivel de cumplimiento promedio del 32% del Plan Operativo Anual para la Gestión 2024.



Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt

VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

- d. Consideración al análisis de sensibilidad de riesgo de liquidez, GR.P62.2024, en el que se expuso la aproximación de diferentes escenarios, sensibilizando variables que podrían afectar el calce de plazos.-----
- e. Consideración al Informe de Evaluación al Plan de Contingencia por Riesgo de Liquidez (GR.P107.2023) en el que se evalúa al plan de contingencia vigente como factible.-----
- f. Revisión al informe mensual de riesgos a marzo 2024, en el que se hizo referencia a los puntos más importantes de este informe y a que no existen alertas por exceso de límites establecidos, considerando el monitoreo periódico de los Indicadores de Apetito Riesgo.----
- g. Consideración a la actualización de los documentos OTI-GR-003 "Metodologías para la Gestión de Riesgo Operativo" y PR-GSI-008 "Procedimiento de Activación de Grupo de Respuestas ante Emergencias de Seguridad Informática (GRESI)"; y ratificación de los siguientes documentos: OTI-GR-007 "Plan de Comunicación para la Gestión Integral de Riesgos", PR-GR-019 "Procedimiento para la identificación, reporte y registro de eventos críticos", RI-GR-001 "Reglamento Interno para la Gestión Integral de Riesgos", RI-GR-005 "Reglamento Interno para la Gestión del Riesgo de Mercado", RI-GR-001 "Reglamento Interno del Comité de Riesgo Operativo", MN-GR-GSI-001 "Manual de Seguridad de la Información", RI-GR-GSI-001 Reglamento interno para Seguridad de la Información, PR-GR-GSI-001 "Procedimiento de Clasificación e Intercambio de la información", PR-GR-GSI-002 "Procedimiento de Acuerdos de Confidencialidad", PR-GR-GSI-003 "Procedimiento para Designación de Propietarios de Información", PR-GR-GSI-004 "Procedimiento de Asignación y Resguardo de Activos de Información", PR-GR-GSI-005 "Procedimiento para el análisis y gestión de vulnerabilidades técnicas", PR-GR-GSI-006 "Procedimiento para el monitoreo de actividades de usuario", PR-GR-GSI-007 "Procedimiento de destrucción controlada de medios de respaldo", PR-GR-GSI-010 "Procedimiento para la revisión de la gestión de privilegios".-----
- h. Los miembros del comité recomiendan al directorio aclarar la resolución 40/2024 del Acta 14/2024, en la cual se consignó erróneamente como Resolución 40/2023, siendo lo correcto 40/2024.-----

Resolución 54/2024: Recibido el informe y con base en las recomendaciones del Comité de Riesgos, los miembros del Directorio tomaron conocimiento de los temas tratados e informes presentados y decidieron aprobar la actualización y ratificación de los documentos para la Gestión Integral de Riesgos expuestos según el detalle consignado en el inciso g., así también; en la vía de enmienda y FE DE ERRATAS, se aclara que, la resolución dictada en fecha 11 de marzo de 2024 según el acta 14/2024 para aprobar los temas del Comité de Riesgos, corresponde a la Resolución 40/2024 y no 40/2023.-----

3.4 Informe del Comité de Auditoría.-----

3.4.1 Consideración de las modificaciones al Reglamento Interno de Comités.-----

El presidente del Comité de Auditoría hizo conocer al Directorio que, junto con los demás temas tratados en la reunión de comité de Auditoría, se actualizó el Reglamento Interno de Comités, en la parte concerniente al Comité de Auditoría, específicamente sobre los mecanismos para el control de la ejecución del trabajo de los auditores externos, documento que fue debidamente considerado por el Comité de Auditoría.-----

3.4.2 Actualización de la normativa de la Unidad de Auditoría Interna.-----



Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt

El presidente del Comité de Auditoría hizo conocer que, en reunión de Comité, el Auditor Interno solicitó se actualicen la normativa interna de esa unidad, documentos que previamente fueron analizados por el comité, y luego solicitó se considere su aprobación.

3.4.3 Consideración del informe de auditoría interna sobre la revisión y evaluación de la gestión de Riesgo de liquidez al 31 de diciembre de 2023.

El presidente del Comité de Auditoría informó al Directorio sobre el informe presentado por el auditor interno, sobre la Gestión de riesgo de liquidez al 31 de diciembre de 2023, documento que fue debidamente considerado por el comité, instancia que recomienda al directorio proceda con su aprobación.

3.4.4 Informe de Auditoría Interna sobre la constitución de caución para directores, Fiscalizador Interno, Gerente y Administradores de CIDRE-IFD.

El presidente del Comité de Auditoría hizo conocer que el Auditor Interno presentó su informe sobre el cumplimiento de la constitución de caución de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para la Caución Calificada contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de ASFI, para el efecto hizo todas las explicaciones necesarias y solicitó se apruebe el mencionado informe.

3.4.5 Informe trimestral de seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la UAI, al 31/03/2024.

El presidente del Comité de Auditoría hizo conocer que el Auditor Interno presentó su Informe trimestral de seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la UAI, al 31/03/2024, para el efecto hizo todas las explicaciones necesarias y solicitó se apruebe el mencionado informe. Por otro lado el presidente del comité de auditoría interna, hizo conocer su opinión respecto de los resultados del trabajo de la unidad de auditoría interna en ese trimestre, haciendo saber que el mismo fue realizado de manera satisfactoria y que el mismo debe merecer mayores esfuerzos de parte de las áreas auditadas, para minimizar las observaciones de auditoría interna.

Resolución 55/2024: Con base en la recomendación del Comité de Auditoría el directorio dispone lo siguiente: 1) El directorio aprueba la actualización Reglamento Interno de Comités, en la parte concerniente al Comité de Auditoría Interna, 2) El Directorio aprueba la actualización los siguientes documentos de la Unidad de Auditoría Interna: - Manual de Auditoría Interna; - Reglamento Interno de Auditoría Interna; - Referenciación, Correferenciación y Archivo de Documentación de Auditoría Interna; y se elimina el siguiente documento: Archivo y Custodia de Papeles de Trabajo Digitales, 3) Con base en la recomendación del Comité de Auditoría, el directorio aprueba el informe de auditoría interna sobre la revisión y evaluación de la gestión de riesgo de liquidez al 31 de diciembre de 2023, 4) Concluida la presentación, el directorio resuelve aprobar el informe del Auditor Interno sobre el cumplimiento de la constitución de Caución para los directores, fiscalizador interno capital fundacional, fiscalizador interno capital ordinario y los cuatro gerentes nacionales, según lo dispuesto en el Artículo 440 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, y 5) El directorio aprueba el Informe trimestral de seguimiento al Plan Anual de Trabajo de la UAI, al 31/03/2024.

4. Informe trimestral de bienes adjudicados al 31 de marzo 2024.

Con el uso de la palabra de la Lic. Doris Rojas Velasquez en su condición de Subgerente



Código de seguridad: sjIQ6qgh6Nt



VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

Nacional de Operaciones y Captaciones a.i., detalló las características y condiciones en las que se encuentran los bienes registrados en calidad de bienes adjudicados y/o recibidos en dación de pago (3 bienes inmuebles), en el marco de las gestiones de cobranza que el área de negocio ejecuta en coordinación con asesoría legal, informando que en el trimestre transcurrido no se reportaron nuevas incorporaciones de bienes.

Por otro lado, resaltó las dificultades que la entidad enfrenta para regularizar los documentos de propiedad, esto debido a la complejidad de su situación legal, aspecto que limita y retrasa en cadena el proceso de venta de los bienes adjudicados.

Resolución 56/2024: Concluida la presentación y a tiempo de tomar conocimiento del informe, el Directorio ratificó las facultades otorgadas al Gerente General para definir los precios y consolidar la venta de los bienes adjudicados y/o recibidos en dación de pago, recomendando continuar con las gestiones para la pronta realización de los bienes en su venta.

5. Presentación de los indicadores de seguimiento al POA gestión 2024.

El Ing. Julio Alem en su calidad de Gerente Nacional de Planificación e Innovaciones, presentó el estado de ejecución de las actividades y metas planificadas en el Plan Estratégico Institucional correspondientes al primer trimestre de la gestión 2024.

Seguidamente continuó con la presentación del estado de ejecución de las actividades contempladas en el Plan Operativo Anual de la gestión 2024, precisando el estado de ejecución de cada una de las actividades del POA.

Resolución 57/2024: Concluida la presentación el Directorio en pleno aprueba la ejecución del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual correspondientes al periodo TRIMESTRAL I/2024.

6 Consideración al informe trimestral de cartera en ejecución judicial.

El Lic. Rodriguez, en su condición de Gerente General, presentó el informe trimestral de la cartera en ejecución judicial correspondiente al trimestre I/2024, documento remitido por el Subgerente Nacional de Asesoría Legal que contiene la situación actual de la cartera en ejecución Judicial; así también, aclaró que estos informes han sido elaborados por los abogados a cargo de la recuperación judicial y reflejan el estado actual de los procesos judiciales a nivel nacional, finalmente, informó que a partir del mes de octubre, las unidades de asesoría Legal a nivel nacional, profundizaran el proceso de conminatorias e inicio de medidas precautorias para alcanzar las metas de normalización de la cartera en general. Recibido el informe, el directorio manifestó su conformidad sin observaciones.

7. Consideración a la modificación de límites de concentración de efectivo en agencias.

El Lic. Rodriguez, en su condición de Gerente General, puso a consideración del directorio la propuesta de modificación de límites de concentración de efectivo en agencias elaborada por la Gerencia Nacional de Finanzas y Administración.

Resolución 58/2024: El directorio, luego de tomar conocimiento de la propuesta de modificación de límites de concentración de efectivo en agencias, aprueba esta sin observaciones.

8. Consideración de actualización y aprobación de normativa interna – Informe OyM.

El Lic. Rodriguez, en su condición de Gerente General, puso a consideración del directorio, la actualización y/o ratificación de normativa interna presentada por la Subgerencia



Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt.

Nacional de Recursos Humanos, Organización y Métodos, según el detalle siguiente:-----

Jefatura Nacional de Prevención y Cumplimiento:-----

Actualización:-----

Metodologías para la Gestión de Riesgos de Legitimación de ganancias ilícitas, el Financiamiento del terrorismo y el Financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.-----

Reglamento de comité de cumplimiento (inserto en el reglamento interno de comités).-----

Gerencia Nacional de Finanzas y Administración:-----

Actualización:-----

Reglamento interno de seguridad física-----

Procedimiento de seguridad física-----

Plan de Contingencia de seguridad física-----

Subgerencia Nacional de Operaciones y Captaciones:-----

Ratificación:-----

Manual de Gestión Operativa-----

Reglamento interno de archivo e inventario de carpetas legales-----

Guía de usuario Módulo de Retenciones (carga manual)-----

Reglamento interno para la Banca Digital-----

Procedimiento para la Banca Digital-----

Guía de Usuario Banca Digital-----

Guía de Usuario Registro de Personas Jurídicas (Sistema Tesabiz)-----

Guía para operaciones de caja de ahorro relacionadas a desembolsos, pagos de créditos y otros servicios-----

Guía de Registro de Clientes Duplicados (Captaciones - sistema interno)-----

Subgerencia Nacional de Recursos OyM:-----

Actualización:-----

- Reglamento interno de Comités-----

Ratificación:-----

Protocolo de Bioseguridad frente al COVID-19-----

Jefatura Nacional de Servicios Informáticos:-----

Actualización:-----

Procedimientos para la administración de redes y comunicaciones-----

Procedimiento para la Administración de Soporte Remoto-----

Ratificación:-----

Plan de Contingencia Tecnológica-----

Procedimientos para la administración de usuarios en los sistemas de información internos-----

Procedimientos para la administración de usuarios en sistemas de información externos y servicios-----

Procedimientos para la administración de usuarios en servicios de computación en la nube-----

Procedimientos para la administración de usuarios administradores o súper usuarios-----

Procedimientos para la administración de perfiles de acceso en los sistemas de-----



Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt

VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

- información, recursos de red, internet, intranet y periféricos-----
Procedimientos para administración de accesos a recursos de red, internet y periféricos-----
Procedimientos para la asignación de estaciones de trabajo y responsabilidades de los usuarios-----
Procedimientos para la administración de contraseñas-----
Procedimientos para la administración de licencias de software-----
Procedimientos para el tratamiento de las pistas de auditoría-----
Procedimientos para la administración de parches de seguridad-----
Procedimientos para la administración de antivirus-----
Procedimientos de migración de hardware y software de la infraestructura tecnológica-----
Procedimientos para la administración de las bases de datos-----
Procedimientos para la administración de las copias de seguridad-----
Procedimientos para la administración de las copias de seguridad de servicios de computación en la nube-----
Procedimientos para la entrega y resguardo de las copias de seguridad-----
Procedimientos para la destrucción controlada de medios de almacenamiento de copias de seguridad-----
Procedimientos para la administración y mantenimiento del centro de procesamiento de datos-----
Procedimientos de control de cambios, pruebas y producción de los sistemas de información-----
Procedimientos para el desarrollo de software-----
Procedimientos para el registro de incidentes de TI-----
Procedimientos para la gestión de operaciones-----
Procedimientos para el mantenimiento de los recursos tecnológicos-----
Procedimientos para la administración de contratos de tecnología de la información-----
Procedimientos para la publicación de información en los servicios de computación en la nube-----
Procedimientos para solicitud de autorización para el uso de los servicios de computación en la nube-----
Procedimientos para la administración de transacciones electrónicas-----
Procedimientos para la administración de certificados y firmas digitales-----
Procedimientos para los envíos de Información Electrónica-----
Procedimientos para el establecimiento del centro de procesamiento de datos alternativo-----
Procedimientos de contingencia ante falla de servidores-----
Procedimientos de contingencia ante falla de bases de datos-----
Procedimientos de contingencia ante falla de equipos de cómputo del sistema de colas en sucursales y agencias-----
Procedimientos de contingencia ante falla de equipos de comunicación-----
Procedimientos de contingencia ante caída de enlaces de comunicación e internet-----
Procedimientos de contingencia ante caída por ataques informáticos-----
Procedimientos de contingencia ante caída del sistema de transferencia electrónica-----
Procedimientos de contingencia ante caída del sistema de banca por internet y móvil-----



(1)

Código de seguridad: sjIQ64qgh6Nt

Procedimientos de contingencia ante falla de cajeros automáticos-----
 Procedimientos de contingencia ante falla de servicios en la nube-----
 Procedimientos de contingencia ante falla de dispositivos de seguridad del CPD-----
 Procedimientos de contingencia ante corte servicio de energía eléctrica-----
 Guía técnica para realizar Readecuaciones y Reprogramaciones en el Sistema Netbank-----
 Guía técnica para cambio de Contraseñas en Impresoras-----
Gerencia Nacional de Servicios Financieros-----
 Actualización por ampliación de plazo-----
 Reglamento Interno para Promover la Diversificación de Cartera-----
 Resolución 59/2024: Recibido el informe y la presentación de la matriz de actualización normativa, el directorio aprueba la actualización y ratificación de normativa interna contenida en la matriz propuesta por la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos, OyM, como también, la ampliación del plazo de Vigencia del Reglamento Interno para Promover la Diversificación de Cartera, hasta el próximo 30 de junio de 2024.-----
 Con lo que concluyó la reunión de Directorio, a horas 14:45 a.m., firmando el acta los miembros del directorio y el Fiscalizador Interno.-----
 Fdo. Illegible: Alvaro Jaime Moscoso Blanco DIRECTOR PRESIDENTE-----
 Fdo. Illegible: Jorge Edgar Cardona Iriarte DIRECTOR VICEPRESIDENTE-----
 Fdo. Illegible: Juan Clavijo Román DIRECTOR SECRETARIO-----
 Fdo. Illegible: Ronald Eddy Polo Rivero DIRECTOR VOCAL-----
 Fdo. Illegible: Pablo Quiroga Mercado DIRECTOR VOCAL-----
 Fdo. Illegible: Mariela Ovando Bilbao La Vieja FISCALIZADOR INTERNO C.O.-----
 Fdo. Illegible: Héctor Mejía Quisbert FISCALIZADOR INTERNO C.F.-----
CONCLUSION.-----
 Con lo que concluyo DOY FE.-----
 Firmado en documento original con código de contenido:
 488fa642857b4bd221c4e670bbeb1b0478d97ae24990e1bdc6e940acob8370cd.-----





Código de seguridad: BnH5IM84rUgt

VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

CERTIFICACIONES Y OTROS

NÚMERO: SESENTA Y NUEVE/DOS MIL VEINTICUATRO - 69/2024

En el municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba del Estado Plurinacional de Bolivia, a horas 12:00 (doce y cero), del día, jueves veintinueve del mes de febrero del año dos mil veinticuatro, ANTE MÍ MARÍA DEL CARMEN MONTAÑO DEL GRANADO, Notario de Fe Pública N° 30 del municipio de Cochabamba del departamento de Cochabamba, se hizo presente el señor SERGIO MARIO REYNOLDS RUIZ con Cédula de Identidad N° 4523263 (cuatro, cinco, dos, tres, dós, seis, tres), Boliviana, Soltero(a), con profesión y/o ocupación estudiante, con domicilio en c/cinco N° 251-A-Z Pacata Alta quien en su condición de Sub Gerente Nacional de Asesoría Legal del CIDRE IFD con documento que acredita la personería jurídica número Resolución Ministerial N° 726 de 18/08/2016, en calidad de SOLICITANTE(S) solicitándome se extienda una copia notariada que es como sigue

Nro. 02/2024

ACTA DE ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE ASOCIADOS

DEL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO REGIONAL INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO (CIDRE IFD)

En la ciudad de Cochabamba, a los 28 días del mes de febrero de 2024 a horas 8:30 en el domicilio de CIDRE IFD, ubicado en la Av. Capitán Víctor Ustariz # 2154, se instaló la Asamblea General Ordinaria de Asociados del CIDRE IFD, con la participación de los siguientes asociados:

Asociados Fundadores: Alvaro Moscoso Blanco, Julio Alem Rojo, Raul Huici Winners, Juan Clavijo Román y Héctor Mejía Quisbert.

Asociados Tenedores de Certificados de Capital Ordinario: Alvaro Moscoso Blanco, Julio Alem Rojo y Víctor Ronald Rivera Vargas.

Con la participación de la totalidad de los Asociados y, la concurrencia de los miembros del Órgano de Control y Fiscalización Interna como invitados, en aplicación de los Artículos 27º y 30º del Estatuto Orgánico, se instaló la Asamblea Ordinaria de Asociados bajo la dirección del presidente de directorio, quien, a tiempo de instalar la sesión, puso en consideración de los presentes el orden del día propuesto.

No habiendo observaciones al orden del día propuesto, se dio inicio con la reunión.

ORDEN DEL DÍA

1. Lectura del Acta anterior.
2. Consideración Informes de rendición de cuentas de los directores salientes Héctor Mejía Quisbert y Mariela Ovando Bilbao La Vieja.
3. Consideración Balance General, Estados Financieros, dictamen de auditoría externa al cierre de la Gestión 2023 y tratamiento de los resultados de la Gestión.
4. Consideración Informe anual del Órgano de Control y Fiscalización Interna gestión 2023.
5. Consideración de Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.
6. Actualización de documentos.

DESARROLLO



Código de seguridad: BnH5IM84rUgt

1. Lectura del Acta anterior.

El presidente del Directorio dio lectura al acta anterior de Asamblea Ordinaria de Asociados N° 01/2024.

2. Consideración Informes de rendición de cuentas de los directores salientes Héctor Mejia Quisbert y Mariela Ovando Bilbao La Vieja.

El Lic. Moscoso, en su condición de presidente del directorio, dio lectura al Informe Individual de rendición de Cuentas remitido por los directores salientes Héctor Mejia Quisbert y Mariela Ovando Bilbao La Vieja con corte al 31.01.2024, quienes no obstante de ratificarse en el informe anual de actividades de directorio presentado a esta Asamblea, ponen a conocimiento de esta el referido informe Individual en cumplimiento del Artículo 7º, Sección 4, Capítulo II, Título 1º, Libro 3º de la RNSF.

Resolución 03/2024: La Asamblea General Ordinaria de Asociados aprueba el Informe Individual de rendición de cuentas presentado por los directores salientes Héctor Mejia Quisbert y Mariela Ovando Bilbao La Vieja con corte al 31.01.2024.

3. Consideración Balance General, los Estados Financieros y el dictamen de auditoría externa al cierre de la Gestión 2023 y tratamiento de los resultados de la Gestión.

Con el uso de la palabra, el presidente presentó y puso a consideración de los Miembros de la Asamblea General Ordinaria de Asociados el Balance General y Estado de Resultados correspondiente a la gestión 2023.

Seguidamente, puso a consideración de los miembros de la Asamblea el contenido del dictamen de auditoría externa emitido por la firma BOLIVIAN AMERICAN CONSULTING S.R.L. con una opinión limpia, que contiene conclusiones y recomendaciones sobre el sistema de control interno con corte al 31 de diciembre de 2023.

Finalmente, y respecto al resultado financiero de la gestión, aclaro que, por la naturaleza de la entidad, corresponde que este sea patrimonializado parcialmente al Capital Social inicialmente en reemplazo de los montos que hubiesen sido cancelados como pagos parciales a las obligaciones subordinadas contratadas con OIKOCREDIT y Agri-Business Capital Fund (ABC) S.A., SICAV-RAIF, debiendo esta reinversión de resultados registrarse como nuevos aportes de capital con relación a los resultados correspondientes a los Asociados Tenedores de Certificados de Capital Ordinario, quienes se beneficiaran con nuevos certificados representativos de estos aportes.

Resolución 04/2024: Concluida la presentación, la Asamblea Ordinaria de Asociados de CIDRE IFD, aprueba por unanimidad el Balance, los estados financieros y el dictamen de auditoría externa respecto al ejercicio de la gestión 2023, resultado que, luego de constituirse las reservas de ley, deberá ser aplicado en reemplazo de los pagos realizados a las obligaciones subordinadas suscritas con Oikocredit y Agri-Business Capital Fund (ABC) S.A. SICAV-RAIF; y de existir remanente, este deberá ser patrimonializado en favor de la entidad.

4. Consideración Informe anual del Órgano de Control y Fiscalización Interna gestión 2023.

El Lic. Moscoso dio lectura y puso en consideración de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, el Informe anual del Órgano de Control y Fiscalización Interna correspondiente a la gestión 2023, el cual cuenta con la firma del Sr. Alvaro Avilés como Fiscalizador



Código de seguridad: BnH5IM84rUgt

VALOR Bs. 3.-

FORMULARIO NOTARIAL

Resolución Ministerial N° 57/2020

Interno representante de los Tenedores de Certificados de Capital Ordinario y Sr. Ronald Polo como Fiscalizador Interno representante de los Tenedores de Certificados de Capital Fundacional, dando cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 1º, Libro 3º, Título IX, Capítulo I, Sección 3 de la RNSF.

Resolución 05/2024: Concluida la presentación, la Asamblea General Ordinaria de Asociados de CIDRE IFD, aprueba el Informe anual del Órgano de Control y Fiscalización Interna gestión 2023.

5. Consideración de Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.

El Lic. Moscoso dio lectura y puso en consideración de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, el Informe anual de Gobierno Corporativo correspondiente a la gestión 2023. Al efecto, aclaro que dicho documento referido al cumplimiento de los lineamientos internos de gobierno corporativo y de las disposiciones establecidas en la RNSF.

Resolución 06/2024: Concluida la presentación y no habiendo observaciones, los miembros de la Asamblea General Ordinaria de Asociados de CIDRE IFD, aprobaron el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente a la gestión 2023.

6. Actualización de documentos.

El Lic. Alvaro Moscoso, en su condición de presidente, puso a consideración de los miembros de la Asamblea General Ordinaria de Asociados, la Matriz de actualización documental anual con relación a los siguientes documentos:

- Ø Manual de Gobierno Corporativo.
- Ø Código de Gobierno Corporativo.
- Ø Política General de Sostenibilidad.
- Ø Manual de Gestión Integral de Riesgos.
- Ø Reglamento Interno de Gestión del Riesgo Ambiental y Social.
- Ø Metodología para la Gestión de Riesgo Ambiental y Social.
- Ø Reglamento interno para Punto de Reclamo.
- Ø Procedimiento para Punto de Reclamo.
- Ø Reglamento interno de Comité de Riesgos Ambientales y Sociales.
- Ø Reglamento Interno de Administración de Personal.
- Ø Reglamento interno de Directorio.
- Ø Código de Ética.
- Ø Política de Gestión de Capital.

Resolución 07/2024: Concluida la presentación y no habiendo observaciones, los miembros de la Asamblea General Ordinaria de Asociados de CIDRE IFD, aprueban la actualización de los documentos propuestos según la Matriz de actualización documental presentada.

Habiéndose tratado el orden del día, la Asamblea General Ordinaria de Asociados concluyó a horas 11:15 firmando los asistentes la presente.

Fdo. Illegible: Julio Alem Rojo Fdo. Illegible: Álvaro Moscoso Blanco Fdo. Illegible: Raúl Huici Winners

Fdo. Illegible: Héctor Mejía Quisbert Fdo. Illegible: Juan Clavijo Román Fdo. Illegible: Víctor R. Rivera Vargas

CONCLUSION.



Código de seguridad: BnH5IM84rUgt

Con lo que concluyo DOY FE.....

Firmado en documento original con código de contenido:
5e9e9f9f414258fdc7412ee08e50be81e4ad44ae98bdbbf59e4b8fab8e80ffd.....





PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

DOCUMENTO CONTROLADO

Copia controlada No.: Original

	Nombre	Puesto o Cargo	Firma	Fecha
Elaborado:	Doris Rojas Velasquez	Analista Nacional de Captaciones		07/02/2024
Revisado:	Marisol Oporto Miranda	Subgerente Nacional de Operaciones y Captaciones		08/02/2024
Aprobado:	Asamblea Gral. Ordinaria de Asociados	N/A	N/A	28/02/2024
Acta y Resolución de Directorio		Asamblea Gral. Ordinaria de Asociados Acta N° 02/2024 Resolución N° 07/2024	Fecha inicio de vigencia	25/03/2024

Control de Cambios

Estado	Versión	Acta y Res. de Aprobación	Fecha de Aprobación	Fecha de Inicio de vigencia	Descripción del cambio realizado
No Vigente	V1.06.15	Acta N° 033/2015	19/06/2015	19/06/2015	Todas
No Vigente	V2.04.18	Acta N° 014/2018 Resolución 51/2018	11/04/2018	11/04/2018	Todas
No Vigente	V3.10.18	Acta N° 031/2018 Resolución 113/2018	12/10/2018	01/11/2018	2.11.3 Seguimiento, control y reporte de reclamos.
No Vigente	V1.08.20	Acta N° 22/2020 Resolución N° 107/2020	14/08/2020	01/09/2020	Actualiz. Objetivo, Alcance, Definiciones, Procedimientos de Recepción, Gestión, Respuestas, Seguimiento y Archivo de Reclamos.
No Vigente	V1.05.21	Acta N° 13/2021 Resolución N° 50/2021	15/04/2021	01/06/2021	Actualiz. Respaldo de comunicación y entrega de la respuesta al consumidor financiero (punto 4.3).
No Vigente	V2.08.21	Acta N° 31/2021 Resolución N° 103/2021	31/08/2021	01/09/2021	Actualiz. Medio y forma de entrega de la respuesta. Entrega del número de reclamo ingresado por el sitio web de la entidad. Responsables de la entrega de cartas de respuesta a los consumidores financieros.
No vigente	V1.07.22	Acta N° 27/2022 Resolución N° 127/2022	15/07/2022	05/09/2022	Actualiz. Reemplazos en ausencia del responsable (Analista de Captaciones y Asistente Operativo). Proceso de archivo/resguardo de respaldos. Información formularios y guía de usuario en sistema.
No Vigente	V1.05.23	Acta N° 03/2023 Resolución N° 07/2023	23/05/2023	19/06/2023	Actualiz puntos 2. 3. y 4. (cambios a cargo de la unidad de Proyectos)
No Vigente	V2.10.23	Acta N° 32/2023 Resolución N° 119/2023	13/10/2023	08/11/2023	Adición proceso cambio de Encargado de Punto de Reclamo en los PAF (plataforma de la ASFI y sistema interno).
No vigente	V1.01.24	Acta N° 04/2024 Resolución N° 15/2024	19/01/2024	06/02/2024	Mejoras en la automatización de los reportes de punto de reclamo que se remiten a la ASFI. Control de datos en sistema y reportes.
Vigente	V2.02.24	Acta N° 02/2024 Resolución N° 07/2024	28/02/2024	25/03/2024	Modificaciones en contenido.



