



MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Í N D I C E

	PÁG.
INTRODUCCIÓN	
OBJETIVO	1
MARCO LEGAL.	2
POLÍTICAS.	3
ORGANIGRAMA	4
FUNCIONES	5
PROCEDIMIENTOS	
DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS	45
RECEPCIÓN Y ENVÍO DE DISCOS A SUCURSALES	49
TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN VÍA MÓDEM	51
PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	53
CIERRE DEL MES Y EMISIÓN DE VALUACIONES	55
INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SORTEO	57
ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS DE SUCURSALES	57
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPO DE CÓMPUTO	61
ADMINISTRACIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE REFACCIONES INFORMÁTICAS	65
CONTROL DE SOFTWARE Y LICENCIAS	68
ANEXO 1: GUÍA DE DISTRIBUCIÓN	

INTRODUCCIÓN

A fin de apoyar las actividades que lleva a cabo el personal que labora en la Dirección General Adjunta de Tecnología de la Información, en lo concerniente al desarrollo y mantenimiento de sistemas, concentración de información y procesamiento de datos, instalación de software y hardware, mantenimiento preventivo y correctivo al equipo informático, se actualizó el presente documento.

El presente Manual define los elementos esenciales que integran las distintas fases de la operación, procedimientos administrativos y marco normativo en el cual se integran los esfuerzos para cubrir las necesidades y metas establecidas de esta Dirección.

OBJETIVO

Definir y establecer los lineamientos administrativos e informáticos que apoyen y orienten las actividades que lleva a cabo la Dirección General Adjunta de Tecnología de la Información en el desarrollo de sistemas informáticos, optimizando los recursos tecnológicos de la Institución.

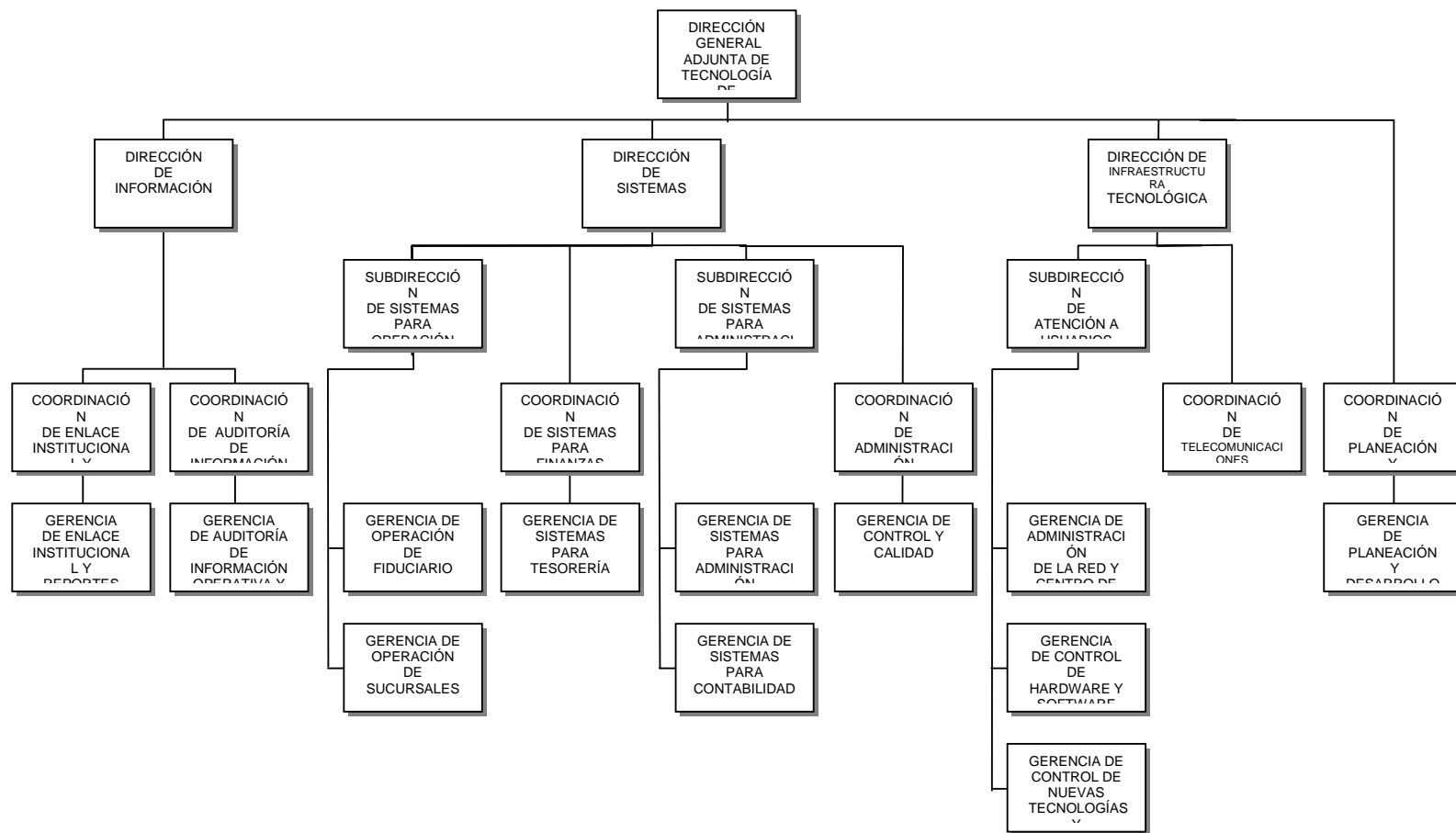
MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Legislación sobre Derechos de Autor.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.
- Normas y Lineamientos que establezca la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con relación a bienes informáticos del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.
- Normas y Lineamientos que establezca el Comité de Informática del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, con relación a bienes informáticos de la Institución.
- Manual de Procedimientos para la Administración de Bienes Informáticos vigente.
- Plan de Recuperación de Información en caso de contingencia vigente.
- Procedimiento de Apertura de Sucursales vigente.

POLÍTICAS

La Dirección General Adjunta de Tecnología de la Información:

1. Será la única Área autorizada para instalar o eliminar software en cualquier Unidad Administrativa para el desarrollo de sus funciones.
2. Será responsable de custodiar las licencias de la paquetería informática adquirida y utilizada por la Institución, por lo tanto **queda prohibido introducir cualquier software (paquetería, diskette o cualquier otro aditamento que se pueda instalar en el equipo) que no se encuentre autorizado y con licencia registrada a nombre del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.**
3. Evaluará las necesidades planteadas por las Unidades Administrativas con relación a bienes informáticos y en su caso emitirá el dictamen correspondiente para su adquisición y/o asignación.
4. Participará en las licitaciones para la adquisición de equipo de cómputo, paquetería, artículos, aditamentos y refacciones informáticas, realizando pruebas selectivas de los artículos que presenten los proveedores concursantes.
5. Instalará software de protección contra la aparición de posibles virus informáticos o agentes extraños, en cada uno de los equipos de cómputo de la Institución, a fin de evitar la contaminación de los equipos y por ende la pérdida de información.
6. Revisará (previamente a su utilización) los diskettes provenientes de otras Instituciones, a fin de prevenir la aparición de un posible virus.
7. Brindará apoyo informático a Oficinas Generales y Sucursales en días hábiles en el horario de 8:00 a 19:00 hrs.
8. Únicamente personal autorizado por esta Dirección podrá abrir el equipo de cómputo para proporcionarle mantenimiento preventivo o correctivo.
9. Tendrá la facultad de reasignar el equipo de cómputo de acuerdo con las necesidades y prioridades de la Institución.



F U N C I O N E S

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

FUNCIÓN GENERAL:

Planear, dirigir y controlar el diseño de la información necesaria y de la infraestructura tecnológica para que a través del desarrollo e implementación de sistemas y soluciones informáticas, se permita apoyar el crecimiento del sector de ahorro y crédito popular, así como para la optimización de los procesos y el aprovechamiento de los recursos con que cuenta la Institución.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Planear, dirigir, controlar y evaluar el diseño, desarrollo, instrumentación y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de conformidad con las necesidades de la Institución y del Sector de Ahorro y Crédito Popular.
2. Establecer las relaciones necesarias para coordinar las áreas tecnológicas del Sector de Ahorro y Crédito Popular, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, del Banco de México y de la propia Institución.

Dirigir y controlar las acciones para elaborar y llevar a cabo el plan de desarrollo informático que dicte la Dirección General en función a la misión, objetivo, metas, prioridades, restricciones, fuerzas y debilidades, a fin de lograr los objetivos de crecimiento y expansión de la Institución.

4. Establecer los lineamientos para el diseño, desarrollo e implantación de los sistemas de información que la Institución requiere para realizar sus funciones, así como para la adquisición y asignación de equipo cómputo y utilización de sistemas y paquetería.
5. Establecer los lineamientos para dirigir, controlar y evaluar los niveles de servicio de los sistemas equipos y comunicaciones que proveerán terceros y garantizar un tiempo de operación óptimo dentro del sector y de la Institución.
6. Planear, dirigir y evaluar el diseño, desarrollo e implantación de instrumentos y sistemas de comunicación e intercambio de voz, datos e imágenes en la Institución, así como con las instituciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular y con las autoridades regulatorias que se estimen convenientes.
7. Dirigir y controlar las gestiones necesarias para proveer a las unidades administrativas de la información que requieran para el adecuado desempeño de sus funciones. Asimismo concentrar dicha información para facilitar su consulta y mantener congruencia en datos y cifras.

Con formato: Numeración y viñetas

8. Dirigir y controlar la prestación de los servicios informáticos, de apoyo y de procesamiento de datos que requiera la Institución, así como el uso y la actualización periódica de las bases de datos.
9. Dirigir y evaluar la administración de la base de datos única de la información que genera la Institución para uso interno y del Sector de Ahorro y Crédito Popular.
10. Dirigir y evaluar la realización de estudios técnicos y de actualización para el mejoramiento y modernización de los sistemas y equipo de cómputo de la Institución.
11. Establecer normas y lineamientos de aplicación de recursos y servicios tecnológicos, así como para el óptimo aprovechamiento del equipo de cómputo de la Institución.
12. Establecer los lineamientos para el almacenamiento, respaldo y recuperación de la información generada por las Unidades Administrativas, en caso de que ocurra alguna contingencia.
13. Las análogas y conexas que se deriven de lo dispuesto en las funciones anteriores.

F U N C I O N E S

DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN

FUNCIÓN GENERAL:

Definir el tipo de información que será concentrada y difundida entre las diferentes áreas del BANSEFI, la Dirección General y las autoridades regulatorias, así como coordinarse con el sector y las autoridades regulatorias para homologar y entregar la información del sector de ahorro y crédito popular, y los medios informáticos para garantizar la integridad de dicha información.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Planear y definir conjuntamente con las unidades administrativas del BANSEFI los requerimientos de información necesaria, basándose en la definición del modelo de negocio del BANSEFI, para la operación y toma de decisiones y la necesaria a entregar a las autoridades regulatorias.
2. Planear y definir conjuntamente con las entidades de ahorro y crédito popular del BANSEFI los requerimientos de información necesaria, basándose en la definición del modelo de negocio del BANSEFI, para la operación y toma de decisiones y la necesaria a entregar a las autoridades regulatorias.
3. Gestionar con las autoridades regulatorias los requerimientos de información para el BANSEFI y el sector, a fin de definir y negociar con las mismas, la entrega de información con la periodicidad adecuada en tiempo y forma requerida.
4. Determinar conjuntamente con la Coordinación de Administración de Datos los procesos que garantizan la integridad y calidad de la información en la base de datos institucional, a fin de asegurar su óptima utilización y aprovechamiento en las diferentes áreas del BANSEFI y con ello optimizar su desempeño.
5. Establecer criterios de unificación en el manejo de información y entrega de la misma a las unidades administrativas del BANSEFI y/o entidades regulatorias, para asegurar la emisión oportuna de reportes y certificar la información contenida en ellos.
6. Dirigir y controlar que se audite y concilie la información operativa vs. la información contable de las entidades de ahorro y crédito popular, así como de las diferentes unidades administrativas del BANSEFI, para asegurar la emisión oportuna de reportes y certificar la información contenida en ellos.
7. Administrar, coordinar, controlar y planear las actividades del personal bajo su cargo, a fin de asegurar su adiestramiento y desarrollo profesional y como consecuencia lograr un mejor tiempo de respuestas eficientes a las distintas unidades administrativas del BANSEFI y/o autoridades regulatorias.

8. Supervisar que la información generada por el área a su cargo responda a las necesidades del modelo de negocio del BANSEFI, a fin de satisfacer las necesidades de información.
9. Garantizar que todos los requerimientos de información tanto de las unidades administrativas del BANSEFI como de las autoridades regulatorias estén debidamente documentados, a fin de sustentar dichos requerimientos.
10. Planear y coordinar las actividades del área mediante herramientas de seguimiento de proyectos, a fin de optimizar sus funciones.
11. Implementar procesos de encuestas de satisfacción para medir el grado de respuesta que proporciona el área a los usuarios internos del BANSEFI.
12. Proponer a la Dirección Adjunta nuevas herramientas que coadyuven a la capacitación que en materia informática se refiera, a fin de incrementar la cultura informática dentro de la Dirección de Información, para automatizar sus procesos.

F U N C I O N E S

COORDINACIÓN DE ENLACE INSTITUCIONAL Y REPORTES ESPECIALES

FUNCIÓN GENERAL

Homologar la información que se concentre y sea requerida por las unidades administrativas del BANSEFI, la dirección general y las autoridades regulatorias, certificando su confiabilidad, permitiendo atender con oportunidad las necesidades de operación.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Coadyuvar con la Dirección de Información y con las unidades administrativas del BANSEFI los requerimientos de información necesaria, basándose en la definición del modelo de negocio del BANSEFI, para la operación y toma de decisiones y la necesaria a entregar a las autoridades regulatorias.
2. Coadyuvar con la Dirección de Información y con las Entidades de Ahorro y Crédito Popular del BANSEFI los requerimientos de información necesaria, basándose en la definición del modelo de negocio del BANSEFI, para la operación y toma de decisiones y la necesaria a entregar a las autoridades regulatorias.
3. Coadyuvar con la dirección de información en las gestiones que se realizan con las autoridades regulatorias para los requerimientos de información para el BANSEFI y el sector, a fin de definir y negociar con las mismas, la entrega de información con la periodicidad adecuada y que cuenten con ella en tiempo y forma requerido.
4. Administrar, coordinar, controlar y planear las actividades del personal bajo su cargo, asegurar su adiestramiento y desarrollo profesional, así como brindar respuestas eficientes a las distintas unidades administrativas del BANSEFI y/o autoridades regulatorias.
5. Contar con herramientas informáticas y capacitar al personal para el uso óptimo de los equipos de cómputo y de los sistemas de información que se desarrollen en el BANSEFI, incrementar la cultura informática dentro de la Dirección de Información, para automatizar sus procesos.
6. Coordinar que la información generada por el área a su cargo responda a las necesidades del modelo de negocio del BANSEFI, a fin de satisfacer los requerimientos en cuanto a información se refiera.
7. Supervisar que todos los requerimientos de información tanto de las unidades administrativas del BANSEFI como de las autoridades regulatorias estén debidamente documentados, a fin de sustentar los requerimientos.
8. Coordinar las actividades de esta Coordinación, mediante herramientas de seguimiento de proyectos, con la finalidad de optimizar procesos.

9. Proponer nuevas alternativas de automatización de consultas de información, a fin de agilizar y simplificar procesos.
10. Proporcionar asistencia y apoyo a las actividades inherentes de las distintas gerencias que conforman la Coordinación de Enlace Institucional y Reportes Especiales.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE ENLACE INSTITUCIONAL Y REPORTES ESPECIALES

FUNCIÓN GENERAL:

Establecer una relación directa de transmisión de información del BANSEFI hacia las unidades administrativas del mismo, las autoridades regulatorias y las entidades del sector de ahorro y crédito popular, controlando que esta se difunda de conformidad con los lineamientos establecidos con cada unidad receptora de información.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Controlar que se transmita la información general del BANSEFI a las unidades administrativas, de conformidad con los requerimientos establecidos, para la operación y toma de decisiones.
2. Controlar que se transmita la información general del BANSEFI a las entidades de ahorro y crédito popular, de acuerdo con los requerimientos establecidos, para la adecuada operación y enlaces con los mismos.
3. Controlar que se transmita la información a las autoridades regulatorias de acuerdo con los requerimientos de información para el BANSEFI y el sector, a fin de entregar la información con la periodicidad adecuada y en tiempo y forma establecidos.
4. Controlar y evaluar que todos los requerimientos de información tanto de las unidades administrativas del BANSEFI como de las autoridades regulatorias estén debidamente documentados, a fin de contar con la documentación que avale los procesos y la emisión de información.
5. Vigilar y evaluar el proceso de transmisión y confiabilidad de la información, a fin de detectar oportunidades de automatización en la Dirección de Información.
6. Coordinar la elaboración de reportes especiales que requieren las autoridades regulatorias y las distintas unidades administrativas del BANSEFI, para la integración de sus operaciones y la mejor toma de decisiones.
7. Coordinar y analizar la información integrada en la base de datos institucional, a fin de elaborar reportes que muestren el tipo de información con la que se maneja en la Institución.
8. Contar con herramientas informáticas que les permita optimizar el uso del equipo de cómputo y de los sistemas de información que se desarrollen en el BANSEFI, para automatizar sus procesos.

9. Apoyar a las demás Gerencias de la Coordinación de Enlace Institucional y Reportes Especiales, para el buen logro de sus objetivos, además de distribuir la carga de trabajo.
10. Otras actividades solicitadas por la Subdirección de Atención a Usuarios para el buen logro de sus objetivos.

F U N C I O N E S

COORDINACIÓN DE AUDITORÍA DE INFORMACIÓN OPERATIVA Y CONTABLE

FUNCIÓN GENERAL:

Establecer los criterios para unificar la información operativa y contable que se maneje en la Institución y sea transmitida interna y externamente; así mismo auditar y conciliar la misma, a fin de mantener un nulo margen de error.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Participar y definir con la Coordinación de Administración de Datos los procesos de almacenamiento de información que garantice su integridad y calidad en la base de datos Institucional para asegurar el máximo aprovechamiento por las diferentes áreas del BANSEFI.
2. Definir criterios de unificación en el manejo de información y entrega de la misma a las unidades administrativas del BANSEFI y/o entidades regulatorias para asegurar la emisión oportuna de reportes y certificar la información contenida en ellos.
3. Auditar y conciliar la información operativa vs. la información contable de las entidades de ahorro y crédito popular, así como la de las unidades administrativas del BANSEFI para asegurar la emisión oportuna de reportes y certificar la información contenida en ellos.
4. Administrar, coordinar, controlar y planear las actividades del personal bajo su cargo, a fin de asegurar su adiestramiento y desarrollo profesional, así como brindar respuestas eficientes a las distintas unidades administrativas del BANSEFI y/o autoridades regulatorias.
5. Contar con herramientas informáticas y capacitar al personal para el uso óptimo de los equipos de cómputo y de los sistemas de información que se desarrollen en el BANSEFI, para incrementar la cultura informática dentro de la Dirección de Información, y de esta forma automatizar sus procesos.
6. Supervisar que la información generada por la Subdirección a su cargo responda a las necesidades del modelo de negocios del BANSEFI, a fin de satisfacer las necesidades de información.
7. Certificar que la información que integra la base de datos institucional sea la misma que se recibe de las entidades de ahorro y crédito popular, a fin de evitar errores en la operación.
8. Establecer plazos para integrar mensualmente la información de la base de datos institucional con la información de las entidades de ahorro y crédito popular.

9. Proponer nuevas alternativas de automatización para la homogeneización y validación de la información, a fin de mejorar su calidad e integridad.
10. Planear y coordinar las actividades de esta subdirección mediante herramientas de seguimiento de proyectos, a fin de satisfacer las necesidades de certificación de información.
11. Implementar procesos de encuestas de satisfacción, para medir el grado de respuesta que proporciona el área a los usuarios internos del BANSEFI.
12. Proporcionar asistencia y apoyo a las actividades inherentes de las distintas Gerencias que conforman la Coordinación de Auditoría de Información Operativa y Contable.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE AUDITORÍA DE INFORMACIÓN OPERATIVA Y CONTABLE

FUNCIÓN GENERAL:

Llevar a cabo el proceso de auditoría y conciliación de la información general de la Institución tanto operativa como contable, con base en los criterios establecidos para tal efecto, a fin de mantener un nulo margen de error en la información institucional.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

Aplicar los criterios de unificación en el manejo de información y entrega de la misma a las unidades administrativas del BANSEFI y/o entidades regulatorias, para asegurar la emisión oportuna de reportes y certificar la información contenida en ellos.

Con formato: Numeración y viñetas

Verificar a través de una auditoría y conciliación que la información operativa contra la información contable de de las unidades administrativas del BANSEFI, para validar la veracidad de dicha información.

Con formato: Numeración y viñetas

Verificar a través de una auditoría y conciliación la información operativa contra la información contable de las entidades de ahorro y crédito popular, para validar la información contenida en ellos.

Con formato: Numeración y viñetas

Aplicar los procesos establecidos para verificar que la información que integra la base de datos Institucional sea la misma que se recibe de las entidades de ahorro y crédito popular, a fin de evitar errores en la operación.

Con formato: Numeración y viñetas

Verificar que se cumplan los plazos establecidos para integrar mensualmente la información de la base de datos institucional con la información de las entidades de ahorro y crédito popular, con la finalidad de contar con información actualizada y validada.

Con formato: Numeración y viñetas

Proponer nuevas alternativas de automatización para la homogeneización y validación de la información, a fin de mejorar su calidad e integridad.

Con formato: Numeración y viñetas

Coordinar que se lleven a cabo los procesos de encuestas de satisfacción, a fin para medir el grado de respuesta que proporciona la Gerencia de Auditoría de Información Operativa y Contable a los usuarios internos del BANSEFI.

Con formato: Numeración y viñetas

Cumplir con las necesidades planteadas por el modelo de negocios del BANSEFI, en cuanto a veracidad y oportunidad de la información se refiere, a fin coadyuvar en el cumplimiento del objetivo institucional.

Con formato: Numeración y viñetas

Contar con herramientas informáticas para optimizar el uso de los equipos de cómputo y de los sistemas de información utilizados en la evaluación y certificación de la información de información, a fin de proporcionar un servicio de calidad.

Con formato: Numeración y viñetas

10. Proporcionar asistencia y apoyo a las actividades inherentes de las distintas Gerencias que conforman la Coordinación de Auditoría de Información Operativa y Contable.

Con formato: Numeración y viñetas

FUNCIONES

DIRECCIÓN DE SISTEMAS

FUNCIÓN GENERAL:

Planear definir y proponer una infraestructura de sistemas a las necesidades de las unidades administrativas del BANSEFI y las del sector en cuanto a su operación, mediante una participación activa en el proceso de adquisición de software, hardware, así como, evaluar y seleccionar el servicio de los asesores externos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Planear, definir la arquitectura de sistemas, basándose en la definición del modelo de negocio de BANSEFI, a fin de poner a la vanguardia tecnológica al BANSEFI y al sector, de acuerdo a las estrategias planteadas.

Con formato: Numeración y viñetas

Servir de enlace entre los distintos proveedores de tecnología y sistemas y el personal del BANSEFI, a fin de responder de forma inmediata a nuevos requerimientos de las unidades administrativas y optimizar el desempeño de sus funciones operativas.

Con formato: Numeración y viñetas

Supervisar que se cumplan las disposiciones de la Dirección Adjunta de Tecnología de Información en cuanto a la adquisición de equipos y sistemas, así como las estrategias definidas en la arquitectura de sistemas manteniendo estandarizada la plataforma tecnológica y dar cumplimiento a la estrategia definida en la arquitectura de sistemas.

Con formato: Numeración y viñetas

Administrar, coordinar, controlar y planear las actividades del personal bajo su cargo, asegurando su adiestramiento y desarrollo profesional, así como brindar respuestas eficientes y eficaces a las distintas unidades administrativas del BANSEFI.

Con formato: Numeración y viñetas

Contratar y supervisar a asesores externos que apoyen las funciones del área, cuando así se requiera, a fin de dar un servicio de calidad y oportunidad a las unidades administrativas del BANSEFI.

Con formato: Numeración y viñetas

Participar en los procesos de adquisición de software, hardware y/o cualquier otro bien o servicio relacionado con su ámbito, para apoyar en la toma de decisiones mediante la elaboración de dictámenes técnicos.

Con formato: Numeración y viñetas

Valorar y administrar posibles problemas que se deriven del uso de los sistemas y/o de la tecnología, para detectar a tiempo los posibles problemas y dar la mejor solución oportunamente.

Con formato: Numeración y viñetas

8. Supervisar que los sistemas de información y las soluciones propuestas respondan en forma oportuna a las necesidades de las unidades administrativas del BANSEFI y del sector, a fin de responder a las necesidades de los usuarios en tiempo y forma.

Proponer al área de capacitación las herramientas informáticas necesarias para la capacitación al personal, para el uso óptimo de los equipos de cómputo y de los sistemas de información que se desarrollen en el BANSEFI, incrementando la cultura informática dentro del BANSEFI, para automatizar sus procesos.

Con formato: Numeración y viñetas

Supervisar que se cumplan los estándares definidos en todos los sistemas de la Dirección de Sistemas para cumplir con oportunidad en el diseño, análisis y desarrollo de los sistemas.

Con formato: Numeración y viñetas

Supervisar que se implementen los procesos de encuestas de satisfacción, para medir el grado de respuesta que proporcionan el área a los usuarios, para conocer el grado de satisfacción de los usuarios y atender con oportunidad a las necesidades de sistematización de las áreas.

Con formato: Numeración y viñetas

11. Supervisar y garantizar que todas las aplicaciones implantadas en BANSEFI estén debidamente documentadas para que se esté en posibilidad de que en un futuro se puedan consultar.

F U N C I O N E S

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA OPERACIÓN

FUNCIÓN GENERAL

Promover y colaborar conjuntamente con las áreas de operación del BANSEFI, la optimización y/o automatización de sus operaciones mediante soluciones y/o desarrollo de sistemas de operación que satisfagan sus necesidades para el óptimo desempeño de sus funciones y toma de decisiones.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Sugerir modificaciones al esquema de trabajo mediante la detección de procesos operativos susceptibles a optimizarse y/o sistematizarse, coadyuvando a las necesidades del BANSEFI.
2. Evaluar las necesidades de desarrollo y/o adquisición de aplicaciones prioritarias y su viabilidad contribuyendo a la atención oportuna y automatizada de sus procesos.
3. Coordinar y asesorar a los usuarios de operación técnicamente en tareas de análisis, diseño, construcción e implantación de aplicaciones a desarrollar y/o adquirir, apoyar al usuario en la elección de la mejor solución tecnológica.
4. Definir conjuntamente con las Subdirecciones de Sistemas, estándares de calidad, programación y documentación, mantener la estandarización y óptimo funcionamiento de los sistemas de operación desarrollados.
5. Coordinar, controlar y supervisar la documentación que se genere de las aplicaciones operativas, manteniendo actualizada y disponible en todo momento la documentación de las aplicaciones de operación.
6. Controlar el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias, dando un servicio oportuno a las áreas administrativas.
7. Administrar, actividades del personal bajo su cargo, así como mantenerlo actualizado en conocimientos técnicos y de negocios con terceros o a través del internet o de manera autodidáctica mediante cursos de capacitación y suscripción a foros y publicaciones de tecnología, asegurando su adiestramiento y desarrollo profesional, así como brindar respuestas eficientes y eficaces a las distintas unidades administrativas de operación del BANSEFI.
8. Apoyar al sector en cuanto a sus necesidades de sistemas para automatizar su operación, brindando soluciones al sector en materia de sistemas operativos.
9. Estar al día en conocimientos tecnológicos, identificando y promover nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología.
10. Implementar sistemas de información que respondan en forma oportuna a las necesidades del BANSEFI y del sector, a fin de responder a las necesidades de los usuarios en tiempo y forma.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE OPERACIÓN DE FIDUCIARIO

FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar e implantar sistemas que coadyuven al óptimo desempeño de las funciones de los usuarios de las áreas operativas del BANSEFI.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. realizar análisis de los procesos de operación de fiduciario, proponiendo soluciones que automaticen procesos, así como comprender las funciones del área fiduciaria y apoyarlos, mediante sistemas, en sus funciones.
2. Investigar, analizar y evaluar sistemas existentes en el mercado, así como estudiar su viabilidad en el BANSEFI, contando con aplicaciones que respondan con eficiencia a las necesidades de los usuarios.
3. Implementar e integrar las aplicaciones adquiridas y/o desarrolladas, dotando a los usuarios de sistemas, que les permitan automatizar su operación y se integren a la arquitectura de sistemas.
4. Cumplir con los estándares de calidad, programación y documentación preestablecidos, garantizando que los sistemas implementados en el BANSEFI sean confiables y tengan un mismo nivel de calidad.
5. Establecer ambientes de pruebas a los sistemas antes de su operación en producción, para validar y garantizar la funcionalidad de los sistemas.
6. Generar y/o validar que exista la documentación requerida para cada aplicación, garantizando que todas las aplicaciones estén debidamente documentadas, para facilitar modificaciones futuras.
7. Estar al día en conocimientos tecnológicos y del negocio, identificando y promoviendo nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología.
8. Cumplir con los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias, facilitando el seguimiento de los proyectos.
9. Conocer y apegarse a la arquitectura de sistemas, para poder mantener una plataforma estándar en los sistemas, para facilitar la intercomunicación entre las aplicaciones.
10. Apoyar a los usuarios en la entrega de información, facilitando la labor de entrega de información a quien lo requiera.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE OPERACIÓN DE SUCURSALES

FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar e implantar sistemas que coadyuven al óptimo desempeño de las funciones de los usuarios de las áreas operativas del BANSEFI.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Realizar análisis de los procesos de operación de sucursales, proponiendo soluciones que automaticen procesos, así como comprender las funciones del área operativa y apoyarlos, mediante sistemas, en sus funciones.
2. Investigar, analizar y evaluar sistemas existentes en el mercado, así como estudiar su viabilidad en el BANSEFI, contando con aplicaciones que respondan con eficiencia a las necesidades de los usuarios.
3. Implementar e integrar las aplicaciones adquiridas y/o desarrolladas, dotando a los usuarios de sistemas, que les permitan automatizar su operación.
4. Cumplir con los estándares de calidad, programación y documentación preestablecidos, así como verificar la funcionalidad de las aplicaciones, garantizando que los sistemas implementados en el BANSEFI sean confiables y tengan un mismo nivel de calidad.
5. Estar al día en conocimientos tecnológicos y del negocio, identificando y promoviendo nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología.
6. Generar y/o validar que exista la documentación requerida para cada aplicación, garantizando que todas las aplicaciones estén debidamente documentadas, para facilitar modificaciones futuras.
7. Cumplir con los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias, facilitando el seguimiento de los proyectos.
8. Apoyar al sector en cuestiones técnicas referentes a sistemas de operación de sucursales y servir de apoyo al sector en sus sistemas de operación de sucursales.
9. Conocer y apegarse a la arquitectura de sistemas a fin de poder mantener una plataforma estándar en los sistemas, para facilitar la intercomunicación entre las aplicaciones.
10. Realizar visitas a sucursales para conocer operación real de las mismas e identificar posibles mejoras de la operación, apoyada en los sistemas.

F U N C I O N E S

SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS PARA ADMINISTRACