



Manual de Políticas y Procedimientos de Análisis Económico y Social Dirección General Adjunta de Planeación Estratégica y Evaluación

RESPONSABLES DE LA AUTORIZACIÓN

C. P. David Cruz Arteaga
SUBDIRECCIÓN DE CONTRALORÍA INTERNA

Ing. Xavier Faz de los Santos
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN

Ing. Carlos Miguel Jaime Vázquez
SUBDIRECCION DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y
SOCIAL

Lic. David Estefan García
DIRECCIÓN DE COORDINACIÓN TÉCNICA

Lic. Antonio Miranda Cortés
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL
INTEGRAL DE RIESGOS

Lic. Guillermo Erick Ramírez Torres
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACION

Lic. Sandra M. Ávila Torres
DIRECCIÓN JURÍDICA

C. P. Linda Díaz del Barrio
GERENCIA DE CONTROL ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO

VISTO BUENO:

C. P. José Ma. Eugenio Núñez Murillo
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

CÓDIGO DEL AREA PE	ELABORO SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISO DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZO COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01 VERSIÓN: 01 VIGENCIA ABRIL 2008
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				

ÍNDICE

	PAG.
I INTRODUCCIÓN	1
II OBJETIVO DEL MANUAL	3
III MARCO LEGAL	4
IV POLÍTICAS GENERALES	5
V ORGANIGRAMA DEL ÁREA	6
VI FUNCIONES DE PUESTOS	8
VII PROCEDIMIENTOS	
Investigación de Mercado	
PE.2.4.01 Definición de Objetivos y Estrategias	10
PE.2.4.02 Realización de Estudios y Análisis de Resultados	13
PE.2.4.03 Administración de Proyectos de Estudios Económicos y Sociales	16
VIII TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE FORMATOS	18
IX FORMATOS E INSTRUCTIVO DE LLENADO	19
X GLOSARIO DE CÓDIGOS	20
XI GLOSARIO DE TÉRMINOS	21
XII DIAGRAMAS DE PROCESO	22

CÓDIGO DEL AREA PE	ELABORO SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISO DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZO COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los ejes de la política de financiamiento para el desarrollo consiste en completar y proveer profundidad al sistema financiero mexicano de manera que se puedan ofrecer productos y servicios financieros a la mayoría de la población, particularmente a los de menor ingreso, en condiciones competitivas y de mayor seguridad y certeza jurídica. Un componente estratégico de esta política es el desarrollo del Sector de Ahorro y Crédito Popular, para ello en abril de 2001 el Congreso de la Unión aprobó la Ley de Ahorro y Crédito Popular y la Ley orgánica que transforma el Patronato del Ahorro Nacional (PAHNAL) en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. (BANSEFI).

Dentro de las actividades más importantes del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., (BANSEFI), se encuentran promover el ahorro popular mediante la distribución de productos financieros para Entidades de Ahorro y Crédito y Popular, productos financieros, productos gubernamentales de apoyo y productos de ahorro para individuos, productos tecnológicos para entidades y servicios de apoyo y fortalecimiento para el Sector de Ahorro y Crédito Popular (SACP). Para ello, BANSEFI cuenta con diversos instrumentos de captación y una importante Red de Sucursales tanto propias como de miembros de L@ Red de La Gente que le facilitan al ahorrador depositar fondos y realizar retiros dentro de gran parte de la República Mexicana.

El área de Análisis Económico y Social "A" tiene como principal eje de trabajo coordinar y supervisar la realización de investigaciones de mercado y estudios de impacto del SACP que apoyen tanto las funciones de Planeación Estratégica, como el diseño, desarrollo y comercialización de productos y servicios, todo esto con el fin de promover el desarrollo, fortalecimiento y formalización del SACP.

Al estar adscrita a la Dirección General Adjunta de Planeación Estratégica y Evaluación, la normatividad aplicable tiene como propósito asegurar que los recursos disponibles se utilicen de manera efectiva y eficiente, siguiendo procedimientos de licitación, contratación y ejecución que aseguren el ejercicio honesto y transparente de los recursos, así como el logro de los objetivos definidos.

El Manual de Políticas y Procedimientos de la Subdirección de Análisis Económico y Social "A" describe las políticas y procedimientos para la realización de investigaciones de mercado y estudios de impacto del SACP dentro de BANSEFI. La elaboración de este Manual tiene como propósito servir de referencia para los encargados de su ejecución. En este sentido, contiene las directrices básicas para realizar cada una de las actividades relacionadas con la realización, coordinación y supervisión de investigaciones de mercado y estudios de impacto del SACP con apego a la normatividad de la Secretaría de la Función Pública (SFP), de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF).

El Manual está estructurado en capítulos y se presentan de manera puntual los objetivos que se pretenden cumplir, el marco legal que lo fundamenta, las políticas y procedimientos que se deben seguir para la ejecución de las actividades relacionadas, el organigrama de la Subdirección de Análisis Económico y Social "A" y las funciones que desempeñan los integrantes de este equipo, así como los procedimientos y diagramas de flujo correspondientes a los procesos que deben seguirse.

Comités

El área no tiene bajo su responsabilidad ningún Comité.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

Aprobación

El presente Manual fue sometido a la opinión favorable de la Contraloría Interna y del Comité de Control Interno en su sesión 3/2007 efectuada el 15 de marzo de 2007 y al conocimiento, y en su caso, debida aprobación del Comité de Auditoría.

Lo anterior, con excepción de las áreas que contemplan un Comité propio para la aprobación de sus manuales. En estos casos, un representante del área de Contraloría Interna deberá formar parte integrante de dichos Comités, así como en aquellas áreas donde exista o se llegue a crear un Comité para estos efectos.

Clasificación del Manual

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 16 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, la Dirección General Adjunta de Planeación Estratégica y Evaluación clasifica la información contenida en el presente Manual como Documento Público, lo anterior con fundamento en los Artículos 2 y 7 de la mencionada Ley.

Actualización del Manual

En el caso de que sean modificadas, ya sea, la legislación aplicable, los procedimientos y/o los sistemas operativos, o cuando se presente alguna circunstancia que cualquier área involucrada considere que el presente Manual requiera actualizarse, entendiéndose por actualización cualquier adición, modificación, sustitución o cualquier otro cambio que modifique la estructura o contenido de la versión aprobada en vigencia, deberá presentar dicha actualización de manera razonada a la Contraloría Interna para su opinión favorable y posterior presentación ante el Comité de Control Interno, y al conocimiento, y en su caso, debida aprobación del Comité de Auditoría.

Distribución

La Subdirección de Contraloría Interna es el área encargada de la difusión de este Manual.

Vigencia

El presente Manual entrará en vigor en la fecha en que la Contraloría Interna publique el documento en la Intranet.

Elaboración

El presente Manual fue elaborado por la Subdirección de Análisis Económico y Social.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar una herramienta administrativa formal que establezca los procedimientos a los que habrá de sujetarse BANSEFI en lo relativo a la investigación de mercado, así como establecer los procedimientos a los que deberá apegarse la Unidad de Negocio, Apoyo o Control para el cumplimiento de sus funciones.

Alinear el contenido del manual al cumplimiento de las Leyes y reglamentaciones laborales, operativas, administrativas y financieras emitidas por las autoridades financieras, entendiéndose por éstas a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), al Banco de México (BANXICO), a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), a la Comisión Nacional de Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y a la Secretaría de la Función Pública (SFP) así como; a los requerimientos normativos para asegurar el control interno y la administración de riesgos de aquellas unidades internas en BANSEFI.

Presentar el marco normativo y los procedimientos administrativos que permitan guiar la ejecución de los métodos de trabajo, obtener una eficiencia general en la realización de las actividades y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos con que cuenta el área, para el cumplimiento de sus funciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL

1. Servir como herramienta en el adiestramiento y capacitación del personal de nuevo ingreso al área.
2. Establecer y delimitar las funciones de cada uno de los integrantes de la Subdirección de Análisis Económico y Social "A".
3. Aportar los lineamientos que agilicen las actividades legales en materia de la realización, coordinación y supervisión de análisis económicos y sociales.
4. Establecer los lineamientos generales para la participación del personal con base en las funciones y atribuciones aquí definidas.
5. Establecer los elementos de control que permitirán a BANSEFI alcanzar la eficiencia operativa y la maximización del rendimiento, al tiempo que se mantiene el perfil de riesgos aprobado por el Consejo Directivo, apegándose a las políticas y procedimientos que en el presente manual se describen.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

III. MARCO LEGAL

LEYES, REGLAMENTOS Y DECRETOS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de Ahorro y Crédito Popular.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley Federal de Entidades Paraestatales.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del Artículo 123 Constitucional.
- Reglamento Interior de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Reglamento Orgánico del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Reglamento de la Ley Federal para las Entidades Paraestatales.
- Decreto de Transformación, Decreto por el que se transforma el Patronato del Ahorro Nacional, Organismo Descentralizado del Gobierno Federal, en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

MANUALES

- Manual de Normas Presupuestarias para la Administración Pública Federal vigente.

OTRA NORMATIVIDAD

- Cualquier otro tipo de normatividad que emita el Banco de México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Secretaría de la Función Pública, la Asociación de Bancos de México y la CONDUSEF aplicable a las Instituciones de Crédito.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

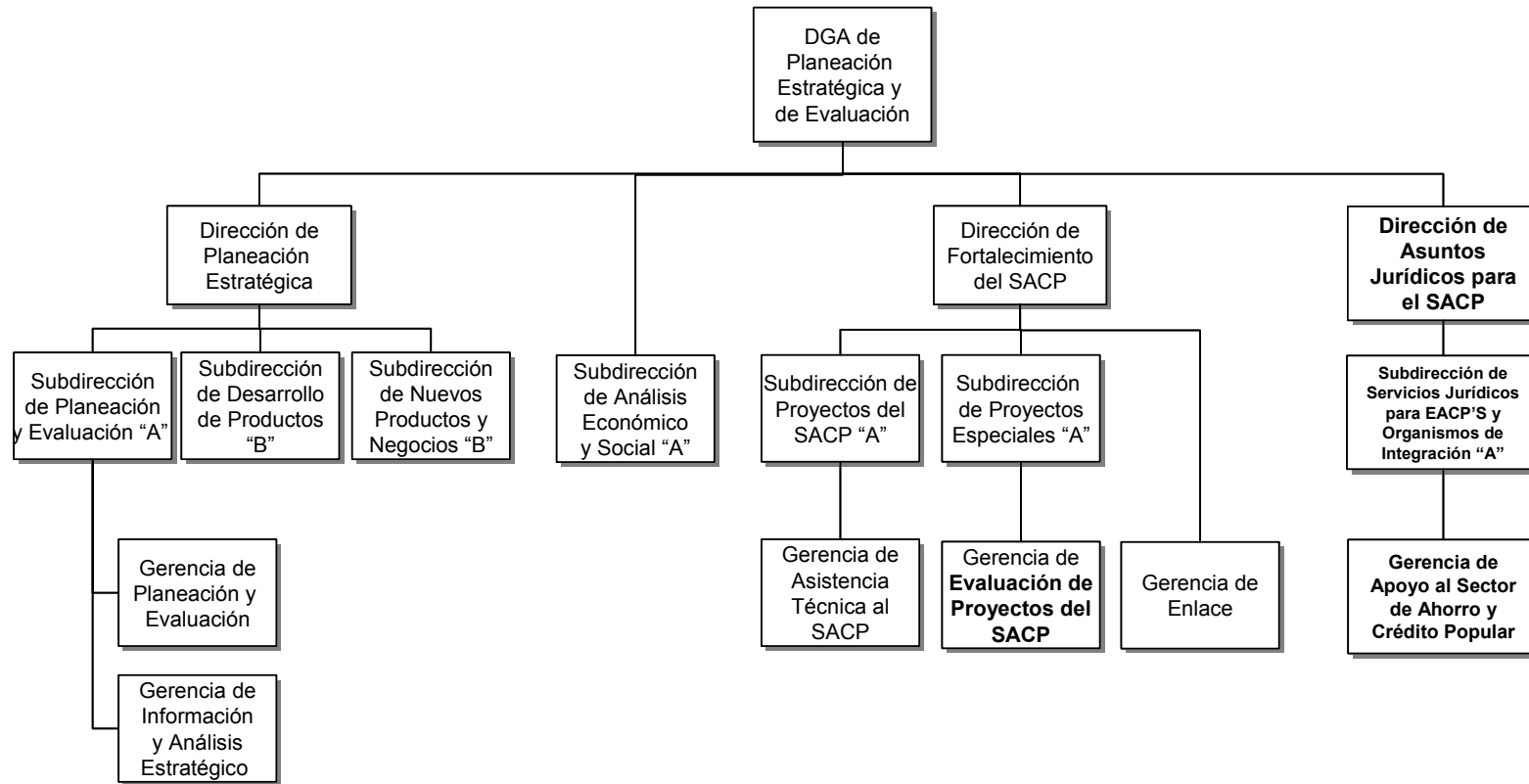
IV. POLÍTICAS GENERALES

1. La Subdirección de Análisis Económico y Social "A" debe asegurar que cada una de sus actividades sirva como apoyo al desarrollo, fortalecimiento y formalización del SACP.
2. Toda investigación de mercado que sea coordinada, realizada y/o analizada por la Subdirección de Análisis Económico y Social "A" debe apoyar las funciones de:
 - Planeación Estratégica.
 - Diseño, desarrollo y comercialización de productos y servicios.
3. La realización y diseño de estudios y/o análisis se desarrollan atendiendo a las necesidades consideradas para el conocimiento y fortalecimiento del SACP.
4. Es responsabilidad de la Subdirección de Análisis Económico y Social "A" ayudar a las áreas que así lo requieran y soliciten, en la definición de las necesidades de información y los objetivos concretos de las investigaciones de mercado solicitadas.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

V. ORGANIGRAMA DEL ÁREA

Nombre del Área: Dirección General Adjunta de Planeación Estratégica y Evaluación



CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

Nivel dentro de la Estructura: IV

Nombre del Área: Subdirección de Análisis Económico y Social "A"

Subdirección
de Análisis
Económico
y Social "A"

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

VI. FUNCIONES DE PUESTOS

Puesto: Subdirección de Análisis Económico y Social “A”

FUNCIÓN GENERAL

Diseñar, implementar y coordinar la ejecución del componente de estudios económicos aplicados, con el fin de estudiar la evolución y el desempeño del SACP y sus efectos económicos y sociales. Asimismo, analizar información sobre aspectos sociales, económicos y financieros con el fin de conocer y diagnosticar las repercusiones, tendencias y desarrollos actuales que influyan en la Institución y en el SACP. Así como, coordinar y supervisar la realización de investigaciones de mercado que apoyen las funciones de planeación estratégica, así como el diseño, desarrollo y comercialización de productos y servicios.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Diseñar, implementar, y coordinar la ejecución de investigaciones de campo para formular y apoyar estudios del SACP con base en información actualizada.
2. Coordinar los trabajos de análisis, revisión y síntesis de la información para la integración de los estudios económicos y sociales aplicados al SACP.
3. Coordinar trabajos de análisis sectorial y regional, para apoyar las propuestas y estudios que se requieran, así como a otras áreas de la Institución que lo necesiten.
4. Proponer y analizar aspectos teóricos de base para proponer marcos conceptuales y metodológicos para analizar diferentes variables e indicadores socio-económicos y del desempeño institucional del SACP.
5. Coordinar y realizar los trabajos de revisión y análisis de las políticas institucionales, así como información económica y social para determinar las necesidades de estudios diversos que apoyen las acciones institucionales.
6. Participar en congresos, cursos, talleres y eventos nacionales e internacionales para visualizar y/o generar propuestas y estrategias que promuevan el desarrollo del SACP.
7. Establecer y mantener una relación de colaboración con académicos nacionales e internacionales interesados en el tema de ahorro y crédito popular, para tener una retroalimentación desde un enfoque académico.
8. Analizar y colaborar con los estudios necesarios para determinar las poblaciones en las cuales resulte conveniente la apertura, cambio de domicilio o cierre de sucursales.
9. Atender las auditorias que se realicen a la ejecución y a la administración de los componentes de su proyecto.
10. Solicitar al Director de Proyectos el pago a proveedores de servicios de consultoría de los proyectos del BIRF a su cargo.
11. Integrar los libros blancos de cada proyecto de conformidad con los lineamientos establecidos en los guiones temáticos.
12. Coordinar y supervisar la realización de investigaciones de mercado que apoyen las funciones de planeación estratégica así como el diseño, desarrollo y comercialización de productos y servicios.
13. Ayudar a las áreas interesadas a definir las necesidades de información y los objetivos concretos de las investigaciones de mercado solicitadas (p. ej. identificación de necesidades de

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

los clientes, nivel de satisfacción con el Banco y sus productos, competencia, etc.)

14. Diseñar el contenido, formato, tamaño de la muestra y logística de las investigaciones de mercado.
15. Coordinar y supervisar la codificación de resultados y la elaboración de un reporte correspondiente.
16. Presentar el reporte de resultados de los estudios realizados a las Unidades Administrativas que corresponda, resaltando claramente la información que resuelve las necesidades que originaron la investigación.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

VII. PROCEDIMIENTOS

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

PE.2.4.01 Definición de Objetivos y Estrategias

Políticas del Procedimiento

1. Siempre que sea detectada una necesidad de realizar una investigación de mercado que apoye al desarrollo del SACP, así como a BANSEFI, la Subdirección de Análisis Económico y Social "A" debe encargarse de la definición de objetivos y estrategias del mismo.
2. Es responsabilidad de la Subdirección de Análisis Económico y Social "A" definir si el estudio requerido puede ser realizado internamente o si es necesario hacerlo de forma externa; asimismo, determinar la rentabilidad del mismo.
3. Es obligación de la Subdirección de Análisis Económico y Social "A" asegurarse que los recursos disponibles sean administrados y utilizados eficientemente.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

Descripción del Procedimiento

PE.2.4.01 Definición de Objetivos y Estrategias

RESPONSABLE	No. ACT	ACTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL		INICIA PROCEDIMIENTO
	1	Define el tipo de investigación a realizar.
	2	Define los objetivos de la investigación y los resultados esperados. Se ejecutan en paralelo las actividades 3 y 5.
	3	Investiga fuentes externas para la realización o compra de la investigación.
	4	Obtiene las variables de investigación externa como precio, tiempo o resultados esperados. Continúa en la actividad 7
	5	Analiza la capacidad de realizar la investigación internamente.
	6	Define las variables de investigación interna como costo, tiempo, personal o resultados esperados.
	7	Analiza el costo y beneficio de las opciones estudiadas.
	8	Analiza el cumplimiento de objetivos de cada opción estudiada.
	9	Selecciona la investigación a realizar o comprar.
	10	Aprueba la elección de la investigación. En caso de que no se apruebe la elección de la investigación se ejecuta la actividad 11. En caso de que se apruebe una investigación externa se ejecuta la actividad 16, de lo contrario se ejecuta la actividad 13.
	11	Realiza observaciones a elección de la investigación.
	12	Incorpora las observaciones a la elección de la investigación. Regresa a la actividad 7.
	13	Solicita el presupuesto y los recursos para realizar la investigación.
	14	Aprueba los recursos para realizar la investigación. En caso de que se aprueben los recursos para la investigación se ejecuta la actividad 15, de lo contrario se ejecuta la actividad 18.
15	Inicia la investigación de mercado. Se ejecuta el procedimiento PE.2.4.02 Realización de Estudios y Análisis de Resultados.	
		TERMINA PROCEDIMIENTO
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	16	Solicita la compra de la investigación de mercado.
	17	Aprueba la compra de la investigación de mercado. En caso de que se apruebe la compra se ejecuta la actividad 20, de lo contrario se ejecuta la actividad 18.
	18	Realiza observaciones a la elección de investigación. En caso de que se detenga la investigación por completo se ejecuta la actividad 19, de lo contrario regresa a la actividad 12.
	19	Cancela la investigación de mercado.
		TERMINA PROCEDIMIENTO

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

SUBDIRECCIÓN DE
ANÁLISIS ECONÓMICO Y
SOCIAL

20 Formaliza la compra de la investigación de mercado

TERMINA PROCEDIMIENTO

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

VII. PROCEDIMIENTOS

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

PE.2.4.02 Realización de Estudios y Análisis de Resultados

Políticas del Procedimiento

1. Una vez que los recursos para la realización del estudio y/o análisis sean aprobados, la Subdirección de Análisis Económico y Social “A” debe realizar un plan de trabajo detallado.
2. La Subdirección de Análisis Económico y Social “A” elaborará controles de avance del estudio y/o análisis, asegurando que no existan desviaciones en la realización del mismo, en caso de haberlas, será necesario revisar la planeación del estudio y realizar los ajustes necesarios, asegurando la terminación exitosa del mismo.
3. La Subdirección de Análisis Económico y Social “A” debe asegurar que a lo largo de la realización, así como en los resultados finales, se cumpla en todo momento con los lineamientos planteados, así como con el alcance y resultados definidos en el desarrollo.
4. El reporte que la Subdirección de Análisis Económico y Social “A” presente a las áreas correspondientes debe resaltar claramente la información que resuelva las necesidades que originaron la investigación.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

Descripción del Procedimiento

PE.2.4.02 Realización de Estudios y Análisis de Resultados

RESPONSABLE	No. ACT	ACTIVIDAD
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	1	Elabora el Plan de Trabajo detallado.
	2	Aprueba el plan de trabajo detallado. En caso de que se autorice el plan de trabajo se ejecuta la actividad 4, de lo contrario se ejecuta la actividad 3.
	3	Realiza ajustes al diseño del estudio. En caso que no requiera aprobación nuevamente se ejecuta la actividad 4, de lo contrario se ejecuta el procedimiento PE.2.4.01 Definición de Objetivos y Estrategias.
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	TERMINA PROCEDIMIENTO	
	4	Inicia la elaboración del estudio.
	5	Realiza los controles de avance del estudio. En caso de que existan posibles desviaciones al plan de trabajo se ejecuta la actividad 6. En caso de que no existan posibles desviaciones al plan de trabajo y se haya terminado el estudio se ejecuta la actividad 10. En caso de que no se haya terminado el estudio, regresa a la actividad 5.
	6	Revisa la planeación del estudio.
	7	Realiza la junta para evaluar la situación del estudio. En caso de que la desviación sea crítica se ejecuta la actividad 8, de lo contrario procede la actividad 9.
	8	Gestiona cambio al alcance del estudio. Regresa a la actividad 3.
	9	Realiza ajustes a la planificación. En caso de que haya terminado el estudio se ejecuta la actividad 10, de lo contrario regresa a la actividad 5.
	10	Analiza los resultados de la investigación de mercado.
	11	Elabora reporte de resultados de la investigación de mercado.
	12	Integra el reporte de resultados al estudio.
	13	Revisa resultados de la investigación. En caso de que no se requiera más información se ejecuta la actividad 15. En caso de que se requiera más información, evalúa si se requiere una nueva investigación. En caso que no se requiera una nueva investigación, regresa a la actividad 10, de lo contrario se ejecuta la actividad 14.
14	Solicita la realización de una nueva investigación. Se ejecuta el procedimiento PE.2.4.01 Definición de Objetivos y Estrategias.	

TERMINA PROCEDIMIENTO

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

SUBDIRECCIÓN DE
ANÁLISIS ECONÓMICO Y
SOCIAL

15 Envía investigación y resultados a las áreas interesadas.

TERMINA PROCEDIMIENTO

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

VII. PROCEDIMIENTOS

INVESTIGACIÓN DE MERCADO

PE.2.4.03 Administración de Proyectos de Estudios Económicos y Sociales

Políticas del Procedimiento

1. Siempre que las Unidades de Negocios detecten una necesidad de información referente al SACP, estas deben solicitar la realización de un estudio a la Subdirección de Análisis Económico y Social "A"; dicho estudio debe satisfacer las necesidades identificadas.
2. La Subdirección de Análisis Económico y Social "A" debe determinar los objetivos del Proyecto de estudio económico y/o social, así como el alcance y objetivos, en conjunto con la Unidad de Negocio interesada.
3. Todo proyecto de estudio económico y social referente al SACP debe ser aprobado, en todos sus aspectos, principalmente financieros, por el Banco Mundial, o en su caso, si se tratará de un estudio financiado por medio de recursos propios de BANSEFI, este debe ser aprobado por el Director General Adjunto de Planeación Estratégica y Evaluación.
4. La adquisición, contratación, administración y pago a consultores debe realizarse de acuerdo a los procesos correspondientes para cada actividad.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

Descripción del Procedimiento

PE.2.4.03 Administración de Proyectos de Estudios Económicos y Sociales

RESPONSABLE	No. ACT	ACTIVIDAD
		INICIA PROCEDIMIENTO
UNIDADES DE NEGOCIO, CONTROL Y APOYO SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	1	Solicita la realización de un estudio para obtener información específica del SACP.
	2	Determina los objetivos del estudio a realizar en conjunto con el área interesada.
	3	Solicita autorización al Banco Mundial del programa de trabajo para la realización del estudio
FINANCIAMIENTO INTERNACIONAL/BANCO MUNDIAL SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	4	Autoriza el programa para la realización del estudio y brinda sugerencias en caso de existir.
	5	Realiza ajustes con base en las observaciones recibidas.
	6	Establece el calendario de entregables. Se ejecuta el procedimiento PE.3.1.04 Proceso de Adquisiciones y Contratación. Se ejecuta el procedimiento PE.3.1.05 Administración y Pago a Consultores.
PROVEEDOR	7	Elabora las investigaciones acordadas.
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	8	Genera informes de avances.
	9	Analiza los avances del proyecto y determina las modificaciones al mismo.
	10	Realiza las reuniones para la redefinición de objetivos y observaciones de los entregables.
PROVEEDOR SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	11	Genera el informe final del proyecto o estudio.
	12	Verifica el informe final y determina el fin del proyecto. En caso de que el estudio cumpla con los objetivos se ejecuta la actividad 14, de lo contrario se ejecuta la actividad 13.
	13	Determina los objetivos faltantes y los notifica al proveedor. Regresa a la actividad 11.
	14	Brinda los resultados del estudio a las Unidades de Negocio, Control o Apoyo solicitantes. Se ejecuta el procedimiento PE.3.1.05 Administración y Pago a Consultores.

TERMINA PROCEDIMIENTO

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

VIII. TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE FORMATOS

FORMATO	PROCEDIMIENTO DONDE APLICA	DISTRIBUCIÓN
	•	• Original.- • 1ª. Copia.- • 2ª. Copia.-
	•	•
	•	•
	•	•
	•	•
	•	•

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

IX. FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Nombre del Formato

Instructivo de Llenado

Anote en el No.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

X. GLOSARIO DE CÓDIGOS

CÓDIGO	UNIDAD DE NEGOCIO / APOYO / CONTROL
DG	Dirección General
BI	Dirección General Adjunta de Banca Institucional
TI	Dirección General Adjunta de Tecnología de la Información
BC	Dirección General Adjunta de Banca Comercial
PE	Dirección General Adjunta de Planeación Estratégica y Evaluación
AF	Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas
OI	Órgano Interno de Control
CS	Dirección Comunicación Social
RI	Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos
JU	Dirección Jurídica
CT	Dirección de Coordinación Técnica
CI	Subdirección de Contraloría Interna
CG	Subdirección de Control de Gestión y Administración

Estructura del Código

XX.0.0.00 Nombre del Procedimiento

XX – Unidad de Negocio

.0 – Proceso (Subdirección)

.0 – Subproceso (Gerencia o División)

.00 – Diagrama (Procedimiento)

Ejemplo Estructura del Código

AF.2.4.01 Administración de los Servicios de Telefonía Móvil

AF –Administración y Finanzas

.2 – Recursos Materiales

.4 – Servicios Administrativos

.01 – Administración de los Servicios de Telefonía Móvil

Otros Términos

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
C	Indica que la actividad correspondiente es una actividad de control que atiende a un determinado riesgo.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

XI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis.- Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con él.

BIRF.- Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento.

BM.- Banco Mundial.

Estudio.- Es el ejercicio del entendimiento para conocer o comprender algo. Es también el resultado de una investigación donde se han aplicado métodos y conocimiento. Adquisición de información, pero también supone atención concentrada o acción deliberada para aprender un tema, resolver problemas, progresar en una determinada materia a comprender.

Investigación de Mercado.- *Es el diseño sistemático, recolección, análisis y presentación de la información y descubrimientos relevantes para una situación de mercadotecnia específica a la que se enfrenta la empresa".* (Phillip Kotler, 1994:112). Tiene por misión la de proveer información sobre el consumidor, el contexto competitivo, identificar las oportunidades del mercado, monitorear la implementación de los programas y evaluar el desempeño.

Plan de Trabajo.- Un plan de trabajo es un documento que describe cómo se va a implementar un proyecto, listando a todos los ejecutantes, sus responsabilidades y cometidos, y todas las tareas necesarias ordenadas por las fechas de su ejecución.

Proyecto.- Es una serie lógica de actividades relacionadas (aportaciones) dirigidas a solventar problemas específicos en un tiempo específico y en un lugar específico. Las etapas de un proyecto incluyen valoración, planificación, implementación (realización), supervisión (observación) y evaluación.

SACP.- Sector de Ahorro y Crédito Popular.

CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

XII. DIAGRAMAS DE PROCESO

PE.2.4.01 Definición de Objetivos y Estrategias


Modelo Operativo de Bansefi

ARCHIVO: PE.2.4.01 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS.VSD

1 de 2

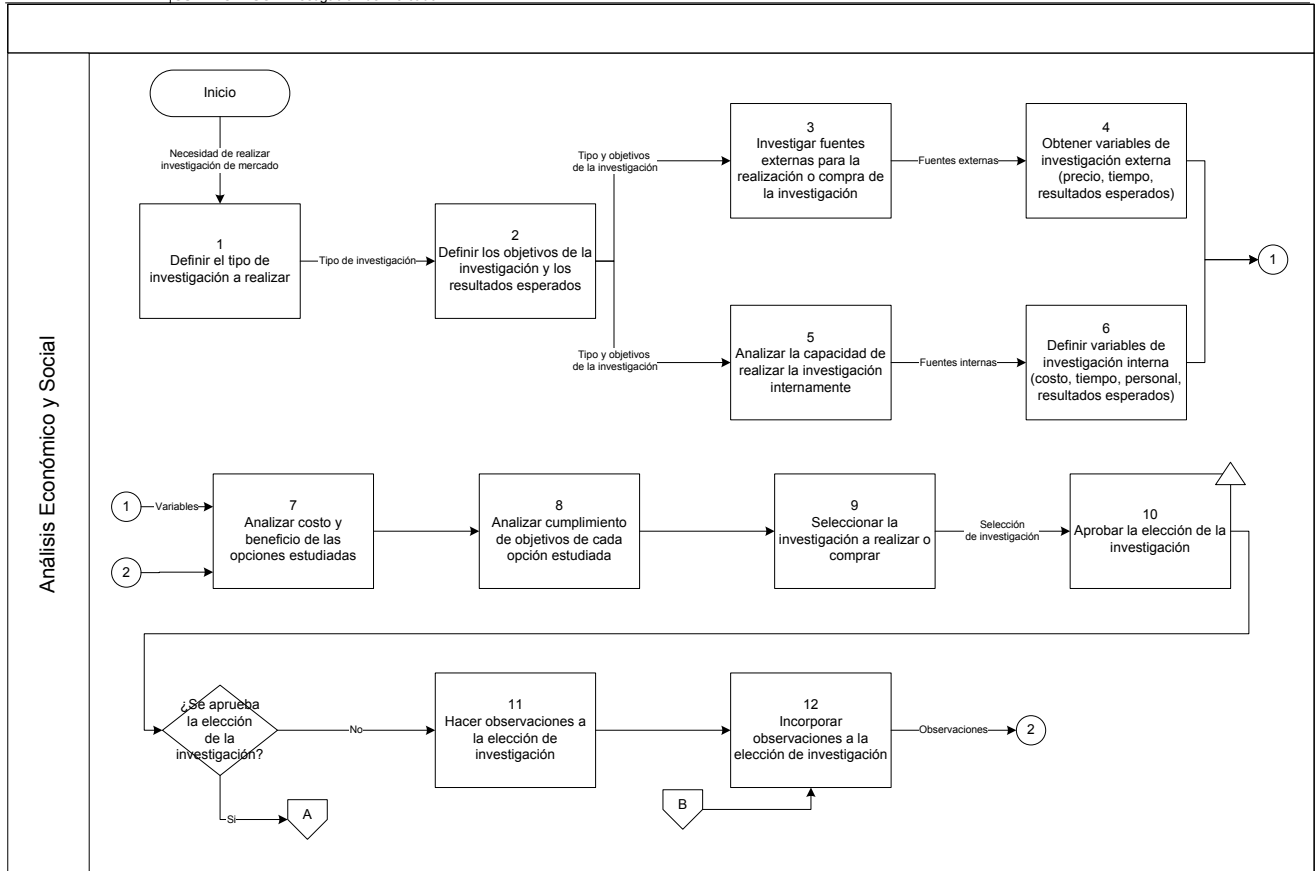
ÁREA: Planeación y Evaluación

OBJETIVO: Definir y aprobar los objetivos, alcance, tiempo, recursos, variables y resultados esperados de una investigación de mercado

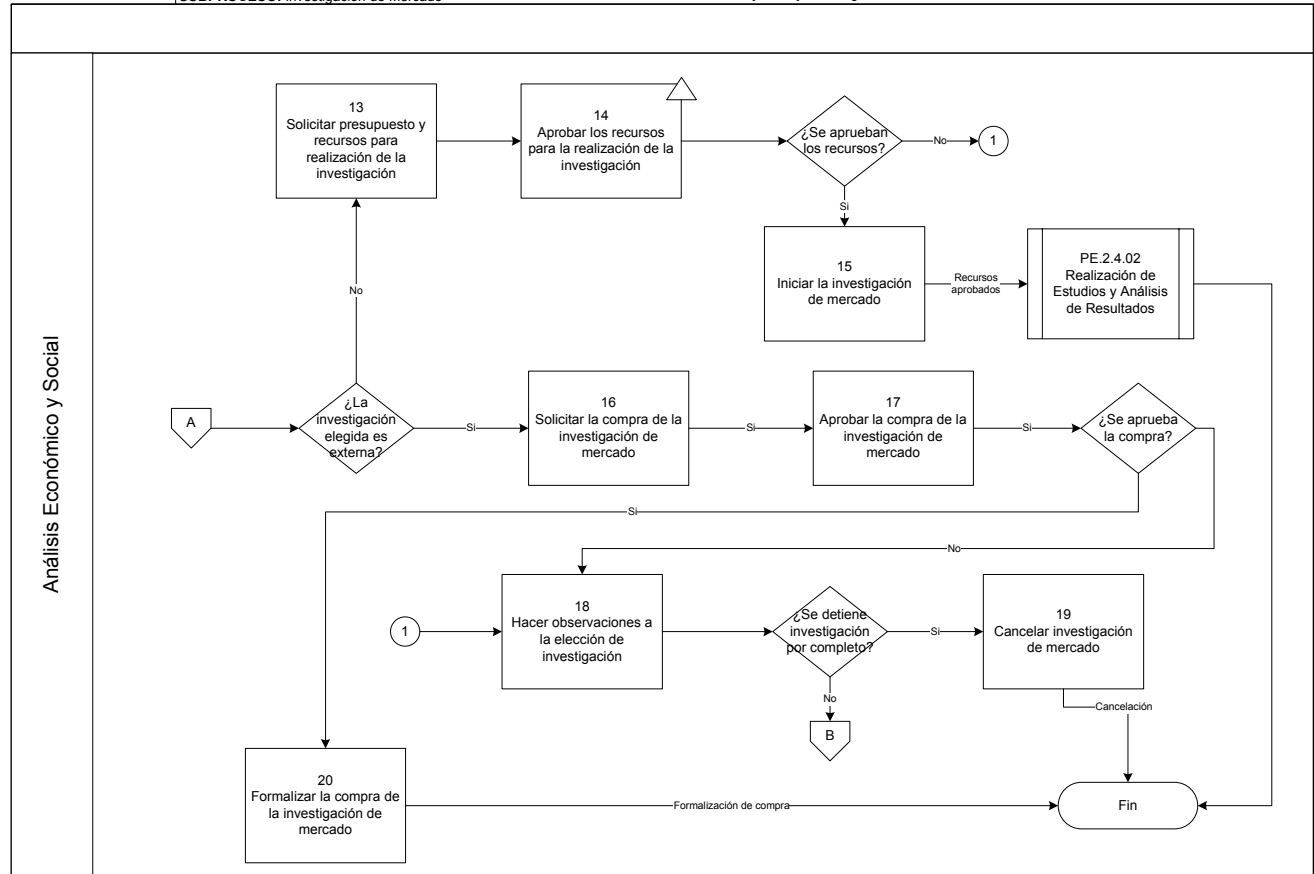
PROCESO: Nuevos Productos y Negocios

DIAGRAMA: Definición de Objetivos y Estrategias

SUBPROCESO: Investigación de Mercado

FECHA: 19-feb-07


CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008



CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

PE.2.4.02 Realización de Estudios y Análisis de Resultados

Modelo Operativo Bansefi
ARCHIVO: PE.2.4.02 REALIZACIÓN DE ESTUDIOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.VSD

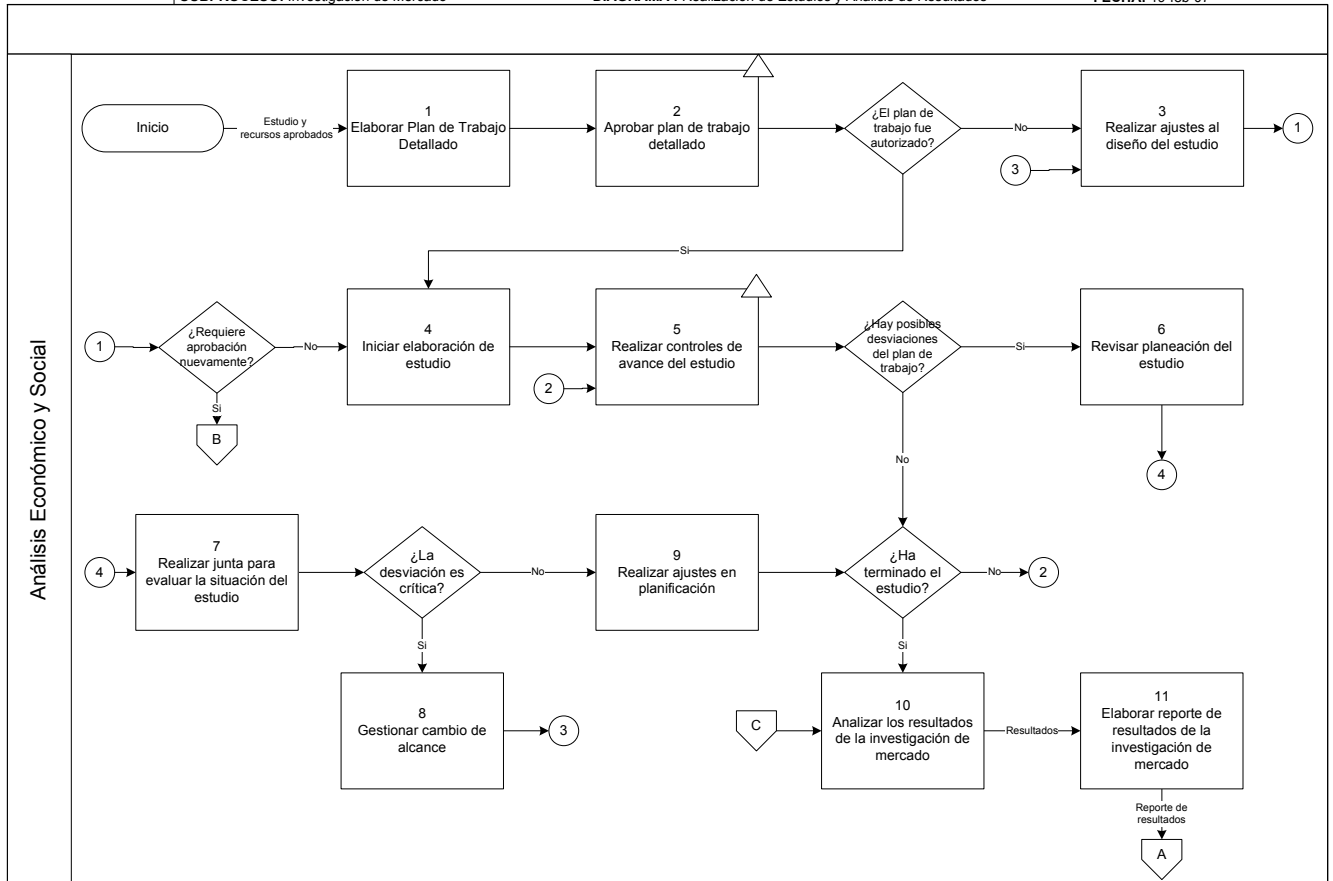
1 de 2

UNIDAD DE NEGOCIO: Planeación y Evaluación

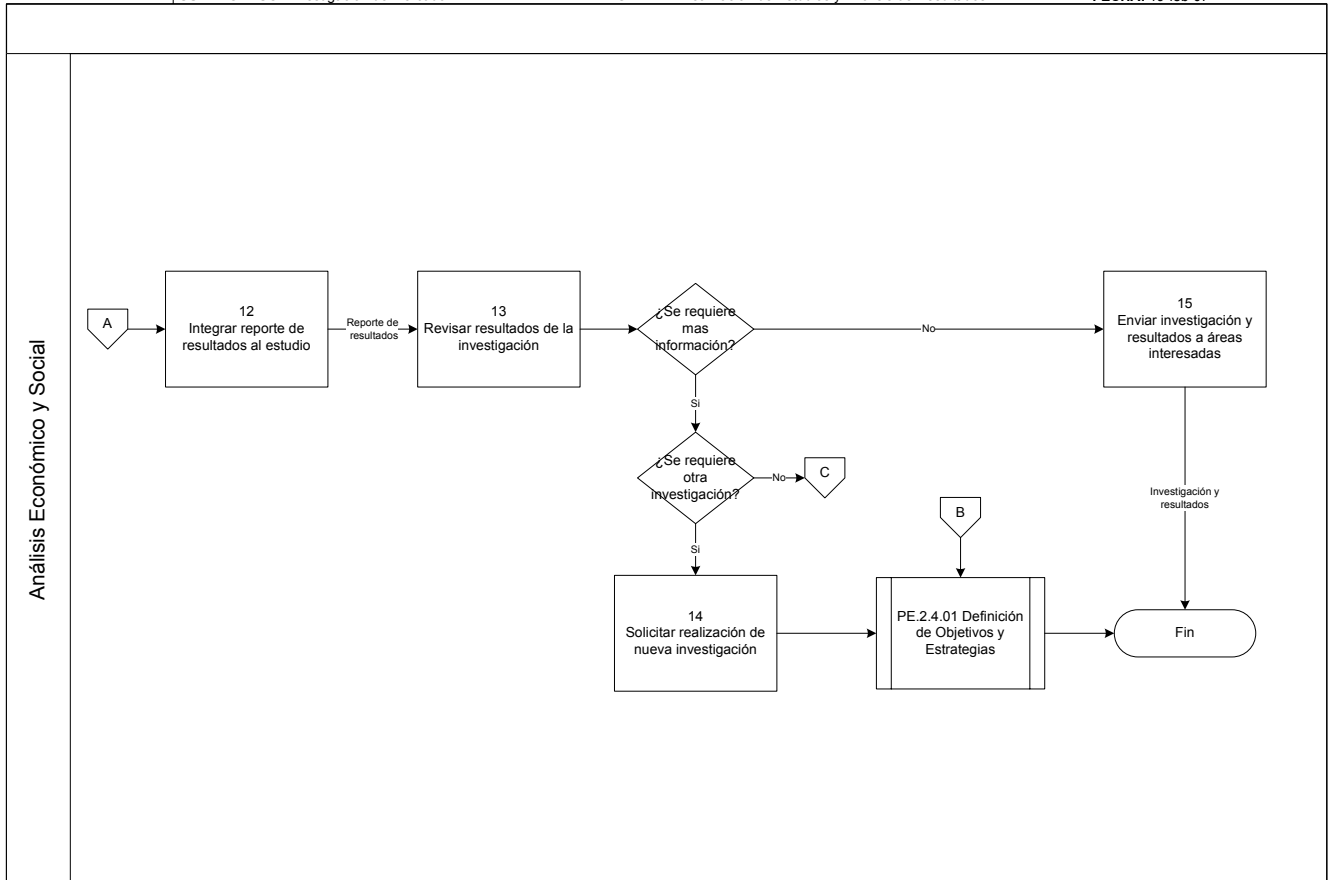
OBJETIVO: Ejecutar y controlar el desarrollo de estudios y formular las conclusiones de la investigación de mercado

PROCESO: Nuevos Productos y Negocios

DIAGRAMA : Realización de Estudios y Análisis de Resultados

FECHA: 19-feb-07


CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
				VERSIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VIGENCIA ABRIL 2008



CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008

PE.2.4.03 Administración de Proyectos de Estudios Económicos y Sociales

Modelo Operativo de Bansefi

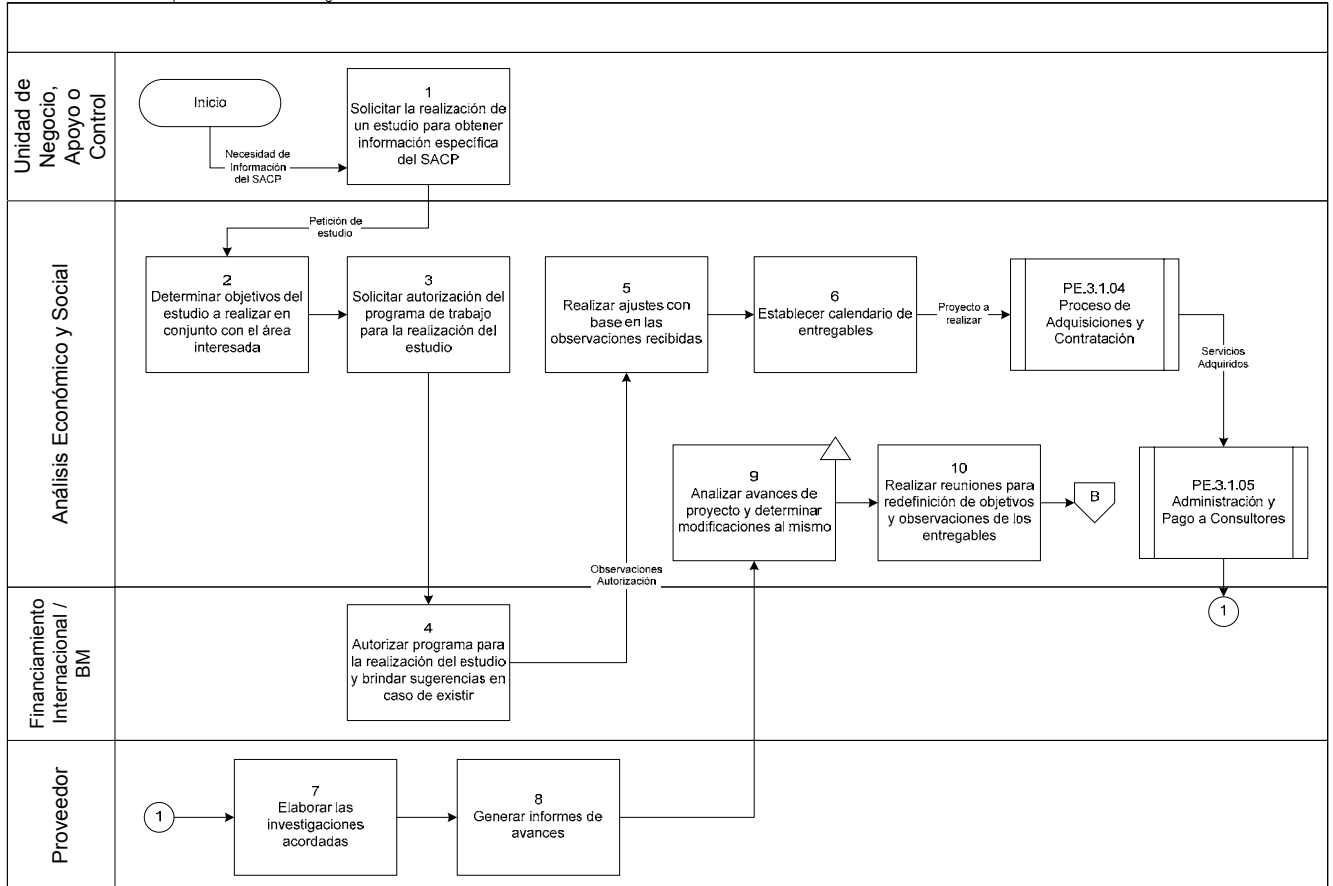
ARCHIVO: PE.2.4.03 ADMON. DE PROYECTOS DE ESTUDIOS ECO. Y SOC..VSD

1 de 2

ÁREA: Planeación y Evaluación
PROCESO: Nuevos Productos y Negocios
SUBPROCESO: Investigación de Mercado

OBJETIVO: Administrar y coordinar la correcta ejecución de los proyectos de realización de estudios económicos y sociales para el Sector de Ahorro y Crédito Popular en cumplimiento de las leyes tanto nacionales como internacionales.

DIAGRAMA: Administración de Proyectos de Estudios Económicos y Sociales

FECHA: 21-feb-07


CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008


Modelo Operativo de Bansefi

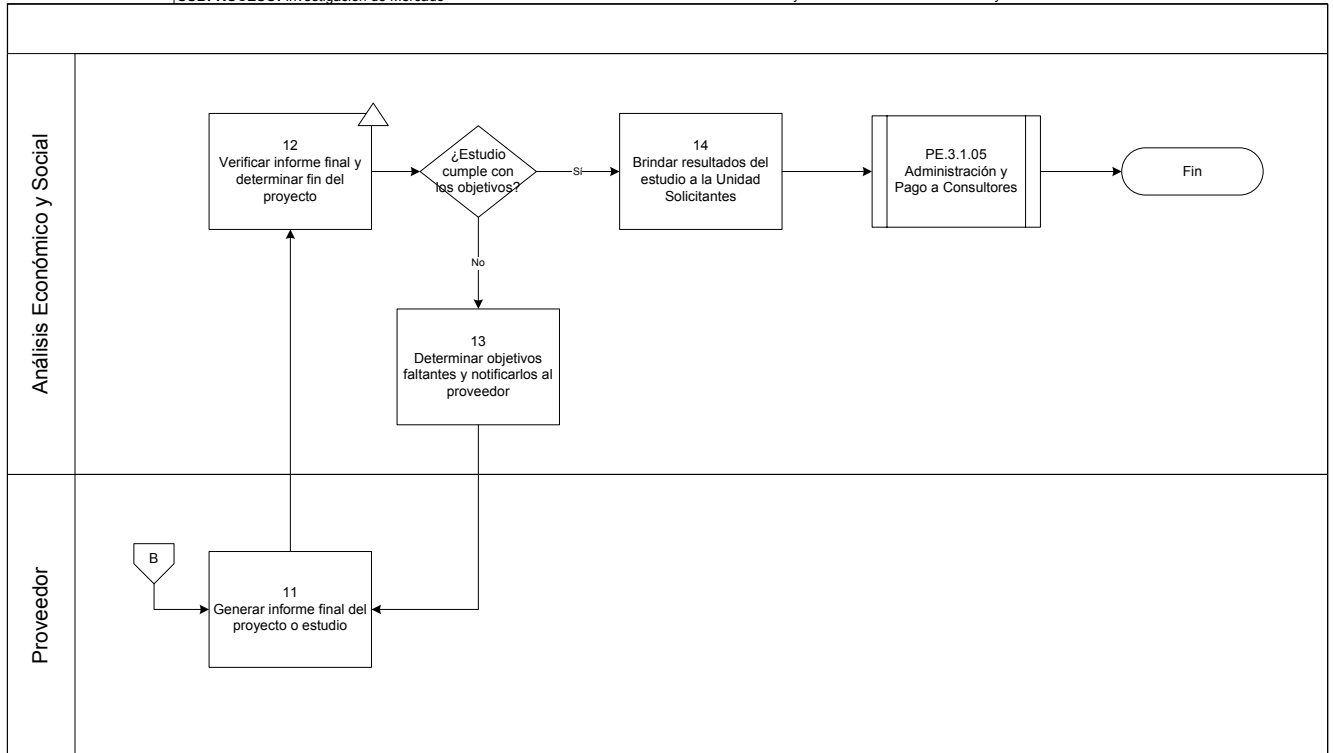
ARCHIVO: PE.2.4.03 ADMON. DE PROYECTOS DE ESTUDIOS ECO. Y SOC..VSD

2 de 2

ÁREA: Planeación y Evaluación
PROCESO: Nuevos Productos y Negocios
SUBPROCESO: Investigación de Mercado

OBJETIVO: Administrar y coordinar la correcta ejecución de los proyectos de realización de estudios económicos y sociales para el Sector de Ahorro y Crédito Popular en cumplimiento de las leyes tanto nacionales como internacionales.

DIAGRAMA: Administración de Proyectos de Estudios Económicos y Sociales

FECHA: 19-feb-07


CÓDIGO DEL ÁREA PE	ELABORÓ SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y SOCIAL	REVISÓ DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN	AUTORIZÓ COMITÉ DE CONTROL INTERNO	REVISIÓN: 01
FECHA DE ELABORACIÓN MARZO 2007				VERSIÓN: 01
				VIGENCIA ABRIL 2008