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN:

Confidencial - Es el más alto nivel de clasificación de la información; el presente documento se encuentra estrictamente limitado para su acceso a un número restringido de personas, que se encuentran detalladas en la Lista de Distribución de este documento.	<input type="checkbox"/>
Reservada - Información cuya divulgación debe ser restringida únicamente al personal que la requiere conocer (unidad organizacional y/o proceso). La divulgación externa es posible previa autorización de la instancia responsable de la seguridad de información de la entidad.	<input checked="" type="checkbox"/>
Pública - Información de uso general que por su contenido o contexto no requiere de protección especial y su distribución pública es permitida o por la aprobación de las instancias que corresponda o por política.	<input type="checkbox"/>

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

Área	Cargos y/o Funcionarios
Gerencia General	Gerente General
Gerencia Nacional de Servicios Financieros	Gerente Nacional de Servicios Financieros y personal dependiente
Gerencia Nacional de Finanzas y Administración	Gerente Nacional de Finanzas y Administración
Gerencia Nacional de Planificación e Innovaciones	Gerente Nacional de Planificación e Innovaciones
Subgerencia Nacional de Operaciones y Captaciones	Subgerente Nacional de Operaciones y Captaciones y personal dependiente.
Subgerencia Nacional de Auditoría Interna	Subgerente Nacional de Auditoría Interna
Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos	Subgerente Nacional de Gestión de Riesgos
Subgerencia Nacional de RR.HH. y Organización y Métodos	Subgerente Nacional de RR.HH, Organización y Métodos
Unidad de Prevención y Cumplimiento	Jefe Nacional de Prevención y Cumplimiento



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

CONTENIDO

CONTENIDO.....	4
1. Objetivo.....	5
2. Alcance y/o Aplicabilidad.....	5
3. Términos, definiciones y abreviaturas.....	5
4. Desarrollo.....	6
4.1. Recepción y registro de reclamos del consumidor financiero/comunidades afectadas.....	6
4.2. Gestión de reclamos.....	8
4.3. Entrega de respuestas a reclamos.....	10
4.4. Seguimiento y control a reclamos.....	11
4.5. Procedimiento de registro y actualización de Encargado de PR (ASFI y sistema interno).....	13
5. Documentos Referenciales.....	13
6. Formularios.....	144
7. Anexos.....	14
Anexo 1. Guía de Usuario – Módulo PR (Sistema Netbank).....	14
Anexo 2. Comprobante de Presentación de Reclamo.....	14
Anexo 3. Formato de carta interna de Respuesta al Reclamo	25
Anexo 4. Formulario “Comunicación y entrega de respuesta a reclamos”	26
Anexo 5. Formulario de registro de reclamo por la WEB	26
Anexo 6. Tipología y Sub tipología.....	26



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

1. Objetivo.

Describir las actividades necesarias secuenciales para la atención de reclamos de los consumidores financieros que sean presentados a CIDRE IFD, para dar cumplimiento a la normativa establecida por la Recopilación de Normas para Servicios Financiero de la ASFI y responder a los requerimientos de clientes y usuarios.

2. Alcance y/o Aplicabilidad.

Este procedimiento es de aplicación obligatoria por parte del personal responsable de la atención de los reclamos de los consumidores financieros, así como cualquier otro tipo de reclamo del público en general o comunidades locales que se sientan afectados por el desarrollo de las actividades de la entidad.

3. Términos, definiciones y abreviaturas.

Atención de reclamos: Proceso de recepción, gestión, evaluación y respuesta de los reclamos presentados por los consumidores financieros presentados a CIDRE IFD o a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.

ASFI: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Consumidores financieros: Clientes o usuarios financieros.

- **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos.
- **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos.

Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF): Módulo de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, mediante el cual se pone en conocimiento de las entidades financieras para su atención en primera instancia, los reclamos presentados por los consumidores financieros en ASFI, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliaciones a las partes para la resolución de reclamos.

Derechos de los consumidores financieros: Facultades reconocidas a los consumidores financieros por la Ley de Servicios Financieros y otras disposiciones legales, en sus relaciones con las entidades financieras.

Operaciones Financieras: Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizados por las entidades financieras autorizadas, en el marco de las actividades previstas en la ley de Servicios Financieros.



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Punto de Reclamo (PR): Servicio que toda entidad financiera debe prestar a sus consumidores financieros para la atención de sus reclamos. El servicio se extiende a público en general que se sienta afectado en sus derechos por efecto de las actividades desarrolladas por la entidad.

Producto Financiero: Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero.

Servicios Financieros: Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros o público en general, sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos.

Reclamante: Es el consumidor financiero o público en general que presenta su reclamo en las entidades financieras o la defensoría del consumidor de ASFI.

Respuesta a reclamo: Debe ser:

- **Expresa:** Mediante comunicación escrita.
- **Oportuna:** Cumplir con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido por normativa.
- **Íntegra:** Correspondiente a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo.
- **Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de esta por parte del consumidor financiero o público en general.

RNSF: Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

SGNOC: Subgerencia Nacional de Operaciones y Captaciones.

4. Desarrollo.

4.1. Recepción y registro de reclamos del consumidor financiero/comunidades afectadas

Nº	Responsables	Actividades	Formularios
1	Consumidor financiero/público en general	<p>Presenta su reclamo de forma verbal o escrita al Operativo de Agencia, verbalmente al Operador de la Línea telefónica gratuita o a través del sitio web de la Entidad.</p> <p>Nota: Se debe especificar el momento del reclamo, el medio por el cual el consumidor financiero/público en general requiere le sea entregada la carta de respuesta. Adicionalmente,</p>	

		cuento el reclamo sea ingresado por el sitio web de la entidad debe especificar el medio por el cual requiere se comunique el número de reclamo asignado por el sistema de PR.	
2		Recibe el reclamo del consumidor financiero/público en general y explica el procedimiento a seguir para su atención.	
3	Operativo de Agencia (Encargado del Punto de Reclamo)	Identifica el tipo de reclamo y si considera pertinente, solicita la presentación de documentación que respalde el reclamo. Nota: El Operador solo recepcionará la llamada de la línea gratuita y lo derivará al responsable del Punto de Reclamo.	
4		Cuando corresponda, una vez obtenida la documentación de respaldo, verifica que la misma sea suficiente.	
5	Analista Nacional de Operaciones (Responsable del Punto de Reclamo)	De estar conforme, registra los datos del reclamo en el Módulo PR de acuerdo con lo requerido por este sistema (Anexo 1. Guía de Usuario – Módulo PR).	
6	Operador designado	Imprime del Módulo PR el “Comprobante de Presentación de Reclamo” en dos ejemplares (Anexo 2).	
7		Solicita al consumidor financiero/público en general su firma en señal de conformidad con la recepción del reclamo. Nota: Se solicitará la firma al consumidor financiero/público en general solo cuando el reclamo sea ingresado en un Punto de Atención financiera (PAF)	
8	Consumidor financiero/público en general	Revisa y firma el “Comprobante de Presentación de Reclamo”.	
9	Operativo de Agencia (Encargado del Punto de Reclamo)	Firma y sella el “Comprobante de Presentación de Reclamo” y entrega un ejemplar al consumidor financiero/público en general comunicándole de forma específica el número de su reclamo. Nota: Cuando el reclamo sea presentado a través	

	Analista Nacional de Operaciones (Responsable del Punto de Reclamo)	del sitio web de la Entidad se debe comunicar el numero único de reclamo asignado en el sistema de PR, dejando constancia de ello, en un plazo máximo de 24 horas computables desde el registro del reclamo.	
10		Informa al consumidor financiero/público en general sobre el lugar y los plazos de tiempo en los que obtendrá una respuesta a su reclamo.	

4.2. Gestión de reclamos

Nº	Responsables	Actividades	Formularios
1	Operativo de Agencia (Encargado del Punto de Reclamo)	Envía escaneados el “Comprobante de Presentación de Reclamo” y los documentos de respaldo si hubiese, mediante correo electrónico institucional al Responsable del PR con copia al Gerente de Sucursal. Nota: Si el reclamo fue ingresado por el sitio web es el Analista Nacional de Operaciones quien atiende desde su inicio el reclamo.	
2		Consulta la información sobre el reclamo y analiza la complejidad de este.	
3		Verifica que el reclamo se encuentre registrado en el Módulo PR.	
4	Analista Nacional de Operaciones (Responsable del Punto de Reclamo)	Asigna en el Módulo PR al responsable de la gestión del reclamo, comunicándole esta asignación mediante correo electrónico institucional, con copia al Gerente de Sucursal y/o Jefe de Unidad u otra instancia, según corresponda.	
5		Envía mediante correo electrónico institucional, al responsable de la gestión del reclamo los documentos escaneados de respaldo del reclamo.	
6	Responsable de Gestión del reclamo	Ingresar al Módulo PR y verifica la información sobre el reclamo que le es asignado.	
7	(Jefe de Agencia, Gerente de Sucursal, Jefe de Unidad)	Realiza las acciones que sean necesarias para dar respuesta al reclamo del consumidor financiero/público en general.	



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

		En caso de reclamos relativos a impactos ambientales en la comunidad, deriva el reclamo al Gerente de Sucursal, quien coordina con la Gerencia de Servicios Financieros y/o la Gerencia General, según la gravedad del caso.	
8		Elabora la carta interna de Respuesta al Reclamo, siguiendo el formato establecido (Anexo 3), cuidando que la respuesta sea íntegra, comprensible, oportuna y expresa, y se encuentre dentro del plazo establecido.	
9		Si corresponde, adjunta a la carta, la documentación de respaldo a la respuesta (reportes, fotocopias de normativa, y otros).	
10		Envía la carta de respuesta y la documentación de respaldo si hubiese, mediante correo electrónico institucional, al inmediato superior.	
11	Inmediato superior del Responsable de Gestión del reclamo	Revisa la carta de respuesta al reclamo y la documentación de respaldo si hubiese, y de estar conforme, la envía mediante correo electrónico institucional, al Responsable del PR (Analista Nacional de Operaciones).	
12	Responsable del PR	Revisa la carta de respuesta al reclamo y la documentación de respaldo cuando exista, y de contar con su visto bueno la envía mediante correo electrónico institucional, al Responsable de Gestión del reclamo.	
13	Responsable de Gestión del reclamo	Recibido el visto bueno de su inmediato superior y del Responsable del PR, registra en el Módulo PR un resumen de la respuesta y de las acciones realizadas respecto al reclamo.	
14	(Jefe de Agencia, Gerente de Sucursal, Jefe de Unidad)	Envía la carta de respuesta y la documentación de respaldo si hubiese, al Jefe de Agencia, para su entrega al consumidor financiero/ público en general.	

15		Cuando el reclamo haya sido respondido y puesto a disposición del consumidor/ público en general, registra este hecho en el Módulo PR.	
16		En caso de que el reclamo no se haya dado por concluido, analiza si le es posible continuar con la gestión del reclamo o solicita mediante correo electrónico al Responsable del PR reasignar el reclamo a otra instancia.	
17	Responsable del PR	En caso de recibir la solicitud de reasignación de Responsable de Gestión del reclamo, analiza su pertinencia y si corresponde toma medidas para aplicar tal solicitud.	

4.3. Entrega de respuestas a reclamos

Nº	Responsables	Actividades	Formularios
1		Recibe la carta de respuesta y la documentación de respaldo si hubiese.	
2	Jefe de Agencia (Responsable de Gestión de Reclamos)	Contacta al consumidor financiero/ público en general, y le indica que la respuesta a su reclamo se encuentra disponible, solicitando apersonarse por la oficina para su entrega (en aquellos casos donde señalaron pasarán por las oficinas para recoger su carta de respuesta). En los casos donde el consumidor financiero/ público en general estableció el medio por el cual desea recibir su carta de respuesta (correo electrónico o WhatsApp), se debe cumplir con esta forma de envío y contar con respaldo de dicha acción.	
3		El Jefe de Agencia procede con llenado del formulario que evidencia las acciones realizadas para la comunicación y entrega de la respuesta al reclamo (Anexo 4)	“Comunicación y entrega de respuesta a reclamos”
4	Jefe de Agencia (Responsable de Gestión	Una vez que se apersona el consumidor financiero/ público en general, solicita su documento de identificación y el comprobante	



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

	de Reclamos)	de presentación del reclamo, verificando el número de reclamo. Nota: La entrega de la respuesta al reclamo es personal.	
5	Consumidor financiero/público en general	Presenta la documentación solicitada.	
6	Jefe de Agencia (Responsable de Gestión de Reclamos)	Entrega la carta de respuesta y la documentación de respaldo si hubiese, solicitando su firma en la copia de la carta como constancia de recepción.	
7		Explica la respuesta a su reclamo.	
8		Procede a llenar el formulario que evidencia las acciones realizadas para la comunicación y entrega de la respuesta al consumidor financiero/público en general (Anexo 4) cuando éste no se apersone por la oficina a recoger la respuesta a su reclamo.	“Comunicación y entrega de respuesta a reclamos”
9	Jefe de Agencia (Responsable de Gestión del Reclamos)	Alista toda la documentación relacionada con el reclamo atendido (comprobante de recepción del reclamo, carta de respuesta, respaldos y otros) y la envía escaneada al Analista Nacional de Operaciones (Responsable del PR) para su archivo en Agencia y entrega la carta con el acuse de recepción del Operativo de Agencia (Encargado del Punto de Reclamo).	
10	Operativo de Agencia (Encargado del PR) Analista Nacional de Operaciones (Responsable del PR)	Recibe, archiva y custodia la documentación relativa a los reclamos.	

4.4. Seguimiento y control a reclamos

Nº	Responsables	Actividades	Formularios
1	Responsable del PR	Diariamente consulta e imprime el listado de reclamos, e identifica los reclamos pendientes de respuesta y entrega (Anexo 1. Guía de	



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

		Usuario – Módulo PR).	
2		Si identifica reclamos pendientes de respuesta que exceden los plazos de respuesta previstos, solicita al Responsable de la Gestión del reclamo un informe escrito que explique los motivos de tal situación.	
3	Responsable de Gestión del reclamo (Jefe de Agencia, Gerente de Sucursal, Jefe de Unidad)	Cuando se le solicite, envía al Responsable de PR, el informe escrito sobre el estado de la respuesta al reclamo.	
4	Responsable del PR	<p>Mensualmente genera del sistema informático el reporte SCIP, para el Envío de Información a la ASFI y remite a la Unidad de Servicios Informáticos para su validación y envío a través del sistema establecido por la ASFI.</p> <p>Nota 1: Los reportes contarán con la estructura de los datos requeridos según el Reglamento para el Envío de Información a la ASFI (Anexo1).</p> <p>Nota 2: Previo al envío del reporte a la Unidad de Servicios Informáticos, el Analista Nacional de Operaciones debe corroborar que la información en los reportes se encuentre correcta (datos del sistema vs respaldos).</p> <p>Nota 3: En caso de identificar diferencias debe pedir autorización a la SGNOc para corregir.</p>	
5	Responsable del PR (control dual)	De forma trimestral realiza seguimiento a la oportuna atención de reclamos, su integridad y correcto registro de datos de reportes remitidos a la ASFI, así como al adecuado archivo de documentos digitales; notificando los resultados a la SGNOc para definir acciones de mejora.	
6	Responsable del PR	Anualmente, envía la información requerida en anexo 2 a la ASFI según le sea solicitado.	



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

4.5 Procedimiento de registro y actualización de Encargado de PR (ASFI y sistema interno).

Nº	Responsables	Actividades	Formularios
1	Jefe de Agencia/RRHH	<p>Comunica por correo electrónico al Responsable de Punto de Reclamo (oficina nacional) que el Operativo de Agencia se encuentra ausente con baja médica, permiso o vacaciones; así como el nombre del reemplazo y periodo para la continuidad de recepción de reclamos en el PAF.</p>	
2	Responsable de Punto de Reclamo	<p>Recibe el correo electrónico, procede a cambiar el nombre del Encargado de Punto de Reclamo en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema del Mercado Integrado (RMI) de la ASFI, bajo el siguiente procedimiento:</p> <p><i>Ingresá a la página www.supernet.bo</i></p> <p>Opción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Central de Información ➤ Registro de Mercado Integrado <p><i>Ingresá el usuario y contraseña, seleccioná la opción:</i></p> <p><i>Puntos de Atención ➔ Registro PAF</i></p> <p><i>Seleccioná la Agencia, editá los cambios en “Responsable de Punto de Reclamo”, elimina al Encargado actual y registra al funcionario designado como Encargado de Punto de Reclamo.</i></p> <p>Nota: Se aplica el mismo procedimiento de cambio cuando el Operativo titular retorna a sus funciones.</p>	
3	Responsable de Punto de Reclamo	<p>Recibe el correo electrónico, procede a cambiar el nombre del Encargado de Punto de Reclamo en el sistema informático, bajo las siguientes opciones:</p> <p><i>Punto de Reclamo ➔ Parámetro ➔ Responsables</i></p> <p>Nota: Se aplica el mismo procedimiento de cambio cuando el Operativo titular retorna a sus funciones.</p>	

5. Documentos Referenciales.

- ✓ Reglamento interno para Punto de Reclamo – (PR-OP-009).



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

6. Formularios.

- ✓ “Comunicación y entrega de respuesta a reclamos”- (FR-OP-OPE-019)

7. Anexos.

Anexo 1. Guía de Usuario – Módulo PR (Sistema Netbank)

(Guía ajustada por Rocío Guzmán V- Analista de OyM, en base a la guía elaborada por Eduardo Aguirre U).

I. REGISTRO DE RECLAMOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El sistema informático Netbank contiene el **Módulo Punto de Reclamo (Módulo PR)**, para el registro mantenimiento y reportes de los reclamos de consumidores financieros.

Para el registro de un reclamo se ingresa a la opción:

Punto de Reclamo → Mantenimiento → Formulario de Reclamos.

The screenshot shows a vertical navigation menu on the left side of a web-based application interface. The menu items are listed in Spanish and include: Caja de Ahorro, Caja, Depositos a Plazo Fijo, Lineas de Creditos, Prestamos Comerciales, Servicios a Instituciones, Tarjetas de Debito (Electron), Modulo Office Banking, Unidad de Investigacion, Retenciones Judiciales, Transacciones Electronicas, Punto de Reclamo, Parametros, Listados, Mantenimientos, Formulario de Reclamos, Registro de Soluciones, Previsiones y calificacion, and Finalizar Sesion. The 'Formulario de Reclamos' item is highlighted with a thick red border.

Opción Formulario de Reclamos:

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

a) NUMERO DE RECLAMO

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Numero de Reclamo	: <input type="text"/>	Número de Reclamo: Corresponde al número único y correlativo que el Sistema genera de forma automática cuando se ingresa un Reclamo.
Tipo Documento (*)	: <input type="text"/>	
Numero Documento (*)	: <input type="text"/>	
Nombre (*)	: <input type="text"/>	
Tipología (*)	: <input type="text"/>	
Subtipología (*)	: <input type="text"/>	
Canal de Recepción (*)	: <input type="text"/>	
Fecha	: 04/04/2022	Plazo : <input type="text"/> Gestión : <input type="text"/>
Descripción (*)	<input type="text"/>	
Importe	: <input type="text"/>	Moneda : <input style="width: 100px;" type="text"/> SELECCIONE
Usuario	: DHG	HANO GOSALVEZ DARINKA
Tipo Oficina (*)	: 1	OFICINA NACIONAL
Estado	: 1	Localidad : (*) 13080103 OESTE
Responsable (*)	: <input type="text"/>	
Funcionario de atención (*)	: <input type="text"/>	
Remisión de cartas de respuesta	: <input style="width: 100px;" type="text"/> SELECCIONE	
(*) = Datos Requeridos		

b) TIPO DOCUMENTO

Lista de Tipos de Documentos.

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Numero de Reclamo	: <input type="text"/>	
Tipo Documento (*)	: <input type="text"/>	Tipo de documento de identidad del cliente o usuario: Digite el tipo de documento. Para buscar, presione los binoculares y seleccione el tipo de documento.
Numero Documento (*)	: <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar Número"/>	
Nombre (*)	: <input type="text"/>	
Tipología (*)	: <input type="text"/>	
Subtipología (*)	: <input type="text"/>	
Canal de Recepción (*)	: <input type="text"/>	
Fecha	: 25/03/2022	Plazo : <input type="text"/> Gestión : <input type="text"/>
Descripción (*)	<input type="text"/>	
Importe	: <input type="text"/>	Moneda : <input style="width: 100px;" type="text"/> SELECCIONE
Usuario	: DHG	HANO GOSALVEZ DARINKA
Tipo Oficina (*)	: 1	OFICINA NACIONAL
Estado	: 1	Localidad : (*) 13080103 OESTE
Responsable (*)	: <input type="text"/>	
Funcionario de atención (*)	: <input type="text"/>	
Remisión de cartas de respuesta	: <input style="width: 100px;" type="text"/> SELECCIONE	
(*) = Datos Requeridos		

Nuevo |
 Buscar |
 Cerrar

Listado de Tipos de Documentos

Número	Descripción
1	CARNET DE IDENTIDAD
2	RUN
3	PERSONA EXTRANJERA
4	CORRELATIVO PERSONA NATURAL
5	REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
6	EMPRESA EXTRANJERA
7	CORRELATIVO PERSONA JURIDICA
8	POR RESOLUCION
9	NIT NUMERO DE IDENT. TRIBUT
10	CARNET DUPLICADO

c) NÚMERO DOCUMENTO

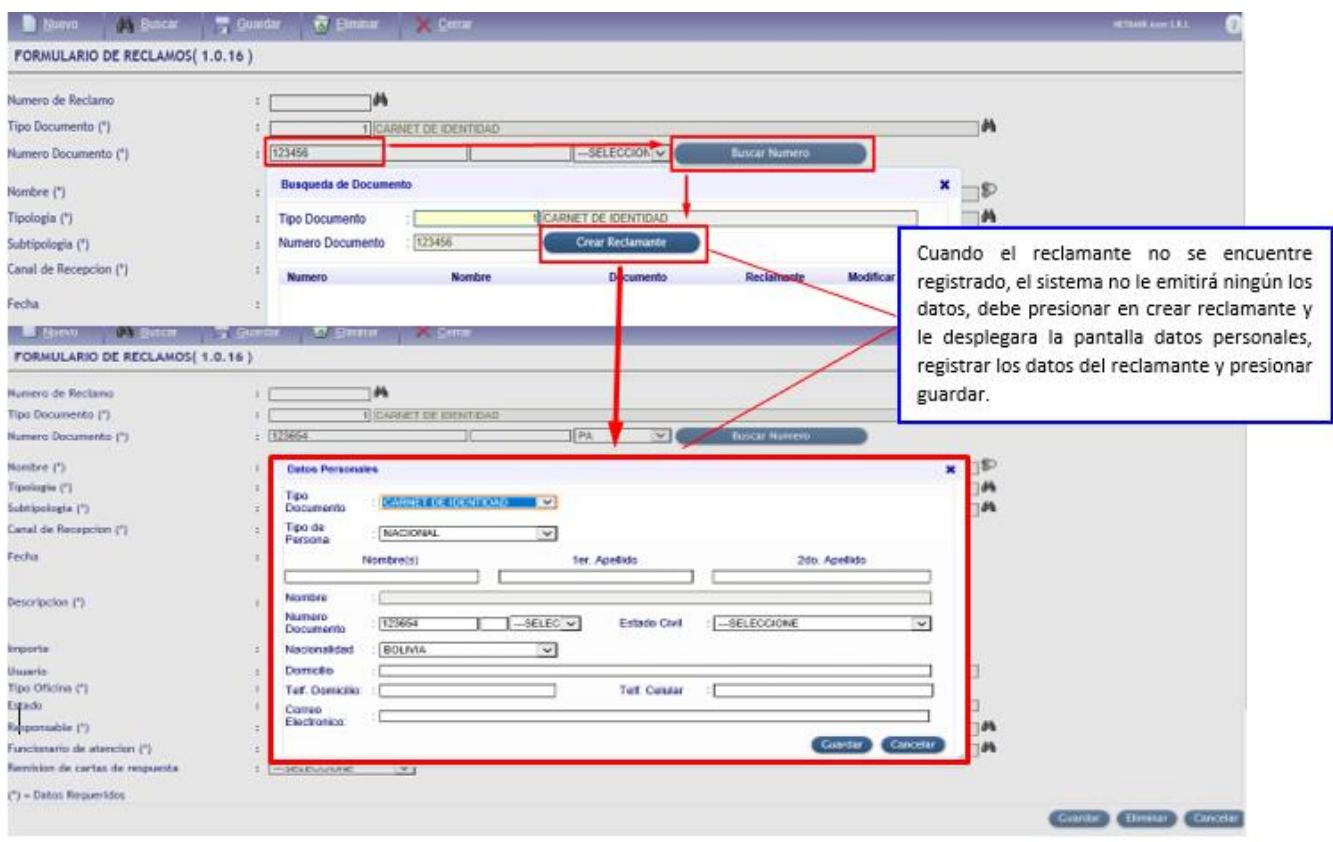
Nuevo |
 Buscar |
 Guardar |
 Eliminar |
 Cerrar

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Número de Reclamo	<input type="text"/>																	
Tipo Documento (*)	: <input type="text"/> 1 CARNET DE IDENTIDAD																	
Número Documento (*)	: <input type="text"/> 4202002 PA Buscar Número																	
Nombre (*)	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 100%;"> Busqueda de Documento <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Tipo Documento</td> <td style="width: 85%;">: <input type="text"/> 1 CARNET DE IDENTIDAD</td> </tr> <tr> <td>Número Documento</td> <td>: <input type="text"/> 4202002 Crear Reclamante</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Número</th> <th style="width: 15%;">Nombre</th> <th style="width: 15%;">Documento</th> <th style="width: 15%;">Reclamante</th> <th style="width: 15%;">Modificar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80930</td> <td>CUELLAR CUEVAS ROSMERY</td> <td>4202002PA</td> <td>Ciente</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </table> </div>		Tipo Documento	: <input type="text"/> 1 CARNET DE IDENTIDAD	Número Documento	: <input type="text"/> 4202002 Crear Reclamante	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Número</th> <th style="width: 15%;">Nombre</th> <th style="width: 15%;">Documento</th> <th style="width: 15%;">Reclamante</th> <th style="width: 15%;">Modificar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80930</td> <td>CUELLAR CUEVAS ROSMERY</td> <td>4202002PA</td> <td>Ciente</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Número	Nombre	Documento	Reclamante	Modificar	80930	CUELLAR CUEVAS ROSMERY	4202002PA	Ciente	-
Tipo Documento	: <input type="text"/> 1 CARNET DE IDENTIDAD																	
Número Documento	: <input type="text"/> 4202002 Crear Reclamante																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Número</th> <th style="width: 15%;">Nombre</th> <th style="width: 15%;">Documento</th> <th style="width: 15%;">Reclamante</th> <th style="width: 15%;">Modificar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80930</td> <td>CUELLAR CUEVAS ROSMERY</td> <td>4202002PA</td> <td>Ciente</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>		Número	Nombre	Documento	Reclamante	Modificar	80930	CUELLAR CUEVAS ROSMERY	4202002PA	Ciente	-							
Número	Nombre	Documento	Reclamante	Modificar														
80930	CUELLAR CUEVAS ROSMERY	4202002PA	Ciente	-														
Tipología (*)																		
Subtipología (*)																		
Canal de Recepción (*)																		
Fecha																		
Descripción (*)																		
Importe																		
Usuario																		
Tipo Oficina (*)																		
Estado																		
Responsable (*)																		
Funcionario de atención (*)																		
Remisión de cartas de respuesta	<input type="text"/> -SELECCIONE Guarda Eliminar Cancelar																	
(*) = Datos Requeridos																		

Digite el número de documento del cliente o usuario y presione buscar, si es cliente automáticamente desplegará una ventana con los datos (código de cliente, nombre y apellidos, C.I, tipo de reclamante).

Si los datos son correctos presión sobre el número del documento de identidad.



FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Numero de Reclamo :

Tipo Documento (*) : 1 CARNET DE IDENTIDAD

Numero Documento (*) : 123456

Nombre (*) :

Tipología (*) :

Subtipología (*) :

Canal de Recepción (*) :

Fecha :

Buscar Número

Busqueda de Documento

Tipo Documento : 1 CARNET DE IDENTIDAD

Numero Documento : 123456

Crear Reclamante

Datos Personales

Nombre(s) :

1er. Apellido :

2do. Apellido :

Nombre :

Numero Documento : 123456

Estate Civil : SELECCIONE

Nacionalidad : BOLIVIA

Domicilio :

Telf. Oficina :

Telf. Celular :

Correo Electronico :

Guardar Cancelar

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Numero de Reclamo :

Tipo Documento (*) : 1 CARNET DE IDENTIDAD

Numero Documento (*) : 123456 PA

Buscar Número

Importe

Usuario

Tipo Oficina (*)

Estado

Responsable (*)

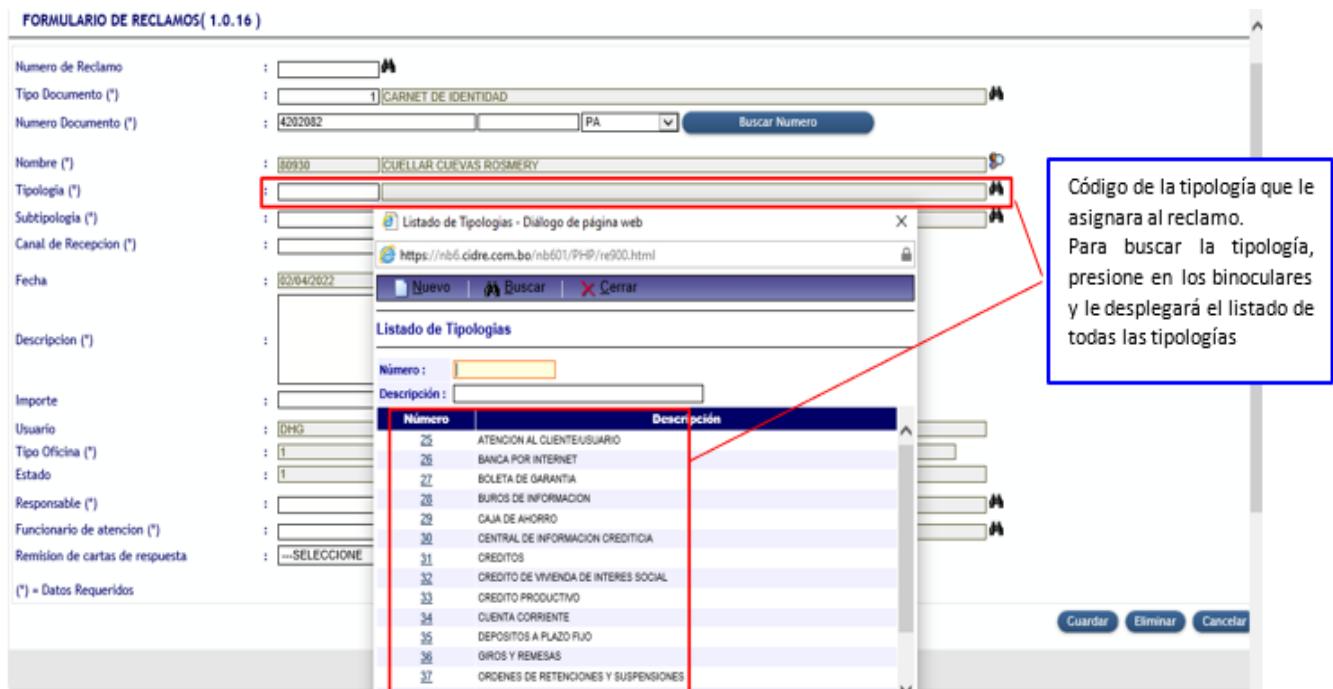
Funcionario de atencion (*)

Remision de cartas de respuesta

(*) = Datos Requeridos

Cuando el reclamante no se encuentre registrado, el sistema no le emitirá ningún los datos, debe presionar en crear reclamante y le desplegará la pantalla datos personales, registrar los datos del reclamante y presionar guardar.

d) TIPOLOGÍA



FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Numero de Reclamo :

Tipo Documento (*) : 1 CARNET DE IDENTIDAD

Numero Documento (*) : 4202082

Buscar Número

Nombre (*) : 16930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY

Tipología (*) :

Subtipología (*) :

Canal de Recepción (*) :

Fecha : 02/04/2022

Descripción (*) :

Importe

Usuario

Tipo Oficina (*) : DHG

Estado : 1

Responsable (*) :

Funcionario de atencion (*) :

Remision de cartas de respuesta : SELECCIONE

(*) = Datos Requeridos

Nuevo | Buscar | Cerrar

Listado de Tipologías

Número :

Descripción :

Número	Descripción
25	ATENCION AL CLIENTE/USUARIO
26	BANCA POR INTERNET
27	BOLETA DE GARANTIA
28	BUROS DE INFORMACION
29	CAJA DE AHORRO
30	CENTRAL DE INFORMACION CREDITICIA
31	CREDITOS
32	CREDITO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL
33	CREDITO PRODUCTIVO
34	CUENTA CORRIENTE
35	DEPOSITOS A PLAZO FIJO
36	GIROS Y REMESAS
37	ORDENES DE RETENCIONES Y SUSPENSIONES
38	TARJETA DE CREDITO

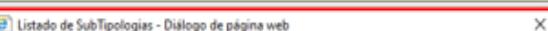
Guardar Eliminar Cancelar

Código de la tipología que le asignara al reclamo. Para buscar la tipología, presione en los binoculares y le desplegará el listado de todas las tipologías

e) SUB-TIPOLOGÍA

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Número de Reclamo	:	<input type="text"/>	
Tipo Documento (*)	:	<input type="text"/> 1 CARNET DE IDENTIDAD	
Número Documento (*)	:	4202082	<input type="text"/> PA 
Buscar Número			
Nombre (*)	:	80930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY	
Tipología (*)	:	31 CREDITOS	
SubTipología (*)	:	<input type="text"/>	
Canal de Recepción (*)	:	<input type="text"/>	
Fecha	:	02/04/2022	
Descripción (*)	:	<input type="text"/>	
Importe	:	<input type="text"/>	
Usuario	:	DHO	
Tipo Oficina (*)	:	1	
Estado	:	1	
Responsable (*)	:	<input type="text"/>	
Funcionario de atención (*)	:	<input type="text"/>	
Remisión de cartas de respuesta	:	--SELECCIONE	
(*) = Datos Requeridos			


<https://nb6.cidre.com.bo/nb601/PHP/re900.html>

Número	Descripción
162	COBRANZA EXTRAJUDICIAL ABUSIVA
168	CONTRATOS
179	DEMORA EN APROBACION DE SOLICITUD DE CREDITO
172	DESCONOCIMIENTO DE CREDITO
193	INFORMACION DEL CREDITO
198	INTERESES
199	LIBERACION DE GARANTIAS
208	PAGO ANTICIPADO DE CREDITO
217	PROCESO DE COBRANZA JUDICIAL
228	REPROGRAMACION
229	REQUISITOS
235	SEGURO DE DESGRAVAMEN Y OTROS SEGUROS
244	TASA TIR
251	PAGO NO REGISTRADO

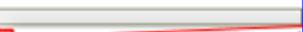
Código de la subcategoría a la que pertenece el reclamo según su tipología.
 Para buscar las subtipología presione en el binocular y le desplegara un listado de subtipología.

Guardar Eliminar Cancelar

f) CANAL DE RECEPCIÓN

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Número de Reclamo	:	<input type="text"/>	
Tipo Documento (*)	:	<input type="text"/> 1 CARNET DE IDENTIDAD	
Número Documento (*)	:	4202082	<input type="text"/> PA 
Buscar Número			
Nombre (*)	:	80930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY	
Tipología (*)	:	31 CREDITOS	
SubTipología (*)	:	<input type="text"/> 228 REPROGRAMACION	
Canal de Recepción (*)	:	<input type="text"/>	
Fecha	:	02/04/2022	Plazo : <input type="text"/> Gestión : <input type="text"/>
Descripción (*)	:	<input type="text"/>	
Importe	:	<input type="text"/>	Moneda : --SELECCIONE 
Usuario	:	DHO	HANZO GOSALVEZ DARINKA
Tipo Oficina (*)	:	1 OFICINA NACIONAL	Localidad : (1) [13088]
Estado	:	1 PENDIENTE DE SOLUCION	
Responsable (*)	:	<input type="text"/>	
Funcionario de atención (*)	:	<input type="text"/>	
Remisión de cartas de respuesta	:	--SELECCIONE	
(*) = Datos Requeridos			


<https://nb6.cidre.com.bo/nb601/PHP/re900.html>

Número	Descripción
1	SITIO WEB
2	ASFI
3	LOCAL

Canal de recepción, medio por el cual ingreso el reclamo.
 Para buscar el canal de recepción presione en el binocular y le desplegara el listado de los medios de recepción.

g) FECHA

Nuevo Buscar Guardar Eliminar Cerrar

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Numero de Reclamo	:		
Tipo Documento (*)	:	1 CARNET DE IDENTIDAD	
Numero Documento (*)	:	4202082	PA
Nombre (*)	:	80930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY	
Tipología (*)	:	31 CREDITOS	
Subtipología (*)	:	228 REPROGRAMACION	
Canal de Recepción (*)	:	3 LOCAL	
Fecha	:	02/04/2022	Plazo : []
Descripción (*)			
Importe	:	Moneda : --SELECCIONE	
Usuario	:	DHG HANNO GOSALVEZ DARINKA	
Tipo Oficina (*)	:	1 OFICINA NACIONAL	Localidad : (*) 13000103 OESTE
Estado	:	1 PENDIENTE DE SOLUCION	
Responsable (*)	:		
Funcionario de atención (*)	:		
Remisión de cartas de respuesta	:	...SELECCIONE	

(*) = Datos Requeridos

Guardar Eliminar Cancelar

Fecha de registro del reclamo en el sistema net bank.

No permite modificar, el campo se encuentra restringido.

Plazo, la cantidad de días que se tiene para dar respuesta al

h) DESCRIPCIÓN

Nuevo Buscar Guardar Eliminar Cerrar

FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)

Numero de Reclamo	:		
Tipo Documento (*)	:	1 CARNET DE IDENTIDAD	
Numero Documento (*)	:	4202082	PA
Nombre (*)	:	80930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY	
Tipología (*)	:	31 CREDITOS	
Subtipología (*)	:	228 REPROGRAMACION	
Canal de Recepción (*)	:	3 LOCAL	
Fecha	:	02/04/2022	Plazo : []
Descripción (*)			
Importe	:	Moneda : --SELECCIONE	
Usuario	:	DHG HANNO GOSALVEZ DARINKA	
Tipo Oficina (*)	:	1 OFICINA NACIONAL	Localidad : (*) 13000103 OESTE
Estado	:	1 PENDIENTE DE SOLUCION	
Responsable (*)	:		
Funcionario de atención (*)	:		
Remisión de cartas de respuesta	:	...SELECCIONE	

(*) = Datos Requeridos

Guardar Eliminar Cancelar

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos.

Descripción: Registrar la descripción del reclamo presentado por el cliente o usuario, esta puede ser verbal o escrita.

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

i) IMPORTE Y MONEDA

Tipo Documento (*)	<input type="text" value="1 CARNET DE IDENTIDAD"/>		
Número Documento (*)	<input type="text" value="4202082"/>	PA	<input type="button" value="Buscar Número"/>
Nombre (*)	<input type="text" value="00930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY"/>		
Tipología (*)	<input type="text" value="31 CREDITOS"/>		
Súbtipología (*)	<input type="text" value="228 REPROGRAMACION"/>		
Canal de Recepción (*)	<input type="text" value="3 LOCAL"/>		
Fecha	<input type="text" value="02/04/2022"/>	Plazo :	<input type="text" value="5"/>
<small>YO SOLICITE LA REPROGRAMACION DE MI DEUDA Y NUNCA ME INFORMARON QUE MI CREDITO SE ENCONTRABA EN MORA Y ME REPORTARIAN EN LA CENTRAL DEL RIESGO, ME INFORMARON QUE ME LLAMARIAN SIN EMBARGO NO ME LLAMARIAN EN UNA SEMANA Y LUEGO ME DIJERON QUE PAGUE Y QUE FIRME NUEVAMENTE, AHORA ME ENCUENTRO CON LA SORPRESA DE QUE MI PRESTAMO ESTA REPORTADO CON MORA SIN EMBARGO ME ENCONTRABA EN EL</small>			
Descripción (*)	<input type="text" value="SELECCIONE"/> BOLIVIANOS DOLARES MANTENIMIENTO DE VALOR UNIDAD DE FOMENTO A LA VIVIENDA		
Importe	<input type="text"/>	Moneda :	<input type="button" value="BOLIVIANOS"/>
Usuario	<input type="text" value="DHG"/>	HAND GO	<input type="button" value="MANUTENCION DE VALOR"/>
Tipo Oficina (*)	<input type="text" value="1 OFICINA NACIONAL"/>	Localidad : (*)	<input type="text" value="13000103"/>
Estado	<input type="text" value="OESTE"/>		
Responsable (*)	<input type="text"/>		
Funcionario de atención (*)	<input type="text"/>		
Revisión de cartas de respuesta	<input type="text" value="—SELECCIONE"/>		
<small>(*) = Datos Requeridos</small>			
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Eliminar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

Importe: Registra importe del reclamo, para continuar presión [Tab](#).
 Dejar en blanco cuando el reclamo no tenga un monto comprometido.

Moneda: Seleccionar el tipo de moneda

j) USUARIO

Tipo Documento (*)	<input type="text" value="1 CARNET DE IDENTIDAD"/>		
Número Documento (*)	<input type="text" value="4202082"/>	PA	<input type="button" value="Buscar Número"/>
Nombre (*)	<input type="text" value="00930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY"/>		
Tipología (*)	<input type="text" value="31 CREDITOS"/>		
Súbtipología (*)	<input type="text" value="228 REPROGRAMACION"/>		
Canal de Recepción (*)	<input type="text" value="3 LOCAL"/>		
Fecha	<input type="text" value="02/04/2022"/>	Plazo :	<input type="text" value="5"/>
<small>YO SOLICITE LA REPROGRAMACION DE MI DEUDA Y NUNCA ME INFORMARON QUE MI CREDITO SE ENCONTRABA EN MORA Y ME REPORTARIAN EN LA CENTRAL DEL RIESGO, ME INFORMARON QUE ME LLAMARIAN SIN EMBARGO NO ME LLAMARIAN EN UNA SEMANA Y LUEGO ME DIJERON QUE PAGUE Y QUE FIRME NUEVAMENTE, AHORA ME ENCUENTRO CON LA SORPRESA DE QUE MI PRESTAMO ESTA REPORTADO CON MORA SIN EMBARGO ME ENCONTRABA EN EL</small>			
Descripción (*)	<input type="text" value="SELECCIONE"/> BOLIVIANOS		
Importe	<input type="text"/>	Moneda :	<input type="button" value="BOLIVIANOS"/>
Usuario	<input type="text" value="DHG"/>	HAND GOSALVEZ DARINKA	<input type="button" value="OFICINA NACIONAL"/>
Tipo Oficina (*)	<input type="text" value="1 OFICINA NACIONAL"/>	Localidad : (*)	<input type="text" value="13000103"/>
Estado	<input type="text" value="OESTE"/>		
Responsable (*)	<input type="text"/>		
Funcionario de atención (*)	<input type="text"/>		
Revisión de cartas de respuesta	<input type="text" value="—SELECCIONE"/>		
<small>(*) = Datos Requeridos</small>			
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Eliminar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

Los campos de: Usuario, tipo de Oficina, Localidad, Estado, automáticamente el sistema reflejara estos datos y se encuentran restringidos para su modificación.

Responsable y Funcionario de Atención: funcionario responsable de cerrar el reclamo.

Registrar el usuario (primera letra del nombre y apellido) responsable del punto de reclamo, para buscar presione en el binocular y le despliegara una lista de funcionarios.

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

k) REMISION DE CARTA DE RESPUESTA

Tipo Documento (*)	: <input type="text" value="1 CARNET DE IDENTIDAD"/>		
Número Documento (*)	: <input type="text" value="4262082"/>	: PA	<input type="button" value="Buscar Número"/>
Nombre (*)	: <input type="text" value="80930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY"/>		
Tipología (*)	: <input type="text" value="31 CREDITOS"/>		
Subtipología (*)	: <input type="text" value="228 REPROGRAMACION"/>		
Canal de Recepción (*)	: <input type="text" value="3 LOCAL"/>		
Fecha	: <input type="text" value="01/04/2022"/>	Plazo :	<input type="text" value="5"/>
Descripción (*)	<p>YO SOLICITE LA REPROGRAMACION DE MI DEUDA Y NUNCA ME INFORMARON QUE MI CREDITO SE ENCONTRABA EN MORA Y ME REPORTARIAN EN LA CENTRAL DEL RIESGO, ME INFORMARON QUE ME LLAMARIAN SIN EMBARGO NO ME LLAMARIAN EN UNA SEMANA Y LUEGO ME DIJERON QUE PAGUE Y QUE FIRME NUEVAMENTE, AHORA ME ENCUENTRO CON LA SORPRESA DE QUE MI PRESTAMO ESTA REPORTADO CON MORA SIN EMBARGO ME ENCONTRABA EN EL</p>		
Importe	: <input type="text"/> Moneda : <input type="text" value="BOLIVIANOS"/>		
Usuario	: <input type="text" value="DHO HANOS GOSALVEZ DARINKA"/>		
Tipo Oficina (*)	: <input type="text" value="1 OFICINA NACIONAL"/>	Localidad : (*)	<input type="text" value="13080103 OESTE"/>
Estado	: <input type="text" value="1 PENDIENTE DE SOLUCION"/>		
Responsable (*)	: <input type="text" value="DHO HANOS GOSALVEZ DARINKA"/>		
Funcionario de atención (*)	: <input type="text" value="DHO HANOS GOSALVEZ DARINKA"/>		
Remisión de cartas de respuesta	<input type="radio"/> SELECCIONE <input type="radio"/> PRESENCIA FISICA <input type="radio"/> CORREO ELECTRONICO <input type="radio"/> WHATSAPP <input type="radio"/> COURIER		
(*) = Datos Requeridos			
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Eliminar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

Datos de respuesta: Seleccione el medio de respuesta por el cual el cliente o usuario desea recibir su respuesta.

l) GUARDAR O CANCELAR

<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Eliminar"/> <input type="button" value="Cerrar"/>			
NETBANK Asim S.R.L.			
FORMULARIO DE RECLAMOS(1.0.16)			
Número de Reclamo	: <input type="text"/>		
Tipo Documento (*)	: <input type="text" value="1 CARNET DE IDENTIDAD"/>		
Número Documento (*)	: <input type="text" value="4262082"/>	: PA	<input type="button" value="Buscar Número"/>
Nombre (*)	: <input type="text" value="80930 CUELLAR CUEVAS ROSMERY"/>		
Tipología (*)	: <input type="text" value="42 DIFERIMENTO DE PAGO DE CREDITOS"/>		
Subtipología (*)	: <input type="text" value="260 REPROGRAMACION"/>		
Canal de Recepción (*)	: <input type="text" value="3 LOCAL"/>		
Fecha	: <input type="text" value="04/04/2022"/>	Plazo :	<input type="text" value="5"/>
Descripción (*)	<p>PRESTAMO ESTA REPORTADO CON MORA SIN EMBARGO ME ENCONTRABA EN EL TRAMITE DE REPROGRAMACION, POR QUE ME PUSIERON EN MORA, EL PERSONAL NO ESTA AL TANTO DE MI PRESTAMO Y NO ME PUEDAN DAR INFORMACION, LA INSTITUCION ME ESTA PERJUDICANDO DAÑANDO MI HISTORIAL CREDITICIO.</p>		
Importe	: <input type="text"/> Moneda : <input type="text" value="SELECCIONE"/>		
Usuario	: <input type="text" value="DHO HANOS GOSALVEZ DARINKA"/>		
Tipo Oficina (*)	: <input type="text" value="1 OFICINA NACIONAL"/>	Localidad : (*)	<input type="text" value="13080103 OESTE"/>
Estado	: <input type="text" value="1 PENDIENTE DE SOLUCION"/>		
Responsable (*)	: <input type="text" value="DHO HANOS GOSALVEZ DARINKA"/>		
Funcionario de atención (*)	: <input type="text" value="DHO HANOS GOSALVEZ DARINKA"/>		
Remisión de cartas de respuesta	<input type="radio"/> PRESENCIA FISICA		
(*) = Datos Requeridos			
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Eliminar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

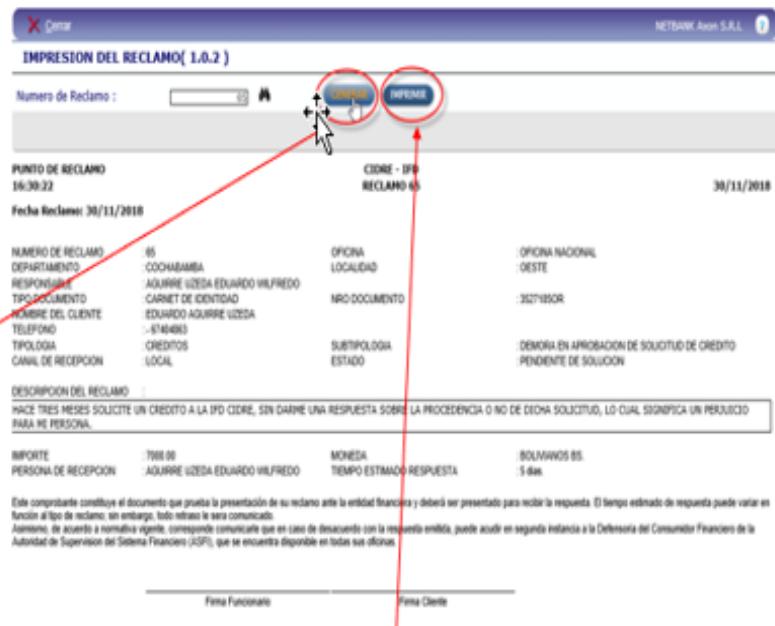
Para que el reclamo genere el número, presionar guardar.
 Cancelar: al elegir esta opción se cancela el registro y sale de la opción formulario de reclamo.
 Eliminar: a elegir esta opción se elimina el reclamo registrado.

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

m) GENERACIÓN E IMPRESIÓN



Finalizando el proceso de guardar nos muestra la generación del formulario debemos presionar con el ratón clip izquierdo.

Para la impresión del formulario seleccionar la opción Imprimir con el ratón <clip izquierdo>.

II. REGISTRO DE RESPUESTAS A RECLAMOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En el **Módulo Punto de Reclamo (Módulo PR)**, se realiza el registro de las respuestas dadas por la Entidad a los reclamos de los consumidores financieros.

Para el registro de la respuesta a un reclamo se ingresa a la opción:

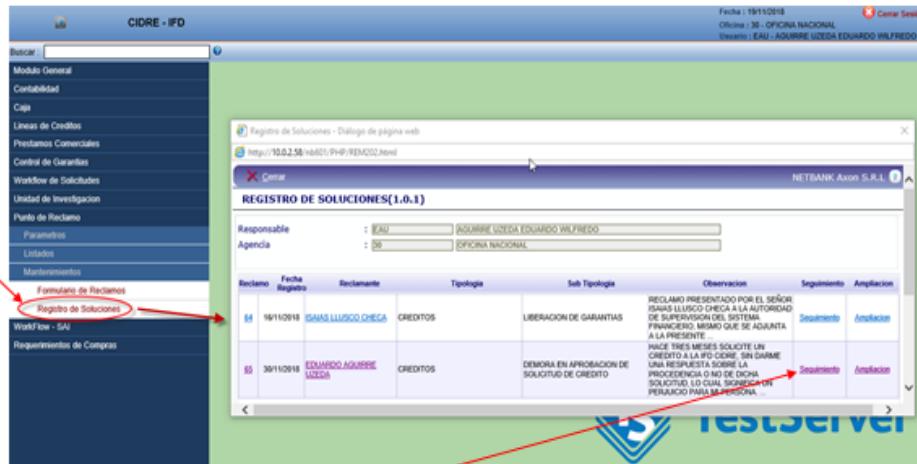
Punto de Reclamo → Mantenimiento → Registro de soluciones.

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

En esta opción debemos registrar las respuestas dadas a cada uno de los reclamos recibidos.



Para cerrar un reclamo, seleccionar la opción seguimiento con el ratón <clip izquierdo>.

TIPO DE RESPUESTA/SOLUCIÓN Y DESCRIPCIÓN

Descripción: proceder a llenar el detalle de la respuesta/solución brindada al cliente (solo el cuerpo de la nota respuesta).

Tipo de solución:
En esta opción debemos escoger atendido, escogemos con la opción binocular.

Para grabar la respuesta/solución, seleccionamos la opción Guardar y luego de la confirmación el reclamo desaparece de su bandeja, caso contrario seleccione cancelar.



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Anexo 2. Comprobante de Presentación de Reclamo

Impresion Reclamo

Page 1 of 1

PUNTO DE RECLAMO
 08:26:19

CIDRE - IFD
RECLAMO 208

07/04/2022

Fecha Redame: 07/04/2022

NUMERO DE RECLAMO :	208	OFICINA :	OFICINA NACIONAL
DEPARTAMENTO :	COCHABAMBA	LOCALIDAD :	OESTE
RESPONSABLE :	HANO GOSALVEZ DARINKA	NRO DOCUMENTO :	7999167CB
TIPO DOCUMENTO :	CARNET DE IDENTIDAD	SUBTIPOLOGIA :	INTERESES
NOMBRE DEL CLIENTE :	LEONARDO OBANDO CANO	ESTADO :	PENDIENTE DE SOLUCION
TELEFONO :	4720910 -		
TIPOLOGIA :	DEPOSITOS A PLAZO FIJO		
CANAL DE RECEPCION :	SITIO WEB		
NUMERO DE RECLAMO :			

DESCRIPCION DEL RECLAMO :

EL DA MARTES 5 DE ABRIL DE 2022, ACUDI A LA AGENCIA MUYURINA DE CIDRE IFD, PARA RENOVAR UN CONTRATO DE DEPOSITO A PLAZO FIJO DE FECHA 22.03.2022. MI INTENCION ERA REALIZAR UNA RENOVACION CON UNA TASA DEL 7 POR CIENTO, SIN EMBARGO AL NO ESTAR PRESENTE LA PERSONA QUE DEBA FIRMAR EL DPF, SE ME PIDIO RETORNE AL DIA SIGUIENTE. EN FECHA 6 DE ABRIL ME LLAMARON PARA ADVERTIR QUE DESPUES DE LAS 10 Y 30 SE IBA A CORTAR EL SISTEMA, LLEGUE APRESURADAMENTE Y ME ATENDI OTRO FUNCIONARIO QUIEN ME ENTREGO UN CONTRATO CON UNA TASA DE 6.50 POR CIENTO, Y ME EXPLIC QUÉ LA TABA DEL 7 POR CIENTO YA NO ESTA VIGENTE Y NO SE PODIA MODIFICAR EL CONTRATO. REVISANDO EN LA PAGINA DE CIDRE IFD SE VERIFICA QUE CONTINUAN OFERTANDO LA TABA DE 7 PORCENTAJE, POR LO QUE SOLICITO SE ATIENDA MI REQUERIMIENTO INICIAL, SIN TENER QUE ASISTIR DOS DIAS SEGUIDOS.

IMPORTE :	2500.00	MONEDA :	BOLIVIANOS BS.
PERSONA DE RECEPCION :	HANO GOSALVEZ DARINKA	TIEMPO ESTIMADO RESPUESTA :	5 dias.

FECHA DE SOLUCION :	:
TIPO DE SOLUCION :	CITE
REMISION DE CARTA DE RESPUESTA :	WHATSAPP
DESCRIPCION DE LA SOLUCION :	

En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted recibirá la carta de respuesta a su reclamo a través del medio que haya requerido o puede apercibirse por la Entidad Financiera a recoger su respuesta.

Firma Funcionario
Firma Cliente



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Anexo 3. Formato de carta interna de Respuesta al Reclamo

(Cuidad), de de 20.....

CITE: PR.../20....

Señor(a):
.....

Presente.-

De nuestra consideración:

En respuesta a su reclamo presentado en fecha/... /20.... con N°, a continuación le presentamos la respuesta correspondiente:

- (Explicación de las acciones efectuadas para la solución o en su defecto, las razones por las cuales no se pudo efectuar la solución del problema a favor del cliente).

Para corroborar dichas acciones, se adjunta a la presente los siguientes documentos:

Documento	Descripción

Asimismo, cumplimos con informarle que ***"si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), que se encuentra disponible en todas sus oficinas".***

Sin otro particular, saludamos a usted muy atentamente,

.....
Responsable de Gestión del Reclamo

Cargo en la Entidad
(Firma y sello)

Adj. /lo mencionado
CC. /Arch



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Anexo 4. Formulario “Comunicación y entrega de respuesta a reclamos”

 <p>INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO Créditos para la producción</p>	COMUNICACIÓN Y ENTREGA DE RESPUESTA A RECLAMOS	Codificación: FR-OP-OPE-19
		Versión: 1.07.22

I. COMUNICACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Medio de comunicación utilizado para notificar al consumidor financiero que la respuesta se encuentra a su disposición:

- Llamada Telefónica Número teléfono:
- WhatsApp Número WhatsApp:
- Correo electrónico:
- Otro:

2. Fecha y hora de comunicación:

3. Resultado de la notificación (elegir una de las siguientes opciones):

- Se comunicó que la carta de respuesta se encuentra a su disposición.
- No se contactó (existe evidencia de que el consumidor financiero no es ubicable).
- Se comunicó la ampliación del plazo para la entrega de la respuesta.
- Otro:

4. Nombre de la persona contactada:

II. ENTREGA DE RESPUESTA A RECLAMO

5. Medio y resultado de la entrega de la carta respuesta (elegir una de las siguientes opciones):

- Se apersonó por la Oficina, recibió la carta de respuesta y firmó la copia de la carta.
- Recibió la carta de respuesta por el medio elegido (WhatsApp, Correo Electrónico).
- Recibió la carta de respuesta, pero se rehusó a firmar la copia de la carta.
- Se rehusó a recibir la carta de respuesta.
- Otro:

.....
Nombre, firma y sello del responsable

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Anexo 5. Formulario de registro de reclamo por la WEB

PUNTO DE RECLAMO

DATOS RECLAMANTE

Fecha del hecho que motiva el reclamo *

15

Tipo Reclamante *

Nombre completo *

Carnet identidad *

Extensión

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Zona *

Calle *

Teléfono de domicilio

Celular

Otro teléfono adicional

Correo Electrónico

DATOS RECLAMO

Departamento/ciudad *

Monto Comprometido Bs.

Medio de Comunicación del Número de Reclamo

Medio de respuesta al reclamo:

ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN PERTINENTE (Opcional)

Permite subir archivos de word, excel, pdf e imágenes(jpg, bmp, gif, png)

Agregar archivos **Iniciar carga**

Arrastre un archivo aquí

Descripción del Reclamo y/o solicitud del reclamante *

Guardar **Cancelar**

* Campos obligatorios



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Anexo 6. Tipología y Sub-tipología

Cód	TIPOLOGIA	Sub tipología	SUBTIPOLOGIA
25	ATENCION AL CLIENTE /USUARIO	155	CANJE DE MATERIAL MONETARIO
		158	CHEQUE DE GERENCIA
		171	DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS
		179	ENTREGA DE BILLETE FALSO
		181	FALLAS DEL SISTEMA
		185	FRACCIONAMIENTO DE MATERIAL MONETARIO
		203	MALA ATENCIÓN EN VENTANILLA DE CAJAS
		204	MALA INFORMACIÓN
		209	PAGO DE SERVICIOS Y OTROS
		213	PRACTICAS DISCRIMINATORIAS Y ABUSIVAS
		218	PUNTO DE RECLAMO
		230	RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN
		131	RESTITUCIÓN DE DERECHOS
		245	TIEMPO DE ESPERA MAXIMO EN CAJAS
		247	TRASACCIONES EN VENTANILLA / BOVEDA
		266	TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN PLATAFORMA
26	BANCA POR INTERNET	144	ACCESO
		156	CARGOS NO RECONOCIDOS
		216	PROBLEMAS EN EL SERVICIO
		249	TRANSFERENCIA DE FONDOS
27	BOLETA DE GARANTIA	163	COMISION
		175	EJECUCION DE BOLETA
		176	EMISIÓN DE BOLETA
		250	VENCIMIENTO Y RENOVACIÓN
28	BUROS DE INFORMACIÓN	145	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
		178	EMISION DE REPORTES
		194	INFORMACIÓN ERRONEA
		205	MODIFICACIÓN
		212	PERMANENCIA EN BASE DE DAROS
		220	REGISTRO DE PROCESOS JUDICIALES

Cód	TIPOLOGIA	Sub tipología	SUBTIPOLOGIA
29	CAJA DE AHORRO	146	APERTURA
		160	CLAUSURA
		164	COMISIONES
		165	CONCLUSIÓN DE CONTRATO /CIERRE
		183	FALLECIMIENTO DEL TITULAR
		184	FIRMAS AUTORIZADAS
		195	INFORMACIÓN SOBRE CAJAS DE AHORRO
		196	INFORMACIÓN SOBRE DE RETENCIÓN DE FONDOS
		198	INTERESES
		201	LIMITES DE INEMBARGABILIDAD
		206	OPERACIÓN DE DEPOSITOS Y RETIROS
		214	PREScripción DE LA CUENTA
		233	RETENCIÓN/BLOQUEO
		249	TRANSFERENCIA DE FONDOS
30	CENTRAL DE INFORMACION CREDITICIA	153	CALIFICACIÓN
		174	DUPLICIDAD DE CEDULA DE IDENTIDAD(CORRELATIVO)
		221	REGISTRO HISTORICO
		226	REPORTE INDEBIDO Y/O ERRONEO (NOTA RECTIFICATORIA)
		238	SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD
31	CREDITOS	162	COBRANZA EXTRAJUDICIAL ABUSIVA
		168	CONTRATOS
		170	DEMORA EN APROBACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO
		172	DESCONOCIMIENTO DE CRÉDITO
		193	INFORMACIÓN DEL CREDITO
		198	INTERESES
		199	LIBERACIÓN DE GARANTIAS
		208	PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO
		217	PROCESO DE COBRANZAS JUDICIAL
		228	REPROGRACIÓN
		229	REQUISITOS
		235	SEGURO DE DESGRAVAMEN Y OTROS SEGUROS
		244	TASA TRE
		251	PAGO NO REGISTRADO

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Cód	TIPOLOGIA	Sub tipología	SUBTIPOLOGIA
32	CREDITO DE VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	162	COBRANZA EXTRAJUDICIAL ABUSIVA
		168	CONTRATOS
		170	DEMORA EN APROBACIÓN DE SOLICITUD DE CRÉDITO
		172	DESCONOCIMIENTO DE CRÉDITO
		196	INFORMACIÓN DEL CREDITO
		198	INTERESES
		199	LIBERACIÓN DE GARANTIA
		208	PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITO
		217	PROCESO DE COBRANZAS JUDICIAL
		228	REPROGRACIÓN
		229	REQUISITOS
		235	SEGURO DE DESGRAVAMEN Y OTROS SEGUROS
		244	TASA TRE
		251	PAGO NO REGISTRADO
33	CREDITO PRODUCTIVO	173	DESTINO
		188	GARANTIAS NO CONVENCIONALES
		211	PERIODO DE GRACIA
		243	TASA DE INTERES
34	CUENTA CORRIENTE	146	APERTURA
		152	BLOQUEO/RETENCIÓN
		159	CHEQUES
		161	CLAUSURA DE CUENTA
		165	CONCLUSIÓN DE CONTRATO /CIERRE
		184	FIRMAS AUTORIZADAS
		197	INFORMACIÓN /ESTADO DE CUENTA
		207	OPERACIONES DE DEPOSITO/PAGO/RETIRO
		214	PRESCRIPCIÓN DE LA CUENTA
		222	REHABILITACIÓN DE CUENTA CORRIENTE
		234	SALDOS INCORRECTOS
		237	SOBREGIRO
		249	TRANSFERENCIA DE FONDOS
35	DEPOSITOS A PLAZO FIJO	152	BLOQUEO/RETENCIÓN
		154	CANCELACIÓN
		166	CONSTITUCIÓN
		183	FALLECIMIENTO DEL TITULAR
		198	INTERESES
		210	PERDIDA/EXTRAVIO DEL CERTIFICADO
		215	PRESCRIPCIÓN DEL DEPOSITO
		219	REDENCIÓN ANTICIPADA
		225	RENOVACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Cód	TIPOLOGIA	Sub tipología	SUBTIPOLOGIA
36	GIROS Y REMESAS	157	CARGOS Y COMISIONES
		189	GIROS INTERNACIONALES
		190	GIROS NACIONALES
		223	REMESAS
37	ORDENES DE RETENCIONES Y SUSPENSIONES	192	INCUMPLIMIENTO DE ORDENES DE RETENCIÓN Y SUSPENSIÓN DE FONDOS
		232	RETENCIÓN DE FONDOS
		239	SUSPENSIÓN DE RETENCIÓN DE FONDOS
38	TARJETAS DE CREDITO	147	ATM DINERO DISPENSADO PARCIAL
		148	ATM DINERO NO DISPENSADO
		149	ATM LIMITE EXCEDIDO
		151	BLOQUEO DE TARJETA
		157	CARGOS Y COMISIONES
		167	CONTRATO
		180	EXTRACTOS
		186	FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMATICO
		191	IMAGENES DE RETIRO DE EFECTIVO
		198	INTERESES
		227	REPOSICIÓN DE TARJETAS
		235	SEGURO DE DESGRAVAMEN Y OTROS SEGUROS
		240	SUSPENSIÓN O RESTRICCIÓN USO DE LA TARJETA
		242	TARJETA RETENIDA
		246	TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA
39	TARJETAS DE DEBITO	147	ATM DINERO DISPENSADO PARCIAL
		148	ATM DINERO NO DISPENSADO
		149	ATM LIMITE EXCEDIDO
		151	BLOQUEO DE TARJETA
		157	CARGOS Y COMISIONES
		167	CONTRATO
		186	FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMATICO
		191	IMAGENES DE RETIRO DE EFECTIVO
		227	REPOSICIÓN DE TARJETA
		236	SEGUROS
		240	SUSPENSIÓN O RESTRICCIÓN USO DE LA TARJETA
		242	TARJETA RETENIDA
		246	TRANSACCIÓN NO RECONOCIDA



PROCEDIMIENTO PARA PUNTO DE RECLAMO

Codificación: PR-OP-002

Versión: 2.02.24

Cód	TIPOLOGIA	Sub tipología	SUBTIPOLOGIA
40	PAGO MOVIL	150	BILLETERA MOVIL
		169	CUMPLIMIENTO DE CONTRATO
		177	EMISIÓN DE COMPROBANTES
		182	FALLAS EN EL SISTEMA
		241	TARIFARIO/COMISIONES
		248	TRANSFERENCIA DE DINERO
41	OTROS	253	OTROS
42	DIFERIMIENTO DE PAGO DE CREDITO	254	DEBITOS AUTOMATICOS
		255	COBRO ARBITRARII DE INTERESES DIFERIDOS
		256	COBRO DE DESGRAVAMENES U OTROS CARGOS
		257	BANCA COMUNAL
		258	OTRO
		259	REFINANCIAMIENTO
		260	REPROGRACIÓN
		261	PERIODO DE GRACIA
		262	COBRO DE SEGUROS
		263	COBROS ADICIONALES POR TARJETA DE CREDITO
		264	DESCONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE
		265	ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ENTIDAD
43	RETIRO, COMPRA Y/O VENTA DE DOLARES	267	COMPRA/VENTA DE DOLARES FUERA DEL RANGO ESTABLECIDO (TIPO DE CAMBIO)
		268	LIMITACIONES DE COMPRA DE DOLARES A CLIENTES
		269	LIMITACIONES DE COMPRA DE DOLARES A USURIOS
		270	RESTRICCIONES EN EL ENVIO/RETIRO DE DOLARES EN GIROS Y REMESA
		271	RESTRICCIONES EN EL RETIRO DE DOLARES DE CUENTAS DE DEPOSITOS (M/E)
		272	RESTRICCIONES PARA LA APERTURA DE CUENTAS DE DEPOSITOS EN DOLARES (M/E)



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

DOCUMENTO CONTROLADO

Copia controlada No.: Original

	Nombre	Puesto o Cargo	Firma	Fecha
Elaborado:	Ariel Balderrama	Analista Nacional de Seguridad Física		14/03/2024
Revisado:	Comité de Seguridad Física	N/A	N/A	09/04/2024
Aprobado:	Directorio CIDRE IFD	N/A	N/A	26/04/2024
Acta y Resolución de Directorio		Acta Nº18/2024 Resolución Nº59/2024	Fecha inicio de vigencia	13/06/2024

Control de Cambios

Estado	Versión	Acta y Res. de Aprobación	Fecha de Aprobación	Fecha de Inicio de vigencia	Descripción del cambio realizado
No Vigente	V1.05.17	Acta Nº 017/2017	12/05/2017	12/05/2017	Primera Versión
No Vigente	V2.04.18	Acta Nº 014/2018, Resolución 52/2018	11/04/2018	11/04/2018	Actualización
No Vigente	V3.10.18	Acta Nº 031/2018 Resolución 114/2018	12/10/2018	01/11/2018	Actualización
No Vigente	V1.08.19	Acta Nº 024/2019 Resolución 73/2019	12/08/2019	02/09/2019	Definiciones. Capítulo I (Estructura y Funciones), Capítulo II (Lineamientos).
No Vigente	V1.04.20	Acta Nº 011/2020 Resolución 50/2020	17/04/2020		Actualización
No Vigente	V2.06.20	Acta Nº 013/2020 Resolución 70/2020	12/06/2020		Actualización
No Vigente	V3.07.20	Acta Nº 017/2020 Resolución N° 82/2020	17/07/2020	01/10/2020	Actualización
No Vigente	V4.10.20	Acta Nº27/2020 Resolución N° 118/2020	16/10/2020	03/11/2020	Se retira del documento el contenido referido al Plan de Contingencia de Seguridad Física.
No vigente	V1.07.21	Acta N°25/2021 Resolución N° 75/2021	16/07/2021	22/09/2021	Actualización
No vigente	V2.10.21	Acta N° 34/2021 Resolución N° 114/2021	15/10/2021	01/11/2021	Actualización
No vigente	V1.04.22	Acta N° 13/2022 Resolución N° 55/2022	14/04/2022	04/07/2022	Se incluye el punto 4.10. referido a luces de emergencia. Actualización de nombres de cargos.
No vigente	V2.07.22	Acta N° 27/2022 Resolución N° 118/2022	15/07/2022	20/09/2022	Actualización
No vigente	V3.10.22	Acta N° 40/2022 Resolución N° 170/2022	21/10/2022	01/11/2022	Actualización
No vigente	V1.04.23	Acta N° 13/2023 Resolución N° 57/2023	14/04/2023	12/05/2023	Actualización
No vigente	V2.05.23	Acta N° 03/2023 Resolución N° 07/2023	23/05/2023	19/06/2023	Actualización puntos 4.8 y 4.22
No vigente	V3.10.23	Acta N° 32/2023 Resolución N° 119/2023	13/10/2023	10/11/2023	Actualización de contenidos y reestructuración de los puntos del numeral 4. del documento..



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

Vigente	V1.04.24	Acta N°18/2024 Resolución N°59/2024	26/04/2024	13/06/2024	Actualización de contenidos
---------	----------	--	------------	------------	-----------------------------

CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN:

Confidencial - Es el más alto nivel de clasificación de la información; el presente documento se encuentra estrictamente limitado para su acceso a un número restringido de personas, que se encuentran detalladas en la Lista de Distribución de este documento.	[]
Reservada - Información cuya divulgación debe ser restringida únicamente al personal que la requiere conocer (unidad organizacional y/o proceso). La divulgación externa es posible previa autorización de la instancia responsable de la seguridad de información de la entidad.	[x]
Pública - Información de uso general que por su contenido o contexto no requiere de protección especial y su distribución pública es permitida o por la aprobación de las instancias que corresponda o por política.	[]

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

Área	Cargos y/o Funcionarios
Gerencia General	Gerente General
Gerencia Nacional de Servicios Financieros	Gerente Nacional de Servicios Financieros y personal dependiente
Gerente Nacional de Finanzas y Administración	Gerente Nacional de Finanzas y Administración y personal dependiente.
Gerencia Nacional de Planificación e Innovaciones	Gerente Nacional de Planificación e Innovaciones
Subgerencia Nacional de Operaciones y Captaciones	Subgerente Nacional de Operaciones y Captaciones y personal dependiente
Subgerencia Nacional de Auditoría Interna	Subgerente Nacional de Auditoría Interna
Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos	Subgerente Nacional de Gestión de Riesgos
Subgerencia Nacional de RR.HH. y Organización y Métodos	Subgerente Nacional de RR.HH, Organización y Métodos

CONTENIDO

CONTENIDO	4
1. Objetivo.....	6
2. Alcance y/o Aplicabilidad.....	6
3. Términos, definiciones y abreviaturas.....	6
4. Desarrollo.....	7
LINIEAMIENTOS GENERALES DE SEGURIDAD FISICA.....	7
4.1. Determinación y registro de niveles de riesgo por PAF	7
4.2. Verificación de funcionamiento de los dispositivos de seguridad física	8
4.3. Mantenimiento preventivo y correctivo de dispositivos atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas	9
4.4. Implementación de luces de emergencia.....	11
4.5. Transporte de Material Monetario y/o Valores	11
DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA ACCESOS Y ÁREAS DE ATESORAMIENTO.....	12
4.6. Apertura de PAF's (Guardia de Seguridad).....	12
4.7. Vigilancia al interior del PAF	13
4.8. Cierre de PAF (vigilancia)	15
4.9. Administración de llaves de ingreso a las instalaciones, acceso a áreas de exclusión, claves alarma y claves de equipos de atesoramiento	16
4.10. Procedimiento para acceso al área de atesoramiento.....	17
4.11. Ubicación, construcción, instalación y manejo de bóveda	18
4.12. Ubicación, construcción, instalación y manejo de cajas fuerte bóveda.....	20
DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CONTINGENCIAS.....	25
4.13. Resguardo y privacidad de clientes en ventanillas.....	25
4.14. Atención de clientes o consumidores financieros con condición especial de salud	26
4.15. Atención de personas afectadas por incidentes de seguridad física.....	27
4.16. Instrucciones de seguridad para el personal de la Entidad	29
4.17. Procedimiento en caso de asalto	30
4.18. Amenaza anónima de bomba.....	35
4.19. Procedimiento en caso de incendios.....	37
4.20. Procedimiento en caso de sismo o terremoto	39
4.21. Procedimiento en caso de inundaciones.....	40
4.22. Atención a una señal de alarma	41
4.23. Interacción y coordinación operativa entre Seguridad Física y la Policía Boliviana o Empresa privada de vigilancia ante incidentes de seguridad física	43



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

5. Documentos Referenciales.....	44
6. Formularios.....	44
7. Anexos.....	44
ANEXO 1 - INVENTARIO DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD FÍSICA.....	44
ANEXO 2 – ASISTENCIA A PERSONAS AFECTADAS POR ACCIDENTES O INCIDENTES DE SEGURIDAD FÍSICA .	45



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

1. Objetivo.

Describir las actividades necesarias y secuenciales para la aplicación de las estrategias y procedimientos definidos para resguardar la seguridad física de las instalaciones de la entidad, de las operaciones y/o servicios que presta y de las personas.

2. Alcance y/o Aplicabilidad.

El contenido del presente documento debe ser aplicado por todo el personal de CIDRE IFD y personal de seguridad asignado por la empresa contratada, en las agencias y oficinas de la Entidad.

3. Términos, definiciones y abreviaturas.

Accidente: Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.

Bóveda: De acuerdo al nivel de riego establecido y la estructura de las agencias fijas y sucursales, tomando se adecuará o construirá un ambiente de acceso restringido “**Bóveda**”, tomando en cuenta las siguientes características:

Bóveda principal: Construida de hormigón reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario

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.

Caja fuerte bóveda: De acuerdo al nivel de riego establecido y la estructura de las agencias fijas y sucursales, es la caja fuerte bóveda podrá ubicarse en un área de acceso restringido denominado área de atesoramiento, o dentro de una bóveda. Esta caja fuerte se encontrara instalada y anclada al piso, y también cuenta con una cerradura electrónica con tiempo de retardo de apertura y una cerradura mecánica para apertura con llave.

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).

Control Dual: Es un esquema de seguridad que permite que las transacciones que se realicen dentro un área determinada tengan un doble factor de autenticación.



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

Incidente: Aquello que se interpone en el desarrollo normal de una situación y por algún caso lo suspende e interrumpe.

Perilla: Perilla analógica de combinación numérica para apertura de la caja fuerte.

Punto de Atención Financiero (PAF): Espacio físico habilitado por la entidad, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera, en el marco de la ley 393 de Servicios Financieros (LSF), de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

RMI: Sistema de Registro de Mercado Integrado.

Sensor infrarrojo: Dispositivo electrónico que emite un rayo infrarrojo continuo, cuya interferencia por elementos extraños activa el sistema de alarma.

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.

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.

Teclado Digital: Cerradura de combinación digital, temporizado, para apertura de la caja fuerte

4. Desarrollo.

LINIEAMIENTOS GENERALES DE SEGURIDAD FÍSICA

4.1. Determinación y registro de niveles de riesgo por PAF

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos	Emite el informe con los niveles de riesgo de las oficinas y agencias a nivel nacional.	
2	Comité de Seguridad Física.	Considera y aprueba los niveles de riesgo de oficinas y agencias.	
3	Analista Nacional de Seguridad Física	Una vez al año o cuando corresponda, registra en el Sistema RMI los niveles de riesgo según oficina y agencia, adjuntando en este sistema el documento que respalte el nivel de riesgo definido.	

 INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO Créditos para la producción	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA	Codificación: PR-SFI-006 Versión: 1.04.24
--	--	--

4	Gerente Nacional de Finanzas y Administración	Controla el registro o actualización de los niveles de riesgo en el sistema RMI.	
5		En caso de existir observaciones solicita su regularización.	
6	Analista Nacional de Seguridad Física	Regulariza en el Sistema RMI las observaciones que puedan existir.	
7		Imprime los reportes finales del sistema RMI y los archiva digitalmente.	

4.2. Verificación de funcionamiento de los dispositivos de seguridad física.

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Analista Nacional de Seguridad Física	Realiza la verificación periódica del funcionamiento del sistema de video vigilancia y del sistema de alarma.	
2	Jefe de Agencia, Operativo de Agencia / Sucursal	Reporta al Analista Nacional de Seguridad Física y a la Gerencia Nacional de Finanzas y Administración cualquier fallo detectado en el sistema.	
3	Operativo de Agencia	<p>Realiza la verificación del Panel de alarma y grabador de video en la sala de servidores una vez al mes y reportar cualquier fallo al Analista de Seguridad Física.</p> <p>Nota: Esta verificación debe ser registrada en el formato de Verificación mensual de controles de seguridad física en la sala de comunicaciones.</p>	
4	Analista Nacional de Seguridad Física	Planifica las pruebas de funcionamiento de los dispositivos del sistema de alarma.	

5	Operativo de Agencia	Toma medidas para que se ejecuten las pruebas de funcionamiento de los dispositivos del sistema de alarma y verifica los equipos que se describen en el formato “Verificación semestral de Sistemas de Seguridad Física”.	
---	----------------------	---	--

4.3. Mantenimiento preventivo y correctivo de dispositivos atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas.

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>A inicio de gestión establece y planifica el Programa Anual de Mantenimiento para componentes del Sistema de Seguridad Física de los PAF's, para este propósito se establecen los Objetivos.</p> <p>Revisa que este Programa sea parte de la planificación operativa anual de Seguridad Física como parte de la mejora y actualización de los sistemas de protección implementados.</p> <p>Nota: Para el programa de mantenimiento, serán tomados en cuenta los activos críticos de la infraestructura de seguridad física, comprendiendo mínimamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos atesoramiento, • Sistema de monitoreo y alarma • Sistema de video vigilancia. • Extintores de incendio. <p>Teniendo en cuenta la naturaleza de los activos de información del Sistema de Seguridad Física, se requiere que el mantenimiento sea realizado por una empresa especializada.</p>	
2	Comité de Seguridad Física	Verifica la necesidad y pertinencia del Programa de Mantenimiento para el Sistema de Seguridad Física, en caso de conformidad recomienda al Gerente Nacional de Finanzas y Administración la contratación de una empresa especializada, para la ejecución del	

 <p>CDFE IFD INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO Créditos para la producción</p>	<h2>PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA</h2>	Codificación: PR-SFI-006 Versión: 1.04.24
---	--	--

		<p>servicio, según planificación del programa, caso contrario emite las observaciones respectivas, para su modificación.</p>	
3	Gerente Nacional de Finanzas y Administración	<p>Toma medidas para la contratación de empresa(s) especializada(s) para la ejecución del servicio, según especificaciones, alcance y cronograma.</p>	
4	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Cada vez que se ejecuta el mantenimiento de los dispositivos de seguridad realiza el seguimiento a la ejecución del mantenimiento de acuerdo al requerimiento, alcance y plazos establecidos en el Programa de Manteniendo. Mínimamente verifica que la empresa especializada cumpla con las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación del estado, condiciones de operación de los componentes del Sistema de Seguridad física antes de efectuar el mantenimiento. • Revisión funcional de paneles y/o electrónica de control del Sistema de Seguridad Física. • Revisión de estado de todos los circuitos de alarma. • Pruebas de funcionamiento en los diferentes modos de operación. • Reporte, del estado y funcionamiento del sistema de seguridad física. 	
5	Jefe de Agencia, Operativo de Agencia / Sucursal	<p>Emite su conformidad al trabajo realizado por la Empresa especializada firmando la boleta de trabajo de la empresa contratada, caso contrario solicita a la empresa subsanar las observaciones que el caso amerite y da parte al Analista Nacional de Seguridad Física.</p>	

 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA	Codificación: PR-SFI-006 Versión: 1.04.24
---	--

4.4. Implementación de luces de emergencia

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Gerente Nacional de Finanzas y Administración	En coordinación con el Analista Nacional de Seguridad Física, realiza el relevamiento de cada uno de los PAF'S para determinar la implementación y ubicación de luces de emergencia de acuerdo al desarrollo de las funciones y distribución de ambientes de cada uno de los PAF's.	
2	Operativo de Agencia	Una vez al mes, ejecuta las pruebas al funcionamiento de las luces de emergencia una vez al mes. En caso de identificar falla en el funcionamiento correcto de las luces de emergencia, reporta al Analista Nacional de Seguridad Física	
3	Analista Nacional de Seguridad Física	Periódicamente verifica la correcta instalación de las luces de emergencia de acuerdo a la estructura de la agencia y gestiona los requerimientos de mantenimiento, reparación o cambio según corresponda. Realiza seguimiento cada vez que se realice el mantenimiento y /o cambio en caso de falla de funcionamiento de las luces de emergencia	

4.5. Transporte de Material Monetario y/o Valores.

N.º	Responsables	Actividades	Formulario
1	Operativo de	Define o toma medidas para el traslado de remesas y material monetario en caso de exceder el monto establecido para resguardo en la caja fuerte de la agencia u otro motivo. Define la ruta a seguir para el traslado del material monetario y otros valores según corresponda, teniendo el cuidado de mantener en reserva dicha información.	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

	Agencia	<p>Coordina con el Jefe de Agencia la custodia y traslado del material monetario</p> <p>Define el medio de transporte pudiendo ser el vehículo asignado a la agencia, servicio de transporte público, particular o a pie.</p>	
2	Funcionario designado para el traslado de dineros	<p>Cumple la función de custodio según le sea asignado o corresponda para el traslado del material monetario.</p> <p>Nota 1: El funcionario asignado debe encontrarse registrado en la planilla de trabajadores de la Entidad.</p> <p>Nota 2: Los Gerentes de Sucursal y/o Jefes de Agencia, podrán designar a funcionarios para el traslado de material monetario y/o valores.</p>	
3	Gerente Nacional de Finanzas y Administración	<p>Evaluá la contratación de empresas especializadas para el transporte de remesas en función al flujo de efectivo registrado en cada PAF.</p> <p>Instruye el depósito de efectivo a las cuentas de la entidad cuando así lo considere a Gerentes de Sucursal y Jefes de Agencia, quienes deberán tomar las medidas para ejecutar dicha orden.</p>	

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA ACCESOS Y ÁREAS DE ATESORAMIENTO

4.6. Apertura de PAF's (Guardia de Seguridad)

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Guardia de seguridad física	Cada vez que se realiza la apertura de un PAF, verifica los alrededores y entrada de la entidad, observando la presencia de personas sospechosas, vehículos u otros elementos que puedan ocasionar riesgo al bien inmueble vigilado.	

2	Guardia de seguridad física	Al tiempo de recibir el puesto de trabajo, hace un recorrido general por las instalaciones, constata que no se ha presentado ninguna novedad, y comprueba que estén todos los elementos del puesto.	
3	Guardia de seguridad física	Registra los eventos en el libro de registro de novedades y verifica el ingreso de los funcionarios en el horario establecido.	
4	Guardia de seguridad física	No permite el ingreso de funcionarios fuera del horario de trabajo establecido por motivos de seguridad.	
5	Guardia de seguridad física	Mantiene cerradas las instalaciones hasta que los procedimientos de apertura de caja fuerte y otros operativos se realicen.	
6	Guardia de seguridad física	Vigila y mantiene cerrada la puerta auxiliar de ingreso para el personal de agencia durante la jornada de atención al cliente hasta que los funcionarios se retiren de sus puestos de trabajo. Nota: El Guardia de seguridad no debe abrir la puerta de la entidad fuera de horas de atención al público y/o en días u horarios que la entidad no preste servicio al público.	

4.7. Vigilancia al interior del PAF

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Guardia de seguridad física	Durante el horario establecido para la atención de consumidores financieros, se ubica estratégicamente de forma que pueda vigilar de forma atenta el área de Cajas para la atención y recepción de dineros por parte de los clientes, y las áreas contiguas a la caja fuerte.	
2	Guardia de	Proporciona seguridad al interior de Agencias	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

	seguridad física	y Oficinas y colabora, cuando corresponda, manteniendo orden en las operaciones y en el control de los clientes y usuarios.	
3	Guardia de seguridad física	Orienta a los clientes y/o usuarios en las operaciones que desean realizar.	
4	Guardia de seguridad física	Hace cumplir las prohibiciones sobre el uso de teléfonos celulares o artefactos electrónicos que puedan interferir con el sistema informático y sobre el uso de gorras y gafas de sol que impidan su identificación en el área de Cajas y Servicio al Cliente, excepto indumentaria que sea parte de su vestimenta originaria.	
5	Guardia de seguridad física	Controla que la atención en Cajas sea otorgada a una sola persona, excepto cuando se trate de operaciones de cuentas conjuntas, transacciones realizadas por personas no videntes o consumidores financieros que cuenten autorización del Operativo de Agencia o Jefe de Agencia.	
6	Guardia de seguridad física	Coordina con el Operativo de Agencia, Jefe de Agencia o Gerente Sucursal para brindar atención preferencial a: adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y madres / padres con bebés y niños en edad parvulario, así como a los miembros de la Asociación Boliviana de Dializados y Trasplantados (ASOBOLDI) previa presentación de su documento que acredite ser miembro de la mencionada asociación.	
7	Guardia de seguridad física	Permanece alerta ante cualquier actividad sospechosa y/o ante la presencia de personas con actitudes sospechosas, que llamen la atención o que no realizan ninguna transacción, con la finalidad de prevenir posibles actos delincuenciales.	
8	Guardia de	Evitar distraerse o mantener conversaciones	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

	seguridad física	demasiado extensas con clientes o funcionarios de la entidad, quedando prohibido a realizar actividades no relativas a seguridad física	
9	Guardia de seguridad física	Informa de inmediato a su Centro de Control, Jefe de Agencia, Operativo de Agencia y al Analista Nacional de Seguridad Física sobre cualquier novedad registrada durante su turno.	
10	Guardia de seguridad física	Observa y vigila en todo momento a los consumidores financieros, y en caso de identificar actitudes sospechosas consulta de forma educada y amable a la persona sobre la operación a realizar a fin de descartar cualquier anomalía.	

4.8. Cierre de PAF (vigilancia)

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Guardia de seguridad física	Antes de proceder al cierre del PAF, constata que no se encuentre ningún usuario o cliente dentro la entidad.	
2	Guardia de seguridad física	Cuando exista personal en las instalaciones fuera del horario de trabajo, permanece en resguardo de la agencia hasta que la misma sea cerrada por el responsable. Nota: La permanencia de funcionarios fuera de horario de trabajo debe estar expresamente autorizada por el Gerente de Sucursal especificando el motivo y hora de permanencia y debe ser notificado al Analista Nacional de Seguridad Física.	
3	Guardia de seguridad física	Realiza rondas de vigilancia y verifica que no existan potenciales amenazas y /o riesgos para la seguridad de la entidad, es decir se encuentre sin novedad.	

4	Guardia de seguridad física	Realiza el reporte periódico de la vigilancia vía teléfono a su centro de control.	
5	Guardia de seguridad física	Registra entrega o cierre del puesto o cambio de turno, informando las novedades del turno si es que corresponde.	
6	Guardia de seguridad física	Reporta al centro de control el cierre de agencia y se retira del puesto. Nota: El guardia de seguridad asignado a la agencia o sucursal está prohibido de ejecutar actividades diferentes a la seguridad física y a las funciones descritas y establecidas en coordinación con la empresa de servicio.	

4.9. Administración de llaves de ingreso a las instalaciones, acceso a áreas de exclusión, claves alarma y claves de equipos de atesoramiento

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Analista Nacional de Seguridad Física	Continuamente, mantiene en un archivo confidencial las claves de acceso de los sistemas de: alarma, video de vigilancia y claves de programación de las cajas fuerte. Asigna códigos de acceso a los funcionarios responsables de la activación y desactivación del sistema de alarma y/o verificación del sistema de video vigilancia de la agencia.	
2	Cajero o funcionario responsable de atención en cajas	Cada vez que se retira o ingresa a la Agencia, activa y desactiva el sistema de alarma de la agencia dentro los horarios establecidos. Cierra y abre con llave la cerradura o perilla de la caja fuerte, cumpliendo control dual con el Operativo de Agencia o funcionario responsable de administrar la clave del teclado digital de la caja fuerte. Controla que el material monetario resguardado en la caja fuerte cumpla con los	

		<p>límites de efectivo establecidos.</p> <p>Nota 1: El uso de la llave de caja fuerte se encuentra sujeto a posibles consecuencias administrativas, civiles y/o penales, derivadas de la gestión de este activo.</p> <p>Nota 2: Cuando se tenga dos o más cajeros en la agencia o sucursal, el responsable del control de límites de efectivo es el cajero donde se encuentra anclada la caja fuerte buzón.</p>	
3	Cajero/ Operativo de Agencia/ Jefe de Agencia	<p>Utiliza las claves o llaves según le corresponda cumpliendo con el control dual y manteniendo confidencialidad sobre la custodia de claves o llaves.</p> <p>Nota: La divulgación de esta información puede tener posibles consecuencias administrativas, civiles y/o penales, según sea el caso.</p>	
4	Analista Nacional de Seguridad Física	Actualiza las claves de los sistemas de alarma y efectúa seguimiento al cambio de claves de acceso u otros según corresponda.	

4.10. Procedimiento para acceso al área de atesoramiento

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Responsable de llave y Responsable de clave	<p>Diariamente, cumplen con el control dual establecido entre el responsable de administrar las llaves de caja fuerte y el responsable de administrar la clave de apertura del teclado digital de la caja fuerte</p> <p>Registran su ingreso en el libro de control de ingreso asignado para el área.</p> <p>Mantienen cerrada y bajo llave la puerta de ingreso al área de atesoramiento y manejo de caja fuerte, durante las operaciones que se vayan a realizar con el fin de minimizar los riesgos y situaciones de emergencia.</p>	

		<p>Una vez concluida las operaciones en esta área, verifican que la caja fuerte se cierre de manera correcta, y que la puerta de ingreso al área también se encuentre asegurada con llave.</p> <p>Nota: Para trabajos de mantenimientos y controles externos, el responsable de los trabajos debe enviar un correo a los responsables de agencia con copia a la Jefatura Nacional de Administración y al Analista Nacional de Seguridad Física dando información del trabajo a realizar y de los funcionarios que ingresan.</p>	
2	Guardia de Seguridad	<p>Diariamente observa a toda persona que ingrese al área de atesoramiento.</p> <p>En caso de detectar la presencia de personas sospechosas, comunica de inmediato al Operativo de Agencia o Jefe de Agencia y al centro de control de la empresa de seguridad.</p> <p>Posteriormente da parte de la novedad al Analista Nacional de Seguridad Física para que eleve la información a la instancia correspondiente.</p>	

4.11. Ubicación, construcción, instalación y manejo de bóveda

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Jefatura Nacional de Administración	<p>Cuando exista el requerimiento de construir o instalar una bóveda, verifica el ambiente y la infraestructura de la agencia.</p> <p>Considera la evaluación de riesgo de seguridad física de la agencia para gestionar la ubicación y construcción de un ambiente de bóveda considerando las siguientes características de construcción: cerramiento de los muros de albañilería con jaula de barras de acero liso (cinco lados, sin considerar el vano de</p>	

		<p>la puerta).</p> <p>Nota: La ubicación de la bóveda debe ser en un ambiente dentro de la agencia, oficina o sucursal, fuera de la vista del público.</p>	
2	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Verifica que el área de bóveda se encuentre construido en un área de acceso restringido y que cuente con las medidas de seguridad adecuados según el nivel de riesgo de la agencia.</p>	
3	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Asigna a los funcionarios responsables una clave para el teclado digital y para control de acceso biométrico de la puerta de bóveda.</p> <p>Instruye que la clave sea cambiada cada 6 meses o cada que se realice el cambio de funcionario responsable.</p>	
4	Operativo / Jefe de Agencia	<p>Cada vez que opera en la bóveda, desactiva el sistema de alarma del área de bóveda para la apertura de la puerta de bóveda.</p> <p>Activa el teclado digital de la puerta de bóveda para la apertura, cumpliendo control dual con el funcionario a cargo de la llave o combinación de la perilla de la puerta de bóveda y teniendo el debido cuidado para que la clave que administra no sea visualizada por terceras personas.</p> <p>Registra su ingreso y salida en el control de acceso biométrico.</p> <p>Actualiza su clave del sistema digital temporizado de manera semestral.</p> <p>Nota: Cuando corresponda, bajo autorización escrita del Gerente de Sucursal, se designarán funcionarios responsables temporales debiendo poner esta autorización bajo conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física.</p>	
3	Cajero	<p>Cierra y abre con llave o con la combinación de la perilla la cerradura de la puerta de bóveda, cumpliendo control dual con el Operativo de Agencia o funcionario responsable de administrar</p>	

		<p>la clave del teclado digital.</p> <p>Registra su ingreso y salida en el control de acceso biométrico.</p> <p>Nota: El uso de la llave o combinación de la perilla se encuentra sujeto a posibles consecuencias administrativas, civiles y/o penales, derivadas de la gestión de este activo.</p>	
4	Jefe Nacional de Administración	<p>Asigna una copia de la llave de la cerradura de la puerta de bóveda al cajero de agencia.</p> <p>Entrega las demás copias existentes al Jefe de Agencia para que sean almacenadas en un sobre ladrado en la agencia de intercambio de valores (agencia próxima donde se resguardan documentaciones o copias de llaves para casos de contingencia).</p>	
6	Personal responsable de la clave y llave de acceso	<p>Cumplen, en todo momento con el control dual, registro y procedimientos establecidos para las operaciones que se vayan a realizar dentro el área de bóveda.</p>	

4.12. Ubicación, construcción, instalación y manejo de cajas fuerte bóveda.

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Cuando exista el requerimiento de construir o instalar una Caja Fuerte bóveda, verifica que la caja fuerte de seguridad cumpla con estándares de calidad según lo establecido en el EN 1143-1 y EN 14450 (propiedades de protección contra los robos de cajas fuertes) para que sea instalada en un recinto cerrado, de material resistente a prueba de intrusión violenta, protegido con un sistema de seguridad electrónica y fuera de la vista del público.</p> <p>Asigna a los funcionarios responsables una clave para el teclado digital de apertura de la caja fuerte.</p>	

PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

		<p>Instruye que la clave sea cambiada cada 6 meses o cada que se realice el cambio de funcionario responsable.</p> <p>Nota: Cuando la caja fuerte de seguridad pese menos de mil (1,000) kilos deberá contar con un anclaje fijo al suelo.</p>	
2	Operativo / Jefe de Agencia	<p>Cada vez que opera en la Caja Fuerte bóveda, desactiva el sistema de alarma del área donde se encuentra instalada la caja fuerte.</p> <p>Activa el teclado digital de la caja fuerte para la apertura, cumpliendo control dual con el funcionario a cargo de la llave o combinación de la perilla de la caja fuerte y teniendo el debido cuidado para que la clave que administra no sea visualizada por terceras personas.</p> <p>Registra su ingreso y salida en el libro de control de ingreso al área.</p> <p>Actualiza su clave del sistema digital temporizado de manera semestral.</p> <p>Nota: Cuando corresponda, bajo autorización escrita del Gerente de Sucursal, se designarán responsables adicionales o temporales debiendo poner esta autorización bajo conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física.</p>	
3	Cajero	<p>Cierra y abre con llave o combinación de la perilla la Caja Fuerte, cumpliendo control dual con el Operativo de Agencia o funcionario responsable de administrar la clave del teclado digital.</p> <p>Registra su ingreso y salida en el libro de control de ingreso al área.</p> <p>Nota: El uso de la llave de caja fuerte se encuentra sujeto a posibles consecuencias administrativas, civiles y/o penales, derivadas de la gestión de este activo.</p>	

 PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA	Codificación: PR-SFI-006 Versión: 1.04.24
---	--

4	Jefe Nacional de Administración	<p>Asigna una copia de la llave de la cerradura de la puerta de la caja fuerte al cajero de agencia.</p> <p>Entrega las demás copias existentes al Jefe de Agencia para que sean almacenadas según se establece en el Reglamento Interno de Seguridad Física.</p>	
---	---------------------------------	---	--

4.13. Funcionamiento de la central de monitoreo

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Central de monitoreo de sistemas de alarma	<p>Verifica que los sistemas de alarma de todas las agencias, sucursales y oficinas se encuentren interconectados con la receptora de eventos de alarma en forma permanente e ininterrumpida.</p> <p>Reporta al Analista Nacional de Seguridad Física en caso de pérdida de comunicación con algún sistema de alarma.</p> <p>Recibe los reportes de eventos de alarma de activación y desactivación tomando en cuenta los horarios establecidos para permanencia en agencia.</p> <p>Atención de eventos de alarma por activación de los dispositivos integrados al sistema de alarma:</p> <p>Toma contacto con el funcionario responsable de la agencia.</p> <p>Verifica la identidad del funcionario y reporta sobre la activación de alarma especificando la zona y tipo de dispositivo.</p> <p>En caso de no tomar contacto con el funcionario reporta el evento al Analista Nacional de Seguridad Física y envía patrulla / supervisión motorizado para que realice la verificación.</p> <p>En caso de tratarse de un falso positivo o alarma de prueba, registra los datos de la activación y cierra el evento.</p> <p>En caso de tratarse de un evento de alarma</p>	

		confirmado: Reporta al Analista Nacional de Seguridad Física brindando el detalle del evento de alarma confirmado. Toma contacto con los números de emergencia de la instancia competente en territorio nacional brindando detalles del hecho para que se tome las acciones correspondientes.	
2	Central de monitoreo de sistemas de alarma	Resguardo de información: De manera autónoma en base a las características técnicas de la receptora central de monitoreo realiza el resguardo de la información emitida por los sistemas de alarma. Garantiza el almacenamiento de los eventos de alarma por el periodo de 180 días. Nota: La información de eventos de alarma queda a disposición, a solicitud de CIDRE IFD, para la atención de denuncias y reclamos de los usuarios o clientes y para los fines que a la entidad le convengan.	
3	Analista Nacional de Seguridad Física	Desde oficina Nacional verifica que los sistemas de alarma de todas las agencias, sucursales y oficinas se encuentren interconectados con la receptora de eventos de alarma. Verifica que los dispositivos de alarma se encuentren en buen funcionamiento. En caso de detectar algún fallo en el funcionamiento correcto del sistema de alarma y la comunicación con la central de monitoreo, gestiona el ingreso del personal técnico para que realice el mantenimiento correctivo. En caso de recibir el reporte de evento de alarma de la central de monitoreo, verifica el hecho mediante el sistema de monitoreo de sistemas de video vigilancia y confirma el evento. Para eventos de alarma confirmados, se	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

		<p>comunica y coordina con la Policía Boliviana o Empresa privada de vigilancia.</p> <p>En caso de tratarse de un falso positivo, realiza pruebas y verificaciones en coordinación con el Operativo de Agencia y de ser necesario solicita servicio técnico para su mantenimiento.</p>	
4	Operativo / Jefe de Agencia	<p>Recibe la notificación del evento de alarma emitido por la central de monitoreo.</p> <p>Confirma el tipo de evento de alarma.</p> <p>En caso de evento de alarma confirmado coordina con la instancia correspondiente de Oficina Nacional el procedimiento a seguir.</p> <p>En caso de una activación por falso positivo coordina con el Analista Nacional de Seguridad Física la verificación de funcionamiento del dispositivo de alarma y/o solicita el mantenimiento correspondiente.</p>	
5	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Efectúa monitoreo al sistema de video vigilancia de Agencias, Sucursales y Oficinas de CIDRE IFD.</p> <p>Verifica el funcionamiento correcto de las cámaras de seguridad y gestiona el mantenimiento correctivo en caso de que se requiera.</p> <p>Verifica el sistema de video vigilancia de la agencia, en caso de recibir un reporte de evento de activación de alarma de algún incidente de seguridad física.</p> <p>En caso de detectar algún incidente de seguridad física reporta a la instancia que corresponda para aplicar las acciones según sea el caso.</p>	
6	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Toma medidas para garantizar el resguardo de las grabaciones del sistema de video vigilancia.</p> <p>Verifica que todos los grabadores de video vigilancia cuenten con la capacidad para almacenar grabaciones mínimamente por 180</p>	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

		<p>días.</p> <p>Verifica periódicamente los tiempos de grabación de cada sistema de video vigilancia.</p> <p>Gestiona la implementación de equipos con mayor capacidad de almacenamiento en caso de que se requiera ampliar el tiempo de grabación de los sistemas de video vigilancia.</p>	
--	--	---	--

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CONTINGENCIAS

4.14. Resguardo y privacidad de clientes en ventanillas

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Jefe Nacional de Administración o Analista Nacional de bienes de uso e infraestructura	<p>Verifica que el diseño de los módulos de cajas garantice la privacidad y confidencialidad de las operaciones realizadas por clientes en ventanillas de Cajas, revisando que existan separaciones y espacios funcionales para este propósito.</p>	
2	Cajero	<p>Cada que realice la atención a un consumidor financiero, atiende exclusivamente a un cliente o usuario a la vez, y solicita su cédula de identidad vigente o documento válido para que pueda realizar las transacciones en Cajas.</p> <p>Cuando corresponda, acepta la cédula de identidad en formato digital desde un dispositivo móvil.</p> <p>Si los montos de la transacción financiera son elevados, invita al cliente a pasar a una zona de acceso restringido (módulo de cajas para montos mayores) para la realizar la operación a efecto de velar por la seguridad y privacidad.</p> <p>Nota. La comunicación entre cajero y cliente debe ser realizada con discreción a fin de mantener confidencialidad y privacidad de las operaciones financieras.</p>	
3		Continuamente vigila el área de atención al	

	Guardia de seguridad física	<p>cliente y la zona de Cajas.</p> <p>No permite que se aproximen personas ajenas a la ventanilla de cajas mientras exista un cliente realizando operaciones financieras.</p> <p>Según corresponda, permite a los clientes el uso de dispositivos móviles únicamente cuando cuenten con la cédula de identidad en formato digital emitido por SEGIP.</p>	
4	Todo el Personal del PAF / Personal de Seguridad Física	<p>Si por algún motivo, conoce los montos de retiro o depósito de un cliente, guarda confidencialidad de esta información a fin de resguardar la integridad y seguridad física del cliente.</p>	

4.15. Atención de clientes o consumidores financieros con condición especial de salud.

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Guardia de Seguridad	<p>Cada vez que identifique a un cliente o usuario que presenta una condición especial de salud, le brinda su colaboración inmediata ofreciéndole guía/orientación y/o el traslado con silla de ruedas hasta el punto de atención que requiera.</p> <p>Si por su condición de salud, la persona solicita se le permita el uso de lentes o gorra en el área de atención al público, le permite hacer uso de la citada indumentaria.</p> <p>Si el cliente requiere atención en ventanillas le proporciona un ticket para atención preferencial.</p> <p>Informa al Operativo de Agencia para que el cliente o usuario con condición especial de salud sea atendido de manera correcta.</p> <p>Una vez se retire el cliente o usuario con condición especial de salud, le guía o traslada hasta la puerta de salida de la Agencia según corresponda.</p>	

2	Operativo de Agencia / Asistente Operativo de Agencia	<p>Verifica que el cliente o usuario reciba una atención de calidad, calidez, y trato digno.</p> <p>Si los montos de la transacción financiera fueran elevados, le invita a pasar a una zona de acceso restringido para la realización de la operación para velar por su seguridad y privacidad.</p>	
3	Cajero	<p>Atiende al cliente o usuario en la ventanilla de atención preferencial brindándole la colaboración necesaria.</p> <p>Si la situación lo permite o lo requiere, consulta si está acompañado para que reciba ayuda de su acompañante durante su atención.</p> <p>Realiza la transacción solicitada con discreción a fin de mantener confidencialidad y privacidad de la operación financiera realizada.</p>	
4	Todo el Personal de la Agencia	Permanecen atentos para colaborar y atender al cliente o usuario con condición especial de salud.	

4.16. Atención de personas afectadas por incidentes de seguridad física

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Activación de Planes</p> <p>Activa el plan de emergencia ante la ocurrencia de incidentes de seguridad física en la Entidad.</p> <p>Nota 1: Plan de emergencia ante sismos, incendio, atracos, etc.</p> <p>Nota 2: Plan de evacuación y continuidad de ser requerido.</p>	
2	Todo Funcionario y	Ante incidentes que afecten a personas, evita	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

	Brigadista.	<p>realizar sobre el accidentado acciones que le puedan causar más lesiones.</p> <p>Colabora en atender al paciente y solicita a otro funcionario que notifique al Gerente de Sucursal, Jefe de Agencia u Operativo de Agencia.</p>	
3	Gerente de Sucursal, Jefe de Agencia u Operativo de Agencia	<p>Verifica de manera inmediata la gravedad de lo sucedido para valorar la situación de emergencia, brindar auxilio inmediato y contactarse con los números de emergencia.</p>	
4	Todo Funcionario, Brigadista.	<p>SI la persona accidentada se encuentra desfallecida, debe acostarla de la mejor manera posible y dejar que tome aire.</p> <p>Evita que se formen grupos de personas alrededor, para permitir la circulación de aire.</p> <p>Consulta, para recaudación de datos, si alguien pudo ver como ocurrió el accidente.</p> <p>Solicita toda la información personal posible sobre el accidentado, para comunicar a sus familiares de lo sucedido.</p> <p>Comunica lo sucedido al personal de auxilio, paramédicos, médicos, o personal especializado.</p> <p>Colabora con el traslado del accidentado al centro médico respectivo.</p> <p>Nota: Todo funcionario de CIDRE IFD debe dar lectura al ANEXO 2 para tener conocimiento con respecto a Primeros Auxilios en situaciones específicas.</p>	
5		Realiza las gestiones para el seguro en caso de que corresponda.	
6		Analiza las causas por las que sucedió el accidente, en coordinación con el Gerente de Sucursal o responsable de área, a fin de tomar las medidas preventivas necesarias para evitar	

		futuros eventos.	
7		Reporta lo acontecido al Analista Nacional de Seguridad Física.	
8	Analista Nacional de Seguridad Física	<p>Analiza la situación de emergencia, gestiona las medidas correctivas y preventivas para minimizar el riesgo de ocurrencia del incidente.</p> <p>Coordina con la Jefatura Nacional de Administración para que se aplique la medida de seguridad necesaria cuando se requiera un cambio o modificación en la infraestructura de la agencia.</p> <p>Gestiona las medidas correctivas considerando la periodicidad de ocurrencia del incidente de seguridad física que afecte a las personas.</p>	
9	Jefatura Nacional de Administración	Si corresponde, ejecuta la modificación o cambio en la infraestructura de la agencia considerando las normas, procedimientos, contrato de alquiler, normas municipales, etc.	

4.17. Instrucciones de seguridad para el personal de la Entidad

Nº		Actividades	Formulario
1	Todo el personal de CIDRE IFD	<p>Durante el periodo de trabajo en la Agencia u Oficina, conoce y mantiene en reserva el funcionamiento de los dispositivos y el sistema de seguridad con los que cuenta CIDRE IFD.</p> <p>Aplica correctamente la prohibición de comentar con personas con personas ajenas a la institución, las medidas de seguridad con las que se cuenta en las instalaciones de CIDRE IFD.</p>	
2	Operativo de Agencia y Jefe de	Revisan permanentemente el funcionamiento de los equipos y sistemas de seguridad tal	

	Agencia	como se dispone en la normativa sobre seguridad física.	
3	Todo funcionario de agencia	<p>Asume en todo momento una actitud preventiva respecto a los riesgos que implica prestar el servicio en una entidad financiera.</p> <p>Detecta los puntos y las horas de mayor riesgo.</p> <p>Determina los vacíos que pueden existir en la seguridad de la agencia y que pueden ser aprovechados por delincuentes</p> <p>Informa sobre los riesgos observados a la Jefatura Nacional de Administración y al Analista Nacional de Seguridad Física, así como las inquietudes, sugerencias y recomendaciones que considere convenientes a fin de que se tomen las medidas pertinentes.</p>	

4.18. Procedimiento en caso de asalto

Nº		Actividades	Formulario
1	Todo funcionario de CIDRE IFD	<p>Cuando suceda un asalto sigue las siguientes instrucciones:</p> <p>Durante el asalto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantiene la calma. • Toma acciones que le permitan preservar su vida. • No trata de ser héroe poniendo en peligro a sus compañeros, clientes o su propia integridad física. • Si se encuentra cerca de la alarma silenciosa o timbre de pánico, debe activarla, pero siempre con la seguridad de que no pone en riesgo su integridad física ni la de las demás personas. • Obedece las instrucciones del asaltante, de manera lenta y calmada. • Observa los rasgos más destacados del 	

		<p>asaltante: altura, edad, peso aproximado, color de cabello, color de ojos, voz, cicatrices, etc. y tipo de armas, con el fin de informar posteriormente a la Policía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observa el recorrido del asaltante después del asalto: si huye(n) en vehículo observa color, marca, modelo, número de placa, para su identificación. • No toca nada en el área del asalto, podría borrar posibles huellas. • Anota lo observado de inmediato para no olvidar ningún detalle, entregando esta información al jefe de agencia o inmediato superior, Gerente de Sucursal y previa autorización a la Policía. • No da ninguna información a la prensa u otras personas ajenas. <p>Nota: Las declaraciones a la policía deben ser emitidas por personal autorizado.</p>	
2	Guardia de Seguridad	<p>Cuando suceda un asalto sigue las siguientes instrucciones:</p> <p>Durante el asalto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controla el miedo o temor que produce la sorpresa del asalto, piensa y actúa con serenidad. No pierde la cordura, trata de conservar la calma procurando evitar cualquier acción que aumente el peligro individual y colectivo. • Obedece las órdenes de los agresores, de manera lenta y calmada, no hace más de lo que le pida que hagan Si ha previsto lugares que sirvan de defensa ante un presunto asalto, en el momento del mismo, intenta llegar allí sin alarma a los delincuentes. • Si es desarmado por los delincuentes, no intenta ser un héroe o realiza acciones o movimientos imprevistos 	

	<p>que puedan ser de carácter letal, se dedica exclusivamente a observar a los delincuentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si identifica alguna debilidad en el delincuente, protegiendo su seguridad y la de las personas presentes, ante todo, intenta neutralizar la amenaza solo si tiene la total certeza de lograr reducir al delincuente. • Un asalto puede crear situaciones tensas, comportamientos irracionales por parte de los funcionarios, clientes o delincuentes, cualquier imprudencia puede agravar la situación, por lo que trata de calmar a las personas presentes en el lugar. • No amenaza al agresor ya que éste podría tener reacciones violentas, llegando desde la toma de rehenes hasta el homicidio. • Memoriza en lo posible, cualquier acento, gesto, cicatriz, rasgo, tatuaje, etc. del delincuente, que puedan servir para una identificación posterior. • Observa minuciosamente a los agresores, tratando de obtener la descripción de uno de ellos; si son varios, se concentra en el que se encuentra más cerca. • No toca nada dentro del área en la que se produjo el asalto (Se deben proteger los lugares donde los delincuentes colocaron sus manos desnudas o huellas evidentes que permitan su posterior identificación). • Evita la huida de los agresores solo si las circunstancias lo permiten y existe seguridad para poder hacerlo, evitando poner en riesgo su integridad física y la de los presentes. • Observa sin tomar ningún riesgo, la dirección por la que huyeron los 	
--	--	--

		delincuentes, la clase de vehículo que utilizaron: tipo, color, marca, matrícula, etc.	
3	Personal responsable de agencia	<p>Después del asalto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activa la Alarma (si no se pudo hacer antes), una vez que los atracadores se hayan marchado. • Informa el incidente de seguridad inmediatamente al Jefe de Agencia, Gerente de Sucursal, Analista Nacional de Seguridad Física y Gerente Nacional de Finanzas y Administración. • Cierra la oficina si las circunstancias lo requieren. • Aísla la zona en la que se produjo el asalto, evitando el ingreso de otras personas hasta la llegada de la Policía. • Solicita a los testigos que permanezcan en el lugar hasta la llegada de la Policía, si no pueden hacerlo, toma nota de sus nombres y direcciones. • Si existe heridos coordina para que sean llevados al Centro Médico más cercano. • Escribe su propia descripción del atracador o atracadores, tan pronto como sea posible. No se fía en su memoria demasiado tiempo. • Evita discutir con los compañeros de trabajo o con otros testigos sobre las características del atracador. • Evita proporcionar información, así se trate de sus propios compañeros, mientras no esté autorizado. • Comunica el hecho a sus familiares asegurándoles que se encuentra bien, siendo esta comunicación lo más breve posible. • No permite el ingreso de medios de comunicación a las instalaciones de 	

 INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO Créditos para la producción	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA	Codificación: PR-SFI-006 Versión: 1.04.24
--	--	--

		<p>CIDRE IFD hasta que las autoridades realicen su trabajo y lo considere procedente, y tenga la autorización respectiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora un informe de lo sucedido para la autoridad judicial o de policía que atienda el caso. • Controla el pánico reprimido, actúa con calma y proporciona la información correspondiente a la autoridad competente. 	
4	Todos los funcionarios y guardia de seguridad	<p>Descripción de los delincuentes o agresores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colabora en dar datos de los delincuentes y con la elaboración de retratos hablados de los agresores. <p>Nota: El retrato hablado o la ficha descriptiva es la descripción lógica de todos los rasgos físicos de una persona.</p>	
5	Jefe de Agencia y/o Gerente de Sucursal,	<p>Denuncia Judicial</p> <p>Coordina con el Gerente Nacional de Finanzas y Administración y Asesoría Legal, para que se efectúe la denuncia judicial previa autorización del Gerente General.</p>	
6	Asesoría Legal	Comisiona a las personas para el seguimiento jurídico del ilícito, facilitando las pruebas o testimonios necesarios.	
7	Jefatura Nacional de Administración	Da aviso al Seguro, en el tiempo prudente de haber conocido el hecho, enviado toda la información que le sea solicitada	

4.19. Amenaza anónima de bomba

Nº	Responsables	Actividades	Formulario
1	Funcionario que recibe la alerta	<p>Ante una amenaza de bomba mantiene ante todo la calma y de ser posible trata de mantener la conversación, pedir detalles, hacer que el agresor hable por un tiempo prolongado tratando de obtener información.</p> <p>Comunica de manera inmediata al Jefe de agencia o al superior inmediato, de manera calmada, de manera discreta sin comentar con algún otro funcionario (NO CAUSAR PANICO).</p> <p>Nota 1: Cualquier funcionario de CIDRE IFD, puede recibir una llamada de amenaza de bomba, por esta razón es importante que todos los funcionarios conozcan el procedimiento a seguir para estos casos.</p> <p>Nota 2: Las siguientes preguntas ayudan a determinar inicialmente la seriedad de la llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo sabe que hay una bomba? • ¿Dónde se encuentra la bomba? • ¿Qué forma tiene la bomba? • ¿Quién es usted? • ¿Por qué coloco la bomba? <p>Anota las características de la llamada, anotando la siguiente información: hora de la llamada, voz de hombre o mujer, ruidos de fondo, si existe sonido de radio o televisión, risas de niños, ruido de tráfico vehicular u otros que ayuden a determinar detalles de la llamada.</p> <p>Nota 3: Las amenazas de bomba generalmente se presentan a través llamadas telefónicas anónimas de corta duración por lo que el personal que recibe estas llamadas debe estar atento y tener en cuenta el procedimiento a seguir detallado en el</p>	

		presente documento.	
2	Funcionario responsable que recibe la alerta	Informa de manera inmediata mediante llamada telefónica o correo electrónico al Analista Nacional de Seguridad Física y/o Jefatura Nacional de Administración.	
3	Gerente Nacional de Finanzas y Administración	<p>En coordinación con la Subgerencia Nacional de Operaciones y Captaciones, instruye la evaluación de los ambientes que se encuentren amenazados o determina las acciones a seguir previa autorización del Gerente General o miembros del comité de seguridad Física.</p> <p>Instruye al Gerente de Sucursal, Jefe de Agencia comuniquen el hecho a las Unidades de Emergencia de la Policía: Radio Patrullas 110 y la Unidad de Bomberos (teléfono 119, valido a nivel nacional), informando la existencia de una amenaza de bomba.</p> <p>Paralelamente al aviso a las Unidades de Emergencia de la Policía, según el caso, instruye por temas de seguridad se ejecute el plan de evacuación (abandona de manera ordenada el lugar, siguiendo las instrucciones del brigadista asignado).</p>	
4	Todo el personal de la entidad	<p>No ingresa y no permanece en las instalaciones de CIDRE IFD durante la inspección que realice la Unidad de Bomberos y efectivos policiales.</p> <p>Se aleja de las oficinas y mantiene una distancia de por lo menos cien (100) metros de distancia, ubicándose en sectores protegidos.</p> <p>Nota: Esta instrucción también deberá tomarse en cuenta en casos de que la amenaza de bomba sea en inmuebles cercanos.</p>	
5	Guardia de	Permanece en las instalaciones de CIDRE IFD	

	seguridad	<p>hasta que el último funcionario haya sido evacuado y espera hasta que llegue la Policía y las Unidades de Bomberos para que realicen la verificación de las instalaciones.</p> <p>Notifica el hecho a su Centro de control para que realice la evaluación y el envío de personal de apoyo y la verificación motorizada.</p>	
--	-----------	--	--

4.20. Procedimiento en caso de incendios

N.º	Responsables	Actividades	Formulario
1	Todo el personal CIDRE IFD	<p>Cuando suceda un incendio, cumple con las siguientes prohibiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fumar en instalaciones de CIDRE IFD. • Realizar instalaciones eléctricas aleatorias sin presencia de un técnico especializado. • Utilizar aparatos eléctricos no proporcionados por CIDRE IFD en los enchufes de tomas reguladas. • Guardar basura o materiales de fácil combustión en lugares inadecuados o fuera de los depósitos asignados (en lo posible no contar con este tipo de materiales dentro las oficinas). • Guardar cualquier líquido inflamable en instalaciones o al interior de las agencias oficinas y sucursales (Para el almacenamiento del alcohol en gel, y otros materiales químicos utilizados por bioseguridad se debe asignar un lugar específico, donde el encargado del resguardo de este material tome las precauciones necesarias para evitar incidentes que pudiesen provocar un incendio). 	

2	Todo el personal CIDRE IFD	<ul style="list-style-type: none"> • Al momento de realizar el cierre de cada AGENCIA verifica que NO se esté dejando equipos conectados (calderas eléctricas, equipos de sonido, cargadores de celulares, microondas, cafeteras, etc.) Nota: Estos artefactos se deben dejar desconectados ya que puede ocasionar algún incendio o corte eléctrico considerable, además toda la iluminaria debe estar apagada. • Mantiene los pasillos y accesos libres de muebles, cajas, etc. • Reporta cualquier desperfecto en la red eléctrica (enchufes, interruptores, equipos eléctricos, cables pelados, etc.) al inmediato superior para la notificación al área que corresponda y posterior mantenimiento con un técnico especializado. 	
3	Todo el Personal	<p>En caso de incendio en las instalaciones de CIDRE IFD, sigue las siguientes instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantiene la calma, el pánico es la mayor causante de incidentes. • Obedece instrucciones de los Brigadistas de Emergencia. • Si identifica el origen del humo trata de apagarlo con el extintor del área, y al mismo tiempo avisa a otro funcionario o guardia de seguridad y pide apoyo. • Si el fuego no puede ser apagado llama de inmediato a los Bomberos, (119) o a los números de rescate y emergencia de la región. <p>Si el incendio es de gravedad o si el funcionario no logra alcanzar la salida, aplica las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antes de abrir alguna puerta, la toca y se 	

		<p>asegura que no esté caliente (esto puede ser signo de que al otro lado de la misma puede haber llamas más fuertes).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se moviliza gateando, al nivel del suelo, donde se concentra menos humo. • Si puede, moja un pañuelo y se protege la boca y la nariz para evitar que el humo ingrese a los pulmones y provoque asfixia. • Espera con calma a que llegue ayuda. • Utiliza siempre las gradas. <p>En caso de que su ropa se prenda fuego, cumple con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evita desesperarse. • Se tira al suelo y rueda sobre sí mismo • Coloca agua (si se puede obtener) sobre las quemaduras • Sale inmediatamente de la oficina. 	
4	Jefe de Agencia, Operativo de Agencia, Brigadista	Informa al Analista Nacional de Seguridad Física quien en coordinación con el Gerente Nacional de Finanzas y Administración procede a dar mayores instrucciones y a reportar a las instancias que correspondan para la evaluación y acciones posteriores a seguir.	

4.21. Procedimiento en caso de sismo o terremoto

N.º	Responsables	Actividades	Formulario
1	Todo el personal CIDRE IFD,	<p>Cuando se presente un sismo o terremoto, cumple con las siguientes instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma. • Procurar calmar a las personas que se encuentran a su alrededor. • Evitar salir a la calle. 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Evitar el uso de ascensores. • Evacuar las instalaciones, solo si es necesario, siguiendo las instrucciones del brigadista de emergencia. • Desactivar los artefactos electrónicos. • Alejarse de ventanas y lámparas colgantes. • Si la situación no es muy grave, tratar de resguardar todo lo de valor antes de evacuar. • De regreso a su domicilio, conducir con extremo cuidado (El índice de accidentes de tránsito sube considerablemente después de un terremoto). 	
2	Jefe de Agencia /Operativo de Agencia / Brigadista	<p>Informa al Analista Nacional de Seguridad Física quien en coordinación con la Gerencia Nacional de Finanzas y Administración instruye las acciones a seguir posteriores a la emergencia, y previa evaluación inmediata, instruye la evacuación hasta la valoración del inmueble.</p>	

4.22. Procedimiento en caso de inundaciones.

N.º	Responsables	Actividades	Formulario
1	Todo el personal de CIDRE IFD	<p>En caso de que se presente inundaciones, cumple con las siguientes instrucciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma. • Desconectar los sistemas y aparatos eléctricos para evitar descargas. • Observar las aguas y los cauces, pues hay señales como: cambios en color, olor, arrastre de objetos y materiales de una considerable dimensión, ruidos y otras señales que son indicios de inundaciones. • Desplazarse de inmediato a zonas altas y seguras por la vía más rápida y expedita. • Tomar precauciones al cruzar áreas de inundación cuando se desconoce su 	

	<p>profundidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar al Brigadista Asignado las características de la emergencia a fin de evitar la falsa alarma y un desplazamiento inútil. • Tratar de evacuar las oficinas en caso de que las inundaciones sean lentas o graduales, caso contrario procurar ocupar las cubiertas del inmueble. • Si hay peligro por el aumento en el nivel del agua o pueda producirse una avalancha, abandonar inmediatamente el área. • Poner a buen recaudo los documentos de mayor valor, en los puntos más altos para evitar que se deterioren antes de evacuar. • Durante las emergencias estar alerta a los mensajes referidos al desastre por medios de comunicación y otros a fin de recibir instrucciones de las autoridades competentes. 	
--	--	--

4.23. Activación y atención a una señal de alarma

N.º	Responsables	Actividades	Formulario
1	Sistema de Alarma	<p>Ante una activación del sistema de alarma, comunica automáticamente a la central de monitoreo la detección de potenciales amenazas y/o cambios en el estado de seguridad del PAF reconocida mediante los sensores y controles de seguridad física implementados.</p> <p>Nota: La comunicación deberá discriminar entre los diferentes tipos de riego detectados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intrusión a zonas de exclusión • Apertura de puertas de ingreso • Humo, incendio • Golpes, vibraciones en el área de atesoramiento. 	

2	Personal de la Entidad	<p>Ante la incidencia de una grave amenaza y/o materialización de un riesgo, presiona el botón señal de pánico, que realizará una notificación mediante el sistema de alarma a la central de monitoreo para que este centro tome las acciones correspondientes al caso y notifique a las instancias que corresponden.</p> <p>Nota: La señal de “Pánico”, es una notificación consciente y voluntaria del personal del PAF.</p>	
3	Personal responsable CIDRE IFD	<p>Verifica visualmente los dispositivos de alerta del sistema de alarma y consulta al funcionario.</p> <p>Realiza la inspección in situ para determinar las causas de activación de alarma en coordinación con el Analista Nacional de Seguridad Física, tomando las precauciones necesarias.</p> <p>Desestima notificar el evento cuando las causas de la alarma fueran atribuibles a deficiencias o fallos del sistema y registra el incidente como “Falsa Alarma”.</p> <p>Cuando las causas de alarma correspondan a situaciones reales, relacionadas a intrusiones y la comisión de delitos, procede a su inmediata comunicación y da parte al Analista Nacional de Seguridad Física y a las autoridades policiales para la correspondiente investigación, en coordinación con personal de seguridad motorizada, central de monitoreo.</p>	
4	Central de monitoreo	<p>En caso de que la activación del sistema de alarma sea fuera de horarios de trabajo, coordina con el encargado de agencia y/o el Analista Nacional de Seguridad Física el envío de supervisión motorizada para proceder según sea el caso.</p>	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

4.24. Interacción y coordinación operativa entre Seguridad Física y la Policía Boliviana o Empresa privada de vigilancia ante incidentes de seguridad física

N.º	Responsables	Actividades	Formulario
1	Analista Nacional de Seguridad Física	En caso de que el incidente de seguridad física requiera la intervención de instancias externas a la Entidad, coordina con la Policía Boliviana o Empresa privada de vigilancia ante situaciones de emergencia que involucren pérdidas de vidas, de instalaciones, infraestructuras y otros eventos que puedan afectar a la imagen pública de la Entidad.	
2	Analista Nacional de Seguridad Física	Ejecuta los procedimientos que sean indicados de acuerdo al tipo de emergencia.	
3	Comité o equipo de Emergencias	Coordina con el Analista Nacional de Seguridad Física y otras instancias para la resolución del incidente de seguridad.	
4	Comité o equipo de Emergencias	Toma las medidas que sean necesarias y comunica la situación a las instancias que corresponda.	
5	Gerente General	<p>Comunica la situación de emergencia según corresponda o designa a otro vocero para la comunicación en situaciones de emergencia y/o crisis.</p> <p>Se asegura que la comunicación de situaciones de emergencia sea realizada a las partes afectadas, entre ellas funcionarios, comunidades aledañas y otros utilizando los canales de comunicación externa que sean adecuados y de ser pertinente recurriendo a la “ayuda mutua”.</p> <p>Nota 1: El vocero asignado debe ser una persona con la capacidad de mantener la calma y manejar audiencias.</p> <p>Nota 2: Ningún funcionario podrá comentar a nombre de la Entidad lo referido a la emergencia.</p>	



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

6	Vocero asignado	Coordina las medidas a tomar con el Comité o equipo de Emergencias y emite las declaraciones oficiales sobre el evento.	
7	Vocero asignado	Efectúa las declaraciones oficiales ante medios de comunicación externos.	

5. Documentos Referenciales.

- ✓ Reglamento interno de Seguridad Física – (RI-SFI-005)
- ✓ Plan de Contingencia de Seguridad Física – (OTI-SFI-001).

6. Formularios.

- ✓ Ninguno

7. Anexos.

ANEXO 1 - INVENTARIO DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD FÍSICA

El inventario de los dispositivos electrónicos instalados en todos los PAF, se encuentra bajo la responsabilidad del Analista Nacional de Seguridad Física, documento que debe ser actualizado de forma periódica y resguardarse en custodia de la Gerencia Nacional de Finanzas y Administración bajo el siguiente formato:

FORMATO DE PARA INVENTARIO DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

CIDRE IFD - UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD FÍSICA Ariel Balderrama - Analista Nacional de Seguridad Física		UBICACIÓN Y / O DIRECCIONAMIENTO DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA EN AGENCIA								Fecha de Verificación:	
Dispositivo electrónico	Caja	Bóveda	Archivo	Sistemas	PAF, Atn. en caja	Ingreso auxiliar	ingreso General	Mezanine	Cocineta	Total	
Cámara de seguridad											
Sensor de movimiento											
Contacto magnético											
Sensor de humo y calor											



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

Sensor Sísmico								
Sensor de ruptura de vidrio								
Grabador/ HCVR,DVR, NVRA								
Botón de pánico								
Panel de alarma								
Teclado								
Sirena								

TOTAL SISTEMA CCTV	
TOTAL DISPOSITIVOS ALARMA	

ANEXO 2 – ASISTENCIA A PERSONAS AFECTADAS POR ACCIDENTES O INCIDENTES DE SEGURIDAD FÍSICA

Aclaraciones:

Accidente: Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.

Incidente: Aquello que se interpone en el desarrollo normal de una situación y por caso lo suspende e interrumpe.

Todo Brigadista de emergencia y personal de CIDRE IFD debe tener conocimiento básico sobre primeros auxilios.

En caso de accidentes o incidentes de seguridad física que sufra cualquier funcionario y/o cliente en las instalaciones de CIDRE IFD se debe:

- Verificar que el accidentado necesita ayuda.
- Evitar realizar sobre el accidentado, acciones que le puedan causar más lesiones.
- Atender al paciente y solicitar a otro funcionario que notifique al Gerente, Subgerente Jefe de Agencia Operativo de Agencia o inmediato superior, quien verificará de manera inmediata la gravedad de lo sucedido para la atención que corresponda y contactarse con los números de emergencia para que sea atendido por personal calificado.
- Si el paciente está desfallecido, acuéstelo de la mejor manera posible y deje que tome aire.



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

- Evitar que se formen grupos de personas alrededor, para permitir la circulación de aire.
- Consultar, para recaudación de datos, si alguien pudo ver como ocurrió el accidente.
- Solicitar toda la información personal posible al accidentado, en lo posible comunicar a los familiares del paciente de lo sucedido.
- Una vez llegue el personal de auxilio, paramédicos, médicos, o personal especializado, comunicar lo sucedido y los detalles de lo que pudo averiguar.
- Se debe colaborar con el traslado del accidentado al centro médico.
- Si corresponde se debe realizar las gestiones para el seguro.
- Una vez analizadas las causas por las que sucedió el accidente, en coordinación con el Gerente de Sucursal o responsable de área, se deben tomar las medidas preventivas necesarias para evitar futuros eventos.

Primeros auxilios

Desmayos

1. Síntomas.

- Respiración superficial.
- Pulso débil.
- Semblante pálido.
- Frente cubierta de sudor.

2. Como actuar.

- Acostar al paciente de espaldas con la cabeza más abajo que el cuerpo.
- Asegurarse que sus vías respiratorias no se encuentren obstruidas.
- Aflojar la ropa (cinturón, cuello, camisa, blusa, faja, sostén, etc.)
- Aplicar paños fríos en la cara.
- Cuando el paciente recobre el conocimiento se debe ofrecer café o té caliente.
- Si el paciente permanece más de dos minutos desmayado se debe abrigar y llevar al centro médico más cercano.

Fractura de hueso.

1. Síntomas.

- Dolor local que aumenta con el movimiento
- Aumento de volumen en el área afectada que causa dolor cuando se presiona.
- Presencia de coloración en algunos casos, que es provocada por una pequeña hemorragia local.
- Limitación de movimiento.
- Dificultad a la deambulación.

2 Como Actuar

- Investigar que ocasionan la fractura. (caída, traumatismo, agresión,).



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

- Mantener abrigado al paciente.
- Aplicar una bolsa de hielo en la región dolorida (todo lo que pueda ayudar en remplazo).
- Inmovilizar la fractura con palmetas para los brazos y piernas, utilizando cartones, periódicos, etc. La longitud de las tablillas debe sobrepasar la articulación que queda por encima y la que está por debajo de la fractura.
- Si el hueso roto atraviesa la piel y hay hemorragia, detener la hemorragia, no se debe intentar limpiar la herida ni intentar colocar el hueso en su lugar.
- Llevar al paciente al centro médico más cercano.

Shock.

1. Síntomas.

- Mareos.
- Palidez.
- Frialdad en la piel con sudoración acentuada.
- Descenso de la presión arterial.

2 Como actuar.

- Colocar al paciente en reposo, con la cabeza en un nivel más bajo que los pies.
- Abrigarlo
- Mantener libre las vías respiratorias.
- Ayudar a reponer los líquidos perdidos dando de beber pequeñas cantidades de líquidos tibios, mesclados con sal de mesa.
- Puede presentarse una complicación, como el vómito, el cual durante la aspiración puede pasar las vías respiratorias, por ello se debe colocar el enfermo acostado de medio lado y boca abajo, apoyando la cabeza sobre una de sus mejillas.
- Llevarlo de urgencia al centro médico más cercano.

Quemaduras.

1 Como actuar:

- Limpiar la región con agua y jabón.
- Cubrir la región con gasa vaselina y vendar suavemente.
- Rehidratación: Los líquidos perdidos por la quemadura deben ser repuestos, para ello dar de beber a la lesionada agua con sal, en proporción de un litro de agua por cucharadita de sal común.

Asfixia.

1 Como actuar:

- recueste a la víctima en el suelo.



PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: PR-SFI-006

Versión: 1.04.24

- Dar respiración artificial boca a boca.
- En caso de que se encuentre en sitios donde el aire está viciado trasladar a la víctima a un lugar ventilado, antes de proceder con la respiración del salvamento.
- si el accidente ocurre en el agua, la respiración debe comenzar antes de haber llevado a la víctima a la orilla.
- Si la asfixia es el resultado de una descarga eléctrica, es indispensable cerciorarse que se haya cortado todo contacto con la fuente de energía, proceder a dar respiración de salvamento de acuerdo a los siguientes pasos:
 - Acueste al accidentado boca arriba.
 - extraiga con los dedos cualquier objeto extraño que exista dentro la boca, incluso si tuviera dientes postizos.
 - Extienda la cabeza de la víctima hacia atrás para permitir la entrada y salida del aire.
 - presione con la mano el mentón del accidentado, desplazando la mandíbula inferior hacia adelante.
 - Apriete la nariz con los dedos para evitar la salida del aire suministrado.
 - Si no se logra abrir la boca de la víctima por tener trabada la dentadura, intente echar el aire a través de los dientes, abriendole la boca, si esto no funciona, suministrar aire a través de los orificios nasales, tapando la boca.
 - Aplicar los labios estrechamente contra la boca de la víctima. Con cada bocanada de aire, se levanta el pecho de la víctima.
 - Si la víctima emite un sonido de ronquido, significa que la lengua está tapando la entrada del aire, en este caso, lleve la mandíbula inferior hacia adelante.
 - siga soplando de la manera indicando a razón de doce veces por minuto dando tiempo a que la víctima inhale y expulse el aire, si se trata de un niño realice veinte veces la misma operación.
 - Cuando la persona respire por sí sola, condúzcala al centro médico más cercano.

Botiquín de primeros auxilios

Todos los pisos, áreas y agencias deberán contar con un botiquín de primeros auxilios. Los Jefes de Agencia y Operativos de Agencia serán los encargados de solicitar y controlar que el botiquín cuente con los implementos y medicinas necesarias, dicho botiquín deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Agua oxigenada.
- Solución antiséptica (mercurio o similar).
- Alcohol.
- Ungüento para quemaduras.
- Tabletas para dolor (aspirina, etc.).
- Gasa en sobres.
- Adhesivos.
- Venda elástica.
- Tijera pequeña recta.

**REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA**

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

**REGLAMENTO INTERNO DE
SEGURIDAD FÍSICA**

 <p>CIDRE IFD INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO Créditos para la producción</p>	<h2 style="text-align: center;">REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA</h2>	Codificación: RI-SFI-005 Versión: 1.04.24
--	---	--

DOCUMENTO CONTROLADO

Copia controlada No.: Original

	Nombre	Puesto o Cargo	Firma	Fecha
Elaborado:	Ariel Balderrama	Analista Nacional de Seguridad Física		14/03/2024
Revisado:	Comité de Seguridad Física	N/A	N/A	09/04/2024
Aprobado:	Directorio CIDRE IFD	N/A	N/A	26/04/2024
Acta y Resolución de Directorio		Acta N°18/2024 Resolución N°59/2024	Fecha inicio de vigencia	13/06/2024

Control de Cambios

Estado	Versión	Acta y Res. de Aprobación	Fecha de Aprobación	Fecha de Inicio de vigencia	Descripción del cambio realizado
No Vigente	V1.05.17	Acta N° 017/2017	12/05/2017	12/05/2017	Primera Versión
No Vigente	V2.04.18	Acta N° 014/2018, Resolución 52/2018	11/04/2018	11/04/2018	Actualización
No Vigente	V3.10.18	Acta N° 031/2018 Resolución 114/2018	12/10/2018	01/11/2018	Actualización
No Vigente	V1.08.19	Acta N° 024/2019 Resolución 73/2019	12/08/2019	02/09/2019	Definiciones. Capítulo I (Estructura y Funciones), Capítulo II (Lineamientos).
No Vigente	V1.08.19	Acta N° 024/2019 Resolución 73/2019	12/08/2019	02/09/2019	Actualización
No Vigente	V1.08.19	Acta N° 024/2019 Resolución 73/2019	12/08/2019	02/09/2019	Actualización
No Vigente	V1.06.20	Acta N° 013/2020 Resolución 70/2020	12/06/2020		Actualización
No Vigente	V2.07.20	Acta N° 017/2020 Resolución N° 82/2020	17/07/2020	01/10/2020	Actualización
No Vigente	V3.10.20	Acta N°27/2020 Resolución N° 118/2020	16/10/2020	03/11/2020	Actualización
No vigente	V1.07.21	Acta N°25/2021 Resolución N° 75/2021	16/07/2021	22/09/2021	Actualización
No vigente	V2.10.21	Acta N° 34/2021 Resolución N° 114/2021	15/10/2021	01/11/2021	Actualización
No Vigente	V1.04.22	Acta N° 13/2022 Resolución N° 55/2022	14/04/2022	04/07/2022	Actualización. Modificación en nombres de cargos.
No vigente	V2.07.22	Acta N° 27/2022 Resolución N° 118/2022	15/07/2022	20/09/2022	Actualización
No vigente	V3.10.22	Acta N° 40/2022 Resolución N° 170/2022	21/10/2022	01/11/2022	Actualización
No vigente	V1.04.23	Acta N° 13/2023 Resolución N° 57/2023	14/04/2023	12/05/2023	Actualización
No vigente	V2.10.23	Acta N° 32/2023 Resolución N° 119/2023	13/10/2023	10/11/2023	Actualización de contenidos y reestructuración del documento.
Vigente	V1.04.24	Acta N°18/2024 Resolución N°59/2024	26/04/2024	13/06/2024	Actualización de contenidos



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

CLASIFICACION DE LA INFORMACIÓN:

Confidencial - Es el más alto nivel de clasificación de la información; el presente documento se encuentra estrictamente limitado para su acceso a un número restringido de personas, que se encuentran detalladas en la Lista de Distribución de este documento.	[]
Reservada - Información cuya divulgación debe ser restringida únicamente al personal que la requiere conocer (unidad organizacional y/o proceso). La divulgación externa es posible previa autorización de la instancia responsable de la seguridad de información de la entidad.	[x]
Pública - Información de uso general que por su contenido o contexto no requiere de protección especial y su distribución pública es permitida o por la aprobación de las instancias que corresponda o por política.	[]

LISTA DE DISTRIBUCIÓN:

Área	Cargos y/o Funcionarios
Gerencia General	Gerente General
Gerencia Nacional de Servicios Financieros	Gerente Nacional de Servicios Financieros y personal dependiente
Gerencia Nacional de Finanzas y Administración	Gerente Nacional de Finanzas y Administración y personal dependiente
Gerencia Nacional de Planificación e Innovaciones	Gerente Nacional de Planificación e Innovaciones
Subgerencia Nacional de Operaciones y Captaciones	Subgerente Nacional de Operaciones y Captaciones y personal dependiente
Subgerencia Nacional de Auditoría Interna	Subgerente Nacional de Auditoría Interna
Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos	Subgerente Nacional de Gestión de Riesgos
Subgerencia Nacional de RR.HH. y Organización y Métodos	Subgerente Nacional de RR.HH. y Organización y Métodos

CONTENIDO

CONTENIDO	4
1. Objetivo.....	6
2. Alcance y/o Aplicabilidad.....	6
3. Términos, definiciones y abreviaturas.....	6
4. Desarrollo.....	11
CAPÍTULO I - ESTRUCTURA Y FUNCIONES.....	11
ARTÍCULO 1° (Estructura organizativa gestión de seguridad física).....	11
ARTÍCULO 2° (Funciones del Gerente Nacional de Finanzas y Administración).....	11
ARTÍCULO 3° (Funciones del Analista Nacional de Seguridad Física (Responsable de Seguridad Física (RSF) de la Entidad)	13
ARTÍCULO 4° (Funciones del Jefe de Agencia).....	14
ARTÍCULO 5° (Funciones del Operativo de Agencia).....	16
ARTÍCULO 6° (Funciones del Guardia de Seguridad).....	17
ARTÍCULO 7° (Funciones del Directorio, respecto a la Gestión de Seguridad Física).....	19
ARTÍCULO 8° (Funciones de la Gerencia General respecto a la Gestión de Seguridad Física)	19
CAPÍTULO II – LINEAMIENTOS GENERALES DE SEGURIDAD FISICA.....	19
ARTÍCULO 1° (Nivel de Riesgo)	19
ARTÍCULO 2° (Medidas específicas de seguridad física según nivel de riesgo).....	20
ARTÍCULO 3° (Registro y actualización de niveles de riesgo en el RMI).....	20
ARTÍCULO 4° (Clasificación de zonas de seguridad y controles de Seguridad Física (PAF))	21
ARTÍCULO 5° (Dispositivos para la seguridad física).....	23
ARTÍCULO 6° (Círculo Cerrado de Televisión -CCTV).....	24
ARTÍCULO 7° (Alarms).....	26
ARTÍCULO 8° (Monitoreo al sistema de alarmas).....	26
ARTÍCULO 9° (Transporte de material monetario y/o valores).....	26
ARTÍCULO 10° (Personal de vigilancia).....	26
ARTÍCULO 11° (Brigadas de auxilio).....	27
ARTÍCULO 12° (Aspectos Generales de Seguridad Física)	27
CAPÍTULO III – DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA ACCESOS Y ÁREAS DE ATESORAMIENTO	28
ARTÍCULO 1° (Ingreso y salida de instalaciones)	28
ARTÍCULO 2° (Administración de Caja Fuerte)	29
ARTÍCULO 3° (Administración de Caja Fuerte Buzón)	30
ARTÍCULO 4° (Custodia de copias de llaves).....	30



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

ARTÍCULO 5° (Cambio de claves).....	31
CAPÍTULO IV – DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CONTINGENCIAS	
ARTÍCULO 1° (Ventanilla de atención al público)	32
ARTÍCULO 2° (Atención a clientes y usuarios)	32
ARTÍCULO 3° (Procedimientos ante incidentes de seguridad física).....	32
ARTÍCULO 4° (Coordinación y comunicación ante incidentes de seguridad física).....	33
5. Documentos Referenciales.	33
6. Anexos.	33



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

1. Objetivo.

El presente Reglamento tiene por objeto establecer lineamientos y condiciones mínimas para la Gestión de Seguridad Física en las instalaciones de la Entidad establecidas tanto en las áreas urbanas como en las rurales considerando las zonas geográficas de riesgo. En caso de que alguna agencia rural cuente con alguna variable distinta se deberá implementar procedimientos y medidas específicas que permitan fortalecer la seguridad.

Este documento se encuentra basado en las buenas prácticas referidas en el estándar NIST 800-53-PE (Physical and Environmental Protection).

2. Alcance y/o Aplicabilidad.

Las normas que se establecen en el presente documento alcanzan a todas las unidades y puestos establecidos a continuación:

- 1) Gerente Nacional de Finanzas y Administración
- 2) Subgerentes Nacionales
- 3) Subgerente Nacional de Recursos Humanos, Organización y Métodos
- 4) Subgerente Nacional de Operaciones y Captaciones.
- 5) Subgerente Nacional de Gestión de Riesgos
- 6) Jefe Nacional de Administración.
- 7) Analista Nacional de Seguridad Física.
- 8) Gerente de Sucursal
- 9) Jefe de Agencia.
- 10) Operativo de Agencia.

3. Términos, definiciones y abreviaturas.

Área de exclusión: Área de acceso restringido en las instalaciones de la Entidad.

Asalto / Atraco:

- 1) **Robo:** Es la apropiación de una pertenencia o propiedad que pertenece a un tercero indebidamente. El robo es un delito consistente en apoderarse de los bienes o derechos ajenos mediante el empleo de la fuerza o la intimidación.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- 2) **Robo agravado:** Delito contra la propiedad que se concreta cuando una persona se apodera de algo ajeno con fuerza en las cosas o con violencia en las personas y lo hace en alguna de las siguientes circunstancias que agravan el delito: 1. Si por la violencia ejercida en el hecho delictivo, se causan lesiones graves o gravísimas. 2. Si se comete con armas, o en despoblado y en banda.
- 3) **Asociación delictuosa y complicidad:** El que formare parte de una asociación de cuatro (4) o más personas, destinada a cometer delitos. Complicidad, es cómplice el que dolosamente facilite o coopere a la ejecución del hecho antijurídico doloso, en tal forma que aún sin esa ayuda se habría cometido; y el que en virtud de promesas anteriores, preste asistencia o ayuda con posterioridad al hecho.
- 4) **Lesiones graves y gravísimas:** Cuando la víctima de agresión esté en "peligro inminente" es calificado como lesión grave de acuerdo al Código Penal, y cuyas consecuencias sean la incapacidad de la persona para el trabajo, la invalidez o la alteración psíquica permanente.
- 5) **Homicidio:** Es un delito cuya acción está constituida por la muerte que una persona causa a otra de manera intencional, realizado bajo ciertas circunstancias específicas, relacionadas con el medio empleado o el modo de perpetración.
- 6) **Asesinato:** es una forma de homicidio que constituye un delito contra el bien jurídico de la vida de una persona física, de carácter muy específico, que consiste en matar a una persona incurriendo en ciertas circunstancias específicas
- 7) **Área de Atesoramiento:** Área destinada a la custodia del material monetario y/o valores.

Análisis de riesgos en seguridad física: Proceso por el cual se analiza la infraestructura, entorno y medidas de seguridad física de una entidad supervisada, basado en Normas Internacionales de Seguridad Física, con el fin de conocer sus características específicas e identificar las amenazas y vulnerabilidades a las que están expuestas sus instalaciones, operaciones o servicios, que podrían representar riesgos ante incidentes de seguridad física.

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.

Bóveda principal y auxiliar: (PRINCIPAL) Construida de hormigón reforzado, provista de puerta de bóveda con cerraduras de retardo y control horario. (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 Punto de Atención Financiera (PAF).

Caja Fuerte: Equipo físico destinado a la custodia y atesoramiento del material monetario y/o valores.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

Caja tipo buzón: Permite atesoramiento transitorio de material monetario y/o valores con ubicación en el área de ventanillas de atención al público.

Central de monitoreo: Área de exclusión propia o terciarizada donde están instaladas las centrales para la recepción de señales provenientes de los sistemas de alarma.

Círculo 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, denominado CCTV.

Condición de salud especial: Estado de salud que deriva en discapacidad o que amerita el uso de indumentaria especial que es de uso restringido en el área de atención al público de la Entidad (Por ejemplo, lentes oscuros, en el caso de personas ciegas; gorra, en el caso de personas con cáncer).

Contacto magnético: Dispositivo electrónico que se activa al separar un contacto eléctrico con un imán, rompiendo el campo magnético y activando el sistema de alarma, utilizando para el control de apertura de puertas y ventanas.

Créditos fraudulentos

- 1) **Asociación delictuosa:** El que formare parte de una asociación de cuatro (4) o más personas, destinada a cometer delitos, será sancionado con reclusión de seis (6) meses a dos (2) años o prestación de trabajo de un (1) mes a un (1) año.
- 2) **Complicidad:** Es cómplice el que dolosamente facilite o coopere a la ejecución del hecho antijurídico doloso, en tal forma que aún sin esa ayuda se habría cometido; y el que en virtud de promesas anteriores, preste asistencia o ayuda con posterioridad al hecho.
- 3) **Falsedad material e ideológica:** El que forjare en todo o en parte un documento público falso o alterare uno verdadero, de modo que pueda resultar perjuicio, incurrirá en privación de libertad de uno (1) a seis (6) años / El que insertare o hiciere insertar en un instrumento público verdadero declaraciones falsas concernientes a un hecho que el documento deba probar, de modo que pueda resultar perjuicio, será sancionado con privación de libertad de uno (1) a seis (6) años.
- 4) **Uso de instrumento falsificado:** El que a sabiendas hiciere uso de un documento falso o adulterado, será sancionado como si fuere autor de la falsedad.
- 5) **Falsificación de documentos privados:** El que falsificare material o ideológicamente un documento privado, incurrirá en privación de libertad de seis (6) meses a dos (2) años, siempre que su uso pueda ocasionar algún perjuicio.
- 6) **Manipulación informática:** El que con la intención de obtener un beneficio indebido para sí o un tercero, manipule un procesamiento o transferencia de datos informáticos que conduzca a un resultado incorrecto o evite un proceso tal cuyo resultado habría sido correcto,



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

ocasionando de esta manera una transferencia patrimonial en perjuicio de tercero, será sancionado con reclusión de uno a cinco años y con multa de sesenta a doscientos días.

- 7) **Estafa:** El que con la intención de obtener para sí o un tercero un beneficio económico indebido, mediante engaños o artificios provoque o fortalezca error en otro que motive la realización de un acto de disposición patrimonial en perjuicio del sujeto en error o de un tercero, será sancionado con reclusión de uno a cinco años y con multa de sesenta a doscientos días.

Detector inercial: Dispositivo electrónico que activa el sistema de alarma ante la detección de vibraciones en el suelo o paredes.

Diagnóstico de seguridad física: Resultado del análisis que se realiza a la infraestructura, entorno y medidas de seguridad física de la entidad, en el cual se detalla las vulnerabilidades y amenazas a las que están expuestas las instalaciones, operaciones y/o servicios de la entidad.

Discapacidad: Forma diferente de realizar las actividades de la vida diaria, debido a deficiencias físicas psíquicas, intelectuales y / o sensoriales de largo plazo o permanentes.

Dispositivo de seguridad para el control de acceso: Pieza o conjunto de piezas o elementos preparados para restringir el acceso a determinadas áreas, estos pueden ser electrónicos, (controles biométricos, teclados digitales, sistema de alarma) y mecánicos (cerraduras, chapas y candados).

Empresa privada de vigilancia: Empresa privada autorizada por la instancia competente para prestar servicios remunerados de seguridad física, que incluyen la provisión de guardias, sistemas de alarma, monitoreo, vigilancia motorizada, etc.

Grado de discapacidad: Calificación que se refiere a personas con síntomas, signos o secuelas existentes que justifiquen alguna dificultad o causan una disminución importante o imposibilitan la capacidad de la persona para realizar las actividades de la vida diaria.

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.

Grupo eléctrico: 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.

Incidente de seguridad física: Cualquier evento o acontecimiento que causa daños o pérdidas de vidas humanas, activos e imagen institucional de la entidad.

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.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

Nivel de riesgo ante incidentes de seguridad física: Es el grado de exposición a daños o pérdidas ocasionadas por incidentes de seguridad física.

Partitionado: 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.

Perilla: Perilla analógica de combinación numérica para apertura de la caja fuerte.

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.

Punto de Atención Financiero (PAF): Espacio físico habilitado por la entidad, que cuenta con las condiciones necesarias para realizar operaciones de intermediación financiera, en el marco de la ley 393 de Servicios Financieros (LSF), de acuerdo a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Punto ciego: Cualquier área que no esté dentro de la visión periférica de la cámara de seguridad instalada.

Punto de pago externo (PPE): Punto de atención financiera que puede ser instalado por el Banco Público, para la atención de pago a beneficiarios de rentas del Sistema de Reparto y/o a servidores públicos, de manera excepcional, conforme al “Reglamento Específico sobre Operaciones de Pago a Servidores Públicos y Beneficiarios de Renta, y Pago de Planillas Salariales a las Entidades y Empresas del Sector Público”, aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, mediante Resolución Ministerial N° 153 de 6 de abril de 2016.

RMI: Sistema de Registro de Mercado Integrado.

Sensor infrarrojo: Dispositivo electrónico que emite un rayo infrarrojo continuo, cuya interferencia por elementos extraños activa el sistema de alarma.

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.

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.

Señalética disuasiva: Conjunto de señales y símbolos informativos ubicados en los Puntos de Atención Financiera y otras instalaciones de la entidad supervisada, para disuadir la realización de acciones vandálicas o delictivas.

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.

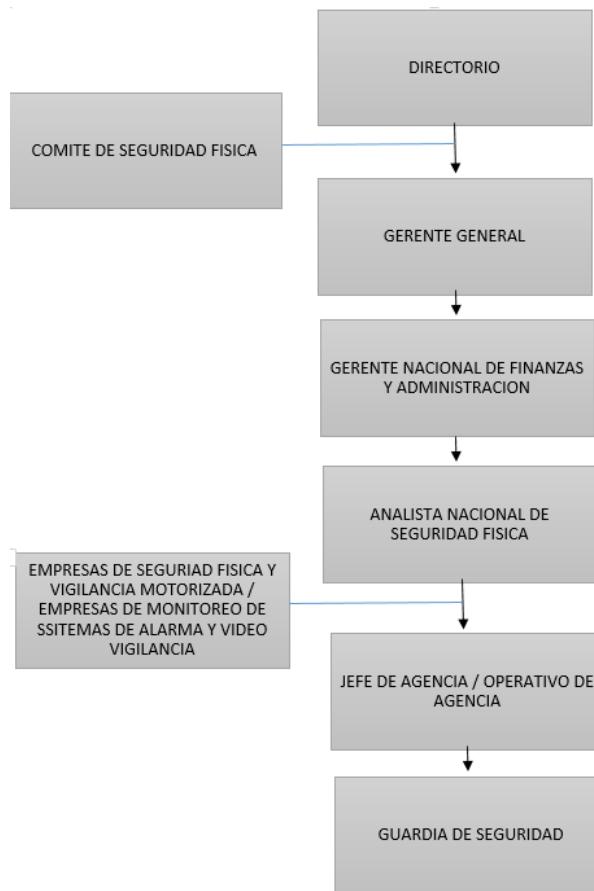
Teclado Digital: Cerradura de combinación digital, temporizado, para apertura de la caja fuerte.

4. Desarrollo.

CAPÍTULO I - ESTRUCTURA Y FUNCIONES

ARTÍCULO 1º (Estructura organizativa gestión de seguridad física)

La gestión de la Seguridad Física de la entidad contempla la siguiente estructura organizativa:



ARTÍCULO 2º (Funciones del Gerente Nacional de Finanzas y Administración)

1) Gestión y planificación de la seguridad física

- Aprobar proyectos para la implementación de seguridad física en la Entidad, de conformidad a la gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
- Disponer de los recursos financieros para la implementación de proyectos de seguridad física.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- c) Realizar las gestiones administrativas para la contratación de empresas especializadas para la gestión y monitoreo de seguridad física en los PAF's.
- d) Implementación y mejora continua de la política de seguridad física de la entidad.
- e) Implementación de controles y cumplimiento normativo (Políticas, Procedimientos, Reglamentos).
- f) Diseño de proyectos y requerimientos para la implementación de controles de seguridad física en los PAF's.
- g) Valoración de tecnologías y empresas proveedoras de infraestructura de seguridad física para implementación en PAF's.
- h) Valoración de servicios y empresas proveedoras de seguridad física y monitoreo.
- i) Diseño de funciones para el personal involucrado en la seguridad física de los PAF's.
- j) Gestión para la contratación de la(s) empresa(s) especializada(s) para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de dispositivos de atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas.
- k) Asegurar que todos los PAF's cuentan con cobertura de seguros para la protección de las instalaciones, los activos, los valores y la vida del personal dependiente de la entidad.
- l) Gestionar la implementación de bóvedas y caja fuertes en los PAF, según requerimientos normativos y niveles de riesgo
- m) Implementar, actualizar y mejorar los procedimientos de respuesta ante incidentes de seguridad física (emergencias, incendios, sismos, situaciones de bomba, etc.)
- n) Implementar, actualizar y mejorar los procedimientos para el resguardo de privacidad de transacciones de clientes en ventanillas.

2) Gestión Infraestructura de seguridad física

- a) Implementar controles de seguridad electrónica para los PAF's (Sistema de Video vigilancia y alarma.), según niveles de riesgo.
- b) Diseño e implementación de zonas de seguridad en los PAF's (exclusión, restringido, público)

3) Gestión de Monitoreo y Vigilancia

- a) Comunicación oficial y coordinación con Jefes de Agencia y personal designado para ejecución de operativos de transporte de material monetario y/o valores.
- b) Gestión y dotación de personal de seguridad física privada o policial, según nivel de riesgo de los PAF's



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- c) Instrucción de cierre total o parcial de PAF's ante potenciales riesgos o incidentes detectados por el personal de seguridad física.

4) Gestión y registro de incidentes de seguridad física

- a) Valoración oportuna de incidentes de seguridad física
- b) Notificar con diligencia a la policía sobre toda situación confirmada y notificada por el sistema de alarma para intervención, investigación y fines legales

ARTÍCULO 3° (Funciones del Analista Nacional de Seguridad Física (Responsable de Seguridad Física (RSF) de la Entidad)

1) Gestión y planificación de la seguridad física

- a) Programación anual, seguimiento y ejecución de mantenimiento preventivo y correctivo de dispositivos de atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas para todos los PAF's de la entidad.
- b) Implementar, actualizar y mejorar los procedimientos para la administración de llaves de ingreso a las instalaciones de la entidad supervisada, acceso a áreas de exclusión, claves alarma y claves de equipos de atesoramiento en coordinación con la Jefatura Nacional Administración.
- c) Implementar, actualizar y mejorar los procedimientos para realizar el inventario de equipos e infraestructura de seguridad física.
- d) Implementar, actualizar y mejorar los procedimientos para realizar pruebas de funcionamiento de dispositivos atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo y alarmas en los PAF's
- e) Implementar, actualizar y establecer los criterios para la instalación de bóvedas y el manejo de cajas fuertes en coordinación con la Jefatura Nacional de Administración.
- f) Implementar, actualizar y mejorar los procedimientos para el almacenamiento, resguardo de registros de video vigilancia según norma.
- g) Implementar, actualizar y mejorar el procedimiento para la atención de requerimientos de registros específicos de video vigilancia.
- h) Implementar, actualizar y mejorar el procedimiento para la atención de sistemas de alarma.
- i) Elaborar informes mensuales al Gerente Nacional de Finanzas y Administración para que pueda valorar la inclusión en el orden del día del comité de seguridad física sobre las medidas preventivas y correctivas que se requieran para fortalecer la seguridad física en las instalaciones de la entidad.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

2) Gestión Infraestructura de seguridad física

- j) Coordinación con empresas especializadas y responsables de los (PAF's), para la programación y ejecución de mantenimiento de la infraestructura y controles de seguridad física.

3) Gestión de Monitoreo y Vigilancia

- a) Verificar y probar, a intervalos regulares, que todos los PAF's, cuenten con registros de video vigilancia, según requerimientos normativos.
- b) Verificar la activación de los sistemas de alarma al cierre de cada PAF.
- c) Implementar sistemas de alarma en todos los PAF's, con funciones automáticas de notificación a la central de monitoreo propia o tercerizada quien procederá notificar a los responsables de agencia según procedimiento interno de Monitoreo.
- d) Coordinar con la empresa de seguridad física la verificación de alarmas para descartar falsos positivos.

4) Gestión y registro de incidentes de seguridad física

- a) Implementar y mantener actualizado el registro de incidentes en la gestión de seguridad física.

ARTÍCULO 4° (Funciones del Jefe de Agencia)

1) Gestión y planificación de la seguridad física

- a) Coordinar con el Analista Nacional de Seguridad Física la implementación de controles de seguridad física en la Agencia bajo su cargo.
- b) Dar cumplimiento al procedimiento para el resguardo de privacidad de transacciones de clientes en ventanillas.
- c) Verificar el cumplimiento del procedimiento para la administración de llaves y claves de ingreso a las instalaciones de la entidad supervisada, acceso a áreas de exclusión, clave alarma y claves de equipos de atesoramiento.
- d) Verificar el estricto cumplimiento a las condiciones de seguridad establecidas en el procedimiento de apertura y cierre del PAF.
- e) Verificar que el inventario de la infraestructura de seguridad física del PAF se encuentre actualizado (dispositivos atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo, sistema de alarmas, etc.)
- f) Coordinar con el Analista Nacional de Seguridad Física la ejecución del mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y controles de seguridad física.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

2) Gestión de Monitoreo y Vigilancia

- a) Notificación y alerta de potenciales amenazas y/o riesgos detectados al Analista Nacional de Seguridad Física de la entidad y a las brigadas conformadas en el PAF según corresponda.
- b) Comunicación, instrucción y valoración de la planificación y logística de operativos de transporte de material monetario con el personal designado.
- c) Coordinación, monitoreo y comunicación con las diferentes instancias que ejecutan el operativo de transporte de material monetario y/o valores, para verificar el cumplimiento de la planificación.
- d) Coordinación con empresas especializadas o personal designado de la entidad, de acuerdo a planificación e instructivos dispuestos mediante la autorización de operativos para este propósito
- e) Alertar y comunicar de potenciales riesgos y/o amenazas que puedan afectar el normal desarrollo de operativos de transporte de material monetario y/o valores.
- f) Instruir el cierre parcial y/o total de agencias ante la eventual exposición de amenazas y riesgos detectados en coordinación con el Analista Nacional de Seguridad Física, quien deberá comunicar y coordinar esta situación con la Jefatura Nacional de Administración y la Subgerencia Nacional de Operaciones y Captaciones.
- g) Facilitar registros de video vigilancia en coordinación con el Analista Nacional de Seguridad Física., según requerimiento del Responsable de Seguridad Física de la entidad.
- h) Efectuar pruebas periódicas del sistema de alarmas y reportar al Analista Nacional de Seguridad Física su cumplimiento y el resultado de los mismos.
- i) Atender toda notificación de alarma, confirmar o desestimar las causas que originaron la activación del sistema de alarma.
- j) Coordinar con la empresa de seguridad física la inspección del PAF a objeto de confirmar o desestimar las causas o potenciales amenazas que activaron el sistema.
- k) Toda notificación de alarma y/o pánico confirmado, debe ser notificada con seguridad y diligencia al Analista Nacional de Seguridad Física y a la Policía boliviana.

3) Gestión y registro de incidentes de seguridad física

- a) Conocer los procedimientos de respuesta ante incidentes de seguridad física
- b) Cuando corresponda, conformar y liderar las brigadas para la respuesta ante incidentes de seguridad física



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- c) Coordinar con el Gerente Nacional de Finanzas y Administración e implementar la capacitación y talleres para el personal dependiente del PAF para la implementación del sistema de gestión de seguridad física y para la respuesta a incidentes.
- d) Ante una situación de emergencia dar cumplimiento a los procedimientos de respuesta a incidentes de seguridad física, según el caso.
- e) Verificar el registrar de los incidentes de seguridad física y reportar con diligencia la ocurrencia de los mismos.

ARTÍCULO 5° (Funciones del Operativo de Agencia)

1) Gestión y planificación de la seguridad física

- a) Dar cumplimiento al procedimiento para el resguardo de privacidad de transacciones de clientes en ventanillas.
- b) Dar cumplimiento al procedimiento para la administración de llaves y claves de ingreso a las instalaciones de la entidad supervisada, acceso a áreas de exclusión, clave alarma y claves de equipos de atesoramiento.
- c) De acuerdo a procedimientos, realizar periódicamente las pruebas de funcionamiento de los controles de dispositivos atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo, sistemas de alarmas y cumplimiento normativo de los registros de video del PAF.
- d) Registrar y mantener actualizado el inventario de la infraestructura de seguridad física del PAF (dispositivos atesoramiento, dispositivos de protección, sistemas de monitoreo, sistema de alarmas, etc.).
- e) Coadyuvar en el mantenimiento preventivo de los dispositivos de seguridad física.

2) Gestión de Monitoreo y Vigilancia

- a) Notificación y alerta de potenciales amenazas y/o riesgos detectados al Analista Nacional de Seguridad Física de la entidad y al Jefe de Agencia del PAF.
- b) Responsable designado para efectuar los operativos de transporte de material monetario.
- c) Verificar que el monto total del material monetario a ser transportado se encuentra dentro de los límites asegurados para evitar pérdidas.
- d) Precautelar la vida en todo momento y tener en cuenta el procedimiento para actuar en caso de atraco o asalto.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- e) Entrega documentada de material monetario a los destinatarios y/o depósito en entidades financieras.
- f) Coordinación y entrega de moneda a empresas especializadas o a personal designado de la entidad, cuando corresponda y bajo instructivos específicos relativos a estos temas.
- g) Alerta y comunicación de potenciales riesgos y/o amenazas que puedan afectar el normal desarrollo de operativos de transporte de material monetario y/o valores.
- h) Verificar que los registros de video vigilancia se realicen de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
- i) Almacenar y resguardar los registros de video vigilancia de acuerdo al marco normativo y cumplimiento regulatorio.

3) Gestión y registro de incidentes de seguridad física

- a) Conocer los procedimientos de respuesta ante incidentes de seguridad física
- b) Ante una situación de emergencia dar cumplimiento a los procedimientos de respuesta a incidentes de seguridad física, según el caso.
- c) Registrar y reportar con diligencia todo incidente de seguridad física.

ARTÍCULO 6° (Funciones del Guardia de Seguridad)

El Guardia de seguridad durante su periodo de servicio debe cumplir con las disposiciones y funciones que se describen a continuación, y queda prohibido de realizar actividades que no sean relativas a la seguridad física.

1) Gestión y planificación de la seguridad física

- a) Prestar el servicio con responsabilidad, eficiencia, capacidad y diligencia en el lugar, horarios y forma que se determinen en las disposiciones reglamentarias correspondientes.
- b) Dar cumplimiento estricto a las órdenes impartidas por sus superiores jerárquicos con atribuciones y competencia y que tengan por objeto la realización actos del servicio.
- c) Guardar el secreto y tener la máxima discreción para los asuntos conocidos del PAF donde preste el servicio.
- d) Contar con todas las medidas de protección, disuasión y respuesta para la protección de la seguridad física del PAF, en el marco de lo permitido y aceptado para vigilantes de empresas de seguridad física privadas.
- e) Coordinar con el Jefe de Agencia u Operativo de Agencia la apertura y cierre de agencia.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- f) Mantener vigilado el ingreso y zonas de atención al cliente a objeto de identificar personas o actitudes sospechosas que pudieran representar un riesgo o amenaza para el PAF.
- g) Mantener actualizado el libro de novedades de servicio.
- h) Informar, testificar ante las instancias o autoridades pertinentes sobre la ocurrencia de posibles hechos delictivos ocurridos en el PAF o en los operativos de transportes de material monetario y/o valores.

2) Gestión de Monitoreo y Vigilancia

- a) Coordinación aspectos logísticos para los operativos de transporte de material monetario con el Jefe de Agencia o el Gerente de Sucursal del PAF.
- b) Verificar que la entidad y zonas contiguas y accesos se encuentran libres de potenciales amenazas y/o riesgos que puedan afectar los operativos de transporte de material monetario y/o valores.
- c) Se realizará el control de accesos de personas a zonas restringidas y de exclusión, mediante control de autorización, identificación personal, asignación de credenciales y registro del motivo de acceso, fecha y hora de ingreso y salida.
- d) Se deberá prestar atención sobre rasgos físicos y características de personas sospechosas a objeto de su identificación en caso de ser necesario, estos incidentes deberán ser reportados oportunamente al Jefe de Agencia o en su ausencia al Operativo de Agencia
- e) Se deberá prestar atención sobre vehículos sospechosos, estacionados cerca del PAF, los cuales deberán ser reportados oportunamente al Jefe de Agencia o en su ausencia al Operativo de Agencia.
- f) Salvo causa debidamente justificada, no abandonar su puesto de vigilancia.

3) Gestión y registro de incidentes de seguridad física

- a) En caso de ocurrencia de hechos delictivos y/o criminales, a la brevedad posible y sin arriesgar la vida se debe accionar el botón de pánico y dar parte a la central de monitoreo de la empresa contratada para este fin y/o dar parte a las autoridades policiales.
- b) Informar ante las instancias correspondientes, los incidentes y/o fallos de los controles de seguridad física implementados en el PAF.
- c) Gestión y registro de incidentes de seguridad física en el libro de novedades.
- d) Ante una situación de emergencia dar cumplimiento a los procedimientos de respuesta a incidentes de seguridad física, según el caso.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- e) Reportar con diligencia al Jefe de Agencia todo incidente de seguridad física.

ARTÍCULO 7º (Funciones del Directorio, respecto a la Gestión de Seguridad Física)

1) Gestión y planificación de la seguridad física

- a) Aprobar, revisar, actualizar y realizar el seguimiento a las estrategias, políticas, procedimientos y planes de seguridad física al menos una vez al año
- b) Aprobar manuales de funciones y procedimientos relativos a la gestión de seguridad física, del mismo modo se debe asegurar su actualización.
- c) Designar miembros Comité de Seguridad Física
- d) Disponer la conformación de una Unidad de Seguridad Física y designar al responsable de la misma, cuando corresponda.
- e) Designar formalmente al Responsable de Seguridad Física de la entidad
- f) Designar y aprobar formalmente las funciones del personal comprometido con la Gestión de Seguridad Física de la entidad

ARTÍCULO 8º (Funciones de la Gerencia General respecto a la Gestión de Seguridad Física)

1) Gestión y planificación de la seguridad física

- a) Responsable de la Implementación y cumplimientos de las políticas, estrategias, planes, manuales y procedimientos, aprobados por el directorio u órgano equivalente para la gestión de seguridad física.
- b) Implementar las acciones correctivas o preventivas que se requieran.
- c) Es responsable del cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en el presente reglamento.

CAPÍTULO II – LINEAMIENTOS GENERALES DE SEGURIDAD FÍSICA

ARTÍCULO 1º (Nivel de Riesgo)

- 1) La Subgerencia Nacional de Gestión de Riesgos es la unidad responsable de emitir el informe que determine el nivel de riesgo (Bajo, Medio Alto) de oficinas y agencias de la Entidad, niveles que deberán ser aprobados por el Comité de Seguridad Física.
- 2) La actualización y registro de los niveles de riesgos de oficinas y agencias de la Entidad debe realizarse una vez al año y cada vez que se realice la apertura o traslado de un PAF.
- 3) El Gerente Nacional de Finanzas y Administración y el Analista Nacional de Seguridad Física gestionarán la implementación de las medidas de seguridad de acuerdo al nivel de riesgo y según la normativa establecida en el Libro 3º Sección 4 Capítulo III Título VII de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

ARTÍCULO 2° (Medidas específicas de seguridad física según nivel de riesgo)

- 1) Cada Oficina Central o Sucursal según el nivel de riesgo al que se encuentre expuesta debe cumplir mínimamente con las siguientes medidas de seguridad.

REQUISITOS DE SEGURIDAD FÍSICA PARA LAS OFICINAS CENTRALES O SUCURSALES					
NIVEL DE RIESGO					
RIESGO BAJO		CAJA FUERTE BOVEDA	PUERTAS DE ACCESO AREAS DE EXCLUSIÓN	CAJA FUERTE TIPO BUZON ANCLADA POR AREA DE CAJAS	UN POLICIA DE SEGURIDAD O UN GUARDIA PRIVADO
RIESGO MEDIO	BOVEDA PRINCIPAL	CAJA FUERTE AUXILIAR	PUERTAS DE ACCESO AREAS DE EXCLUSIÓN	CAJA FUERTE TIPO BUZON ANCLADA POR AREA DE CAJAS	UN POLICIA DE SEGURIDAD O UN GUARDIA PRIVADO
RIESGO ALTO	BOVEDA PRINCIPAL	BOVEDA AUXILIAR	PUERTAS DE ACCESO AREAS DE EXCLUSIÓN	CAJA FUERTE TIPO BUZON ANCLADA POR CADA MÓDULO DE CAJA	2 POLICIAS DE SEGURIDAD

- 2) Cada Agencia fija según el nivel de riesgos al que se encuentre expuesta debe cumplir mínimamente con las siguientes medidas de seguridad:

REQUISITOS DE SEGURIDAD FÍSICA PARA LAS AGENCIAS FIJAS					
NIVEL DE RIESGO					
RIESGO BAJO		CAJA FUERTE BOVEDA	PUERTAS DE ACCESO AREAS DE EXCLUSIÓN	CAJA FUERTE TIPO BUZON ANCLADA POR AREA DE CAJAS	UN GUARDIA PRIVADO
RIESGO MEDIO		CAJA FUERTE BOVEDA	PUERTAS DE ACCESO AREAS DE EXCLUSIÓN	CAJA FUERTE TIPO BUZON ANCLADA POR AREA DE CAJAS	UN POLICIA DE SEGURIDAD O UN GUARDIA PRIVADO
RIESGO ALTO	CAJA FUERTE BOVEDA	CAJA FUERTE AUXILIAR	PUERTAS DE ACCESO AREAS DE EXCLUSIÓN	CAJA FUERTE TIPO BUZON ANCLADA POR CADA MÓDULO DE CAJA	1 POLICIA

- 3) En todos los casos, las puertas de ingreso a las áreas de exclusión deberán contar con cerradura y el acceso estará restringido solo a personal autorizado.

ARTÍCULO 3° (Registro y actualización de niveles de riesgo en el RMI)

- 1) El Analista Nacional de Seguridad Física es el responsable de registrar y actualizar el nivel de riesgo determinado para las oficinas y agencias de la Entidad en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado (RMI) en un plazo no mayor a 10 días hábiles de la fecha de aprobación del informe sobre el nivel de riesgo de seguridad física.
- 2) En caso de que existan cambios en la asignación del personal de vigilancia, el Analista Nacional de Seguridad Física, deberá registrar los cambios en el Registro de Mercado Integrado en un plazo no mayor a 10 días hábiles de acontecido el hecho.
- 3) La actualización del nivel de riesgo en el sistema RMI será efectuada por lo menos una vez al año o cuando se realice la apertura o traslado de oficinas o agencias o sea solicitado por instancias de control y supervisión.
- 4) El Gerente Nacional de Finanzas y Administración es responsable de que se realice de forma correcta y oportuna el registro y la actualización de la información sobre los niveles de riesgo en el RMI.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

ARTÍCULO 4° (Clasificación de zonas de seguridad y controles de Seguridad Física (PAF))

- 1) Como parte de la implementación de seguridad física, se realiza la identificación de las zonas de seguridad y los controles electrónicos de seguridad para la protección de las zonas y lo que la contienen.
- 2) Los ambientes de oficinas y agencia de la Entidad son diferenciados de acuerdo a las siguientes zonas:

Zona	Condiciones
Zona Pública	Zona de acceso público. Se permite el acceso sin restricción de cualquier persona.
Zona de Acceso Privado	Zona de acceso privado. Se permite el acceso de manera exclusiva al personal de la Entidad y personal técnico autorizado.
Zona de Exclusión	Zona de acceso restringido. Se permite el acceso de manera exclusiva a ciertos funcionarios de la Entidad, teniendo en cuenta la naturaleza de sus funciones y personal técnico autorizado.

- 3) De acuerdo al tipo de zona se establecen los siguientes controles y dispositivos de seguridad física:

REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

CUADRO DE DESCRIPCION DE ZONAS Y DISPOSITIVOS POR AREA O SEGÚN SU COBERTURA

ZONAS	Zona Pública	Zona de Acceso privado	Zona de Exclusión	Control de accesos biométricos	Sensores Movimiento	Contactos Magnéticos (Puertas)	Sensores de ruptura de Cristal	Sensores Sísmicos	Detectores de Humo	Botones de Pánico	Cobertura de extintores de Incendio	Cámaras de Vigilancia	Sistema de ventilación	Detectores de temperatura y humedad	Control de acceso
Zona cajas		X			X					X	X	X			
Zona bóveda			X		X			X	X		X	X			
Centro de procesamiento de datos			X		X				X		X	X	X	X	X
Zona Archivo		X			X				X		X	X			
Oficinas / Ambientes administrativos		X									X				
Accesos PAF (ingresos /salidas)					X	X					X	X			
Zona atención cliente	X				X						X	X			
Área de comunicaciones		X			X				X		X	X	X	X	



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

ARTÍCULO 5° (Dispositivos para la seguridad física)

Las zonas de exclusión de la Entidad, y otras zonas según se requiera contarán con los siguientes dispositivos de seguridad:

1) Mecanismo para control de acceso áreas de exclusión

Las áreas de acceso restringido a personal no autorizado, como las que corresponden a Cajas y salas de sistemas, deberán ser claramente identificadas y contar con llaves y chapas de seguridad.

2) Sensores de movimiento

Se priorizará la instalación de sensores de movimiento en áreas de Cajas, sistemas, archivo, Bóveda y accesos, así como en lugares donde el Analista Nacional de Seguridad Física vea pertinente, con tal de reforzar la seguridad en la Agencia u Oficina.

3) Contactos magnéticos

Los contactos magnéticos se instalarán en las puertas de acceso de cada Agencia.

4) Sensores de ruptura de cristal

Previo análisis, se podrán instalar sensores de ruptura de cristal en las puertas de vidrio y ventanas que permitan el acceso a la Agencia.

5) Sensores sísmicos

Este dispositivo será implementado en el área de atesoramiento.

6) Detectores de humo

Los detectores de humo deberán ser instalados en los ambientes de la Agencia u Oficina según la consideración del Analista Nacional de Seguridad Física.

7) Botones de pánico

Los botones de pánico deberán instalarse en cada módulo o cubículo de caja, los mismos no deberán ser audibles.

8) Sirenas de alarma

Cada Agencia deberá contar con un dispositivo que emite sonidos de alarma, constituyéndose en un elemento disuasivo para alertar a transeúntes o personas de vigilancia de un incidente de seguridad física.

9) Grupo Generador o Banco de Baterías

El Jefe Nacional de Servicios Informáticos en coordinación con el Gerente Nacional de Finanzas y Administración evaluará la necesidad de instalación de un Grupo Generador o



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

Banco de Baterías en función a la frecuencia de cortes de energía eléctrica que se tenga en una determinada agencia, volumen de transacciones y cantidad de funcionarios.

10) Extintores

Los ambientes de las agencias y oficinas contarán con extintores tipo ABC instalados a una altura aproximada de 1,5 metros. Las salas de comunicaciones y centros de procesamiento de datos deberán contar con extintores CO2. El Analista Nacional de Seguridad Física en coordinación con la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos, Organización y Métodos gestionará la capacitación en el manejo de extintores al personal asignado.

Respecto al mantenimiento de los extintores, el Analista Nacional de Seguridad Física es el responsable de que se verifique de forma semestral que los extintores se encuentren vigentes y en buen estado para su uso ante alguna contingencia, además, de controlar el mantenimiento de los extintores y su oportuna recarga.

11) Señalética Disuasiva

Se utilizará señalética disuasiva como método visual que desvíe la intención del delincuente o influya en que desista y se intimide ante los elementos de seguridad existentes.

12) Luces de emergencia

Cada Agencia deberá contar con luces de emergencia portátiles ante situaciones de corte intempestivo de energía eléctrica. Los Operativos de Agencia son los responsables de realizar pruebas al funcionamiento de las luces de emergencia una vez al mes, y de reportar las fallas que se observen al Analista Nacional de Seguridad Física y al Gerente Nacional de Finanzas y Administración.

13) Botiquín de primeros auxilios

Cada Oficina y Agencia contará con un botiquín de primeros auxilios, ubicado en un lugar visible y que incluya los números de teléfonos de urgencia de la zona (bomberos, policía, centro médico más cercano, hospital, clínica, servicio de ambulancias). El contenido del botiquín debe ser revisado de manera periódica, verificándose los vencimientos y las renovaciones que sean requeridas.

ARTÍCULO 6° (Círculo Cerrado de Televisión -CCTV)

- 1) Como parte del sistema de gestión de seguridad física CIDRE IFD cuenta con un sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) instalado en cada una de sus sucursales y agencias fijas que le permite identificar, monitorear, controlar y mitigar en forma preventiva y correctiva posibles incidentes de seguridad física.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- 2) Los grabadores del sistema de video vigilancia se encuentran configurados bajo la modalidad de grabación por movimiento y cuentan con discos duros de almacenamiento suficientes para el resguardo de las grabaciones durante el tiempo mínimo requerido por la ASFI; estas grabaciones podrán ser de monitoreo para atención de denuncias y reclamos de los usuarios o clientes.
- 3) Las cámaras de seguridad se encuentran instaladas estratégicamente en las ventanillas de atención al cliente, áreas de exclusión y accesos a oficinas y agencias.
- 4) Los Operativos de Agencia son responsables de:
 - a) Verificar de manera diaria desde sus puestos de trabajo el funcionamiento de las cámaras de seguridad y reportar cualquier fallo en el funcionamiento o interrupción en las grabaciones del sistema de video vigilancia. El reporte debe ser enviado por escrito con una breve descripción de lo ocurrido al Analista Nacional de Seguridad Física con copia al Gerente Nacional de Finanzas y Administración.
 - b) Revisar los equipos de grabación (HCVR – DVR o NVR) una vez al mes y registrar en el libro denominado "Verificación mensual de controles de seguridad física en la sala de Comunicaciones" e informar al Analista Nacional de Seguridad Física mediante correo electrónico si tuvieran alguna observación. En Agencia Chimba la responsabilidad de esta verificación queda a cargo de la Unidad de Servicios Informáticos de acuerdo a sus procedimientos estructura y controles desarrollados.
- 5) El Analista Nacional de Seguridad Física es responsable de:
 - a) Revisar que los equipos en las Agencia, Sucursales y Oficina Nacional (HCVR – DVR o NVR) cuente con el recurso necesario para tener almacenadas las grabaciones de videos mínimamente 180 días, debiendo reportar a la Gerencia Nacional de Finanzas y Administración el resultado de estas verificaciones a fin de tomar acciones preventivas o correctivas que garanticen el buen funcionamiento de las cámaras de seguridad y los medios digitales de almacenamiento de las grabaciones de los sistemas de video vigilancia.
 - b) Verificar de forma periódica el funcionamiento de las cámaras y las grabaciones continuas del sistema CCTV.
 - c) Reportar a Gerencia Nacional de Finanzas y Administración el resultado de las verificaciones, para tomar acciones preventivas o correctivas para garantizar el buen funcionamiento de las cámaras de seguridad y los medios digitales de almacenamiento de las grabaciones de los sistemas de video vigilancia



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

ARTÍCULO 7º (Alarmas)

- 1) Las Agencias cuentan con un sistema de alarmas debidamente particionado, zonificado e interconectado a una central de monitoreo de alarma.
- 2) El Analista Nacional de Seguridad Física deberá realizar de forma semestral pruebas aleatorias al funcionamiento de las alarmas en coordinación con el Operativo de Agencia.
- 3) En caso de presentarse problemas en los sistemas de alarmas, se deberá informar inmediatamente al Analista Nacional de Seguridad Física y al Gerente Nacional de Finanzas y Administración.

ARTÍCULO 8º (Monitoreo al sistema de alarmas)

- 1) El control de la central de monitoreo a los sistemas de alarma se realizará a través de una empresa de servicios externos, legalmente establecida y autorizada por instancia competente; esta empresa es responsable de la modalidad, resguardo y almacenamiento de la información generada por los sistemas de alarma para atención de denuncias y reclamos de los usuarios o clientes.
- 2) La empresa contratada deberá contar con personal técnico capacitado para el monitoreo permanente e ininterrumpida de los sistemas de alarma instalados en la oficina central, sucursales y agencias fijas.
- 3) La empresa contratada es la responsable de reportar de forma oportuna a las autoridades competentes la ocurrencia de incidentes de seguridad física en oficinas y agencias de la Entidad.

ARTÍCULO 9º (Transporte de material monetario y/o valores)

El transporte de material monetario y/o valores se realizará por personal de la Entidad designado para este efecto, para lo cual la entidad mantendrá una póliza de seguros destinada a cubrir el transporte de material monetario.

ARTÍCULO 10º (Personal de vigilancia)

- 1) La Entidad designará personal de vigilancia a las oficinas, sucursales y agencias de acuerdo al nivel de riesgo que presenten (alto, medio, bajo).
- 2) El personal de vigilancia deberá contar mínimamente con:
 - a) Chalecos antibalas
 - b) Bastón policía
 - c) Libro de novedades
 - d) Teléfono corporativo de la empresa de seguridad



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- e) Libreta de notas.
 - f) Silbato.
 - g) Tarjeta de identificación emitida por el DENACEV.
- 3) El personal de vigilancia deberá permanecer en las instalaciones de la Entidad durante la atención al público y la permanencia de los funcionarios en las instalaciones.
 - 4) La Entidad mantendrá actualizado el contrato con una empresa de vigilancia que asigne personal para cada una de las agencias, adicionalmente se podrán realizar contrataciones de personal de vigilancia dentro de la institución.
 - 5) La empresa de vigilancia que sea contratada deberá contar con unidades motorizadas que realicen supervisión y control según rutas definidas para los PAF a nivel nacional.

ARTÍCULO 11° (Brigadas de auxilio)

- 1) La Entidad contará con brigadas de auxilio conformadas por funcionarios de las oficinas y agencias identificadas con riesgo alto.
- 2) Las brigadas de auxilio tienen el propósito de colaborar en la ejecución de actividades de asistencia y protección de la vida de personas que sean afectadas por incidentes de seguridad física dentro de las instalaciones de oficinas y agencias.
- 3) El Analista Nacional de Seguridad Física coordinará con la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos, Organización y Métodos la designación y capacitación de las brigadas de auxilio.

ARTÍCULO 12° (Aspectos Generales de Seguridad Física)

- 1) Todo funcionario debe mantenerse informado sobre las normas específicas de seguridad en los lugares de trabajo, en caso de existir dudas deberán realizar la consulta al Analista Nacional de Seguridad Física.
- 2) Está prohibido la posesión o consumo de drogas, narcóticos o alcohol en las instalaciones de CIDRE IFD o mientras se estén ejecutando tareas para la Entidad.
- 3) Está prohibido realizar actividades comerciales o de negocios personales (comprar o vender ropa, joyas, cosméticos, etc.) en las instalaciones de CIDRE IFD.
- 4) No se deben realizar actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres dentro de las instalaciones de CIDRE IFD.
- 5) Todos los trabajos a realizarse con personal de empresas proveedoras de servicios deberán ajustarse a las normas de seguridad y el personal de estas empresas deberá ingresar a las instalaciones de la entidad con su carnet de identidad, estos trabajos deberán ser coordinados con el Analista Nacional de Seguridad Física con 24 horas de anticipación. En caso de trabajos de emergencia, se coordinará vía telefónica o mediante correo electrónico con el Analista Nacional de Seguridad Física.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- 6) Los gavetos, credenzas, estantes que contengan documentos de valor deberán permanecer con llave.
- 7) Los clientes y personas en general no deben hacer uso de teléfonos celulares, equipos de comunicación o computadoras en el área de Cajas y zonas de atención próximas. Adicionalmente está prohibido el uso de gorras, gafas oscuras u objetos que cubran el rostro.
- 8) Una vez cerrada la Agencia, se prohíbe el ingreso de clientes a las instalaciones, excepto cuando se cuente con autorización expresa de Gerente Sucursal o Jefe de Agencia, el ingreso será permitido siempre y cuando el área de atesoramiento se encuentre cerrada y la Caja Fuerte con el respectivo dispositivo activado, en caso de incumplimiento, los funcionarios responsables serán sancionados según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.
- 9) Los incidentes de seguridad física que se pudieran producir en las agencias deberán ser reportados e informados inmediatamente vía correo electrónico al Analista Nacional de Seguridad Física y Subgerente Nacional de Operaciones y Captaciones
- 10) El uso de las credenciales es obligatorio durante el período de trabajo, en visitas a otras agencias y oficina nacional, cada funcionario debe portar el mismo para que sea identificado por personal de seguridad.

CAPÍTULO III – DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA ACCESOS Y ÁREAS DE ATESORAMIENTO

ARTÍCULO 1º (Ingreso y salida de instalaciones)

- 1) El Operativo de Agencia es responsable de que se abran y cierren con llave las puertas, cortinas y rejas de acceso a la Agencia para atención a los clientes y consumidores financieros, cumpliendo con los horarios de atención establecidos.
- 2) Las puertas de acceso a las distintas oficinas deberán contar con chapas de seguridad o para el caso de cortinas metálicas con candados, además se deberá realizar la instalación de rejas en aquellas ventanas que puedan significar un riesgo de seguridad.
- 3) Para el ingreso y salida de las Agencias fijas y Sucursales se deberá cumplir con lo siguiente:
 - a) El Jefe de Agencia y Operativo de Agencia contarán con la llave de acceso a la agencias que será proporcionado por el Jefe Nacional de Administración.
 - b) El Cajero asignado contará con la clave de acceso para activar y desactivar el sistema de alarma de la Agencia o Sucursal, esta clave será proporcionada por el Analista Nacional de Seguridad Física.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- c) Adicionalmente, las Agencias o Sucursales que requieran podrán contar con una clave de acceso para activar y desactivar el sistema de alarma de la Agencia o Sucursal que sea asignada a un Oficial de Servicios Financieros.
- d) Los funcionarios responsables deben realizar la apertura/ desactivación y el cierre/ activación del sistema de alarma dentro los siguientes horarios:
 - i. De lunes a viernes desde las 07:30 horas hasta las 18:00 horas.
 - ii. Sábado desde las 07:30 horas hasta las 14:30 horas.
- e) Para la solicitud de horario extendido el Jefe de Agencia o el Operativo de Agencia debe enviar la solicitud por escrito al Gerente Sucursal, señalando el motivo y hora de permanencia. La solicitud y autorización debe ser de conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física para que se prevea las gestiones de seguridad correspondientes.
- f) Para la apertura y cierre de agencias fijas y sucursales los funcionarios autorizados que administran la clave de acceso deberán realizar control dual con el funcionario responsable autorizado para administrar las llaves de acceso. El guardia de seguridad deberá verificar que este procedimiento sea aplicado y reportar al Analista Nacional de Seguridad Física en caso de que no se cumpla con el procedimiento descrito.
- g) De manera excepcional el Gerente de Sucursal podrá autorizar por escrito el ingreso en horarios distintos a los establecidos por CIDRE IFD. El funcionario responsable de la Agencia deberá comunicar esta autorización a la Jefatura Nacional de Administración y al Analista Nacional de Seguridad Física para que se realicen las gestiones de seguridad y monitoreo.
- h) En Agencias Fijas y Sucursales que se cuente con distinta estructura organizacional el Gerente Nacional de Finanzas y Administración asignará a los funcionarios responsables para administrar las llaves de la puerta de acceso y la clave del sistema de alarma.
- i) En caso de que el funcionario responsable de las llaves o de la clave del sistema de alarma presente algún impedimento para asistir y cumplir con el procedimiento de apertura o cierre de las instalaciones, el Gerente Sucursal podrá autorizar temporalmente a otro funcionario para que cumpla con esta responsabilidad, esta acción debe ser puesto en conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física para las gestiones que correspondan

ARTÍCULO 2° (Administración de Caja Fuerte)

- 1) El área de atesoramiento cuenta con una Caja Fuerte con estructura blindada, anclada al piso (para aquellas cajas fuertes con un peso menor a 680 Kg.) y provista de cerradura de retardo. Esta Caja Fuerte cumple con los requisitos mínimos establecidos en las normas EN 1143-1 y EN 14450 que rigen las propiedades de protección contra los robos de cajas fuertes).



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- 2) El Operativo de Agencia debe abrir y cerrar con llave las puertas de acceso a las áreas restringidas y de atesoramiento donde se encuentre la Caja Fuerte.
- 3) El Operativo de Agencia cuenta con la clave para la apertura de la Caja Fuerte, misma que debe ser aplicada en el teclado digital temporizado, cumpliendo control dual con el Cajero que tiene la llave de la puerta de la Caja Fuerte o la combinación de perilla.
- 4) El Operativo de Agencia y Jefe de Agencia cuentan con una clave para activar y desactivar el sistema de alarma del área de atesoramiento.
- 5) El Jefe de Agencia cuenta con una clave para abrir la puerta de Caja Fuerte misma que debe ser aplicada en el teclado digital temporizado en caso de que por alguna circunstancia quede a cargo de desarrollar esta función y deberá cumplir control dual con el Cajero.
- 6) Cuando el Operativo de Agencia ejerza también las funciones de Cajero, se le asignará los accesos y llaves que correspondan al cargo para que cumpla el control dual con el Jefe de Agencia.
- 7) El Gerente de Sucursal cuando corresponda, podrá designar de forma temporal y por escrito a otros funcionarios responsables de las llaves o claves de las cajas fuertes de Agencias, debiendo poner esta designación en conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física.
- 8) El mantenimiento de los mecanismos y dispositivos de las cajas fuertes se debe realizar una vez al año en coordinación con el Analista Nacional de Seguridad Física.
- 9) Es responsabilidad del Operativo de Agencia realizar el cambio de las baterías alcalinas del teclado digital, cada vez que se requiera,

ARTÍCULO 3º (Administración de Caja Fuerte Buzón)

- 1) La Caja Fuerte Buzón que permite el atesoramiento transitorio de material monetario se encuentra ubicada en el área de ventanillas de atención al público.
- 2) La Caja Fuerte Buzón se encuentra a cargo del personal de Cajas durante la jornada laboral (apertura y cierre). En Agencias con dos (2) o más Cajeros, el personal de la Caja Uno (1) estará a cargo de la Caja Fuerte Buzón.
- 3) La clave de la Caja Fuerte Buzón deberá ser cambiada cada 6 meses, o antes en caso de que se realice alguna rotación de personal que se encuentre a su cargo.
- 4) En situaciones de vacaciones, rotación, remplazo o emergencias que requieran la apertura del sobre que contiene la clave de Caja Fuerte Buzón, se deberá contar con la autorización del Jefe de Agencia o Gerente de Sucursal y ser de conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física.

ARTÍCULO 4º (Custodia de copias de llaves)

- 1) El Operativo de Agencia es responsable de:



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- a) Que las copias de las llaves de acceso a la Agencia sean custodiadas en un sobre cerrado en la Agencia de intercambio de valores (Agencia más cercana o en una entidad financiera de la ciudad en la que se encuentre la Agencia).
 - b) Resguardar las copias de las llaves de acceso a las áreas restringidas y de exclusión de la Agencia.
 - c) Resguardar una copia de la llave de la Caja Fuerte dentro la Caja Fuerte Buzón. Esta llave debe encontrarse en un sobre cerrado lacrado y firmado por el Jefe de Agencia y Operativo de Agencia. La apertura del sobre debe ser autorizada por el Gerente de Sucursal y ser de conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física.
 - d) Resguardar las llaves duplicadas de los compartimientos de Caja y de Cajas Auxiliares de los cajeros (maletín) en la Caja Fuerte de la misma Agencia, en sobres cerrados independientes, lacrados y firmados por el Jefe de Agencia y Operativo de Agencia. El retiro de cualquiera de los sobres será con autorización del Jefe de Agencia o en su ausencia del Gerente de Sucursal, y ser de conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física.
- 2) El Jefe de Agencia es responsable de:
- a) Resguardar una copia de las llaves de acceso a la Agencia.
 - b) Resguardar una copia de las llaves de acceso al área de atesoramiento.
 - c) Resguardar una clave del sistema digital temporizado para la apertura de la Caja Fuerte.

ARTÍCULO 5° (Cambio de claves)

- 1) El cronograma anual para cambios de claves de alarmas y cajas fuertes será aprobado por el Comité de Seguridad Física.
- 2) El Analista Nacional de Seguridad Física es responsable de:
 - a) Actualizar las claves de los sistemas de alarma con una periodicidad de dos veces al año y cada vez que se realice el cambio del funcionario responsable de su administración ya sea temporal o permanente.
 - b) Coordinar con los funcionarios responsables el cambio semestral de las claves del teclado digital de la Caja Fuerte y Caja Fuerte Buzón.
 - c) Realizar seguimiento a la actualización o reposición de sobres lacrados con información sobre claves de acceso.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

CAPÍTULO IV – DISPOSICIONES DE SEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y CONTINGENCIAS

ARTÍCULO 1° (Ventanilla de atención al público)

- 1) El área de Cajas deberá contar con chapas de seguridad que permitan el acceso solo a personas autorizadas.
- 2) Las cámaras de seguridad deberán permitir la visualización del cliente y del mesón de Cajas.
- 3) Cada módulo de Cajas para la atención al público deberá contar con un botón de pánico no audible para poder ser activado en situaciones de emergencia que requieran su pronta atención.
- 4) Para las Oficinas, Sucursales y Agencias con tipo de riesgo alto, se realizará la instalación de una Caja Fuerte Buzón anclada al piso en cada módulo de Caja, mientras que, para las Agencias con tipo de riesgo medio y bajo, se instalará una Caja Fuerte Buzón anclada al piso del área de Cajas.

ARTÍCULO 2° (Atención a clientes y usuarios)

- 1) La atención a clientes y usuarios en el área de Cajas se realizará bajo vigilancia del personal de seguridad y resguardando la privacidad de las operaciones que realicen, disponiéndose de zonas de acceso restringido para dar mayor seguridad en caso de montos elevados u otros aspectos que impliquen mayor riesgo para clientes o usuarios.
- 2) La atención de clientes y usuarios con condiciones especiales de salud se realizará brindando los mecanismos y elementos que sean necesarios, como sillas de ruedas, guía para su movilización y otros que sean requeridos de acuerdo a sus características y las operaciones o transacciones que deba realizar en la Agencia u Oficina.
- 3) El personal de oficinas y agencias debe prestar el debido apoyo a clientes y usuarios que sean afectados por incidentes de seguridad física dentro de las instalaciones, tomando en cuenta para ello también la seguridad de los activos de la Entidad y su seguridad personal.
- 4) Los incidentes de seguridad física acontecidos en Oficinas y Agencias relacionados con la atención a clientes y usuarios deben ser puestos en conocimiento del Analista Nacional de Seguridad Física.

ARTÍCULO 3° (Procedimientos ante incidentes de seguridad física)

- 1) La Entidad establece y ejecuta los procedimientos que sean necesarios en caso de incidentes que comprometen la seguridad física de personas y activos, como asaltos, incendios, amenazas de bombas, sismos o terremotos, inundaciones y otros.



REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD FÍSICA

Codificación: RI-SFI-005

Versión: 1.04.24

- 2) El Analista Nacional de Seguridad Física es el responsable de que el personal de la Entidad sea capacitado en los procedimientos a seguirse en caso de incidentes de seguridad física como los mencionados en el numeral anterior.
- 3) Los funcionarios de Oficinas y Agencias deben conocer y aplicar cuando corresponda los procedimientos establecidos por la institución ante situaciones y eventos que comprometan la seguridad física, bajo la dirección u orientación del personal que sea designado.

ARTÍCULO 4° (Coordinación y comunicación ante incidentes de seguridad física)

- 1) El Analista Nacional de Seguridad Física es responsable de que se coordinen debidamente las actividades necesarias ante eventos que comprometan la seguridad física con instancia internas y externas a la Entidad, ultimas como la Policía Boliviana o Empresa privada de vigilancia.
- 2) Se podrán conformar Comités o equipos de Emergencias en situaciones de crisis originadas por incidentes de seguridad física, con el propósito de facilitar la coordinación y resolución de tales eventos.
- 3) El Gerente General es el responsable de comunicar situaciones de emergencia o crisis provenientes de incidentes de seguridad física a los medios de comunicación externos o bien podrá designar a un vocero que se encargue de tal tarea.

5. Documentos Referenciales.

- ✓ Ley de Servicios Financieros N° 393 – (LE-002)
- ✓ Procedimiento de Seguridad Física – (PR-SFI-006)
- ✓ Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF-ASF) – (NT-001)

NOTA: La Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), se pone a disposición de la colectividad financiera y contiene la compilación temática de toda la normativa vigente emitida desde 1987, año de la restitución de la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras actual ASFI, como organismo autónomo de regulación y control del sector financiero. Contempla, además, las actualizaciones que han sido incorporadas en algunos textos, para su correcta aplicación, dentro del marco de lo dispuesto por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y del ámbito moderno y globalizador del Comité de Basilea.

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros, será actualizada permanentemente por ASFI, y disponible a través de su página web (<https://www.asfi.gob.bo/index.php/norm-serv-fina-norm/recopilacion-de-normas.html>).

6. Anexos.

- ✓ Ninguno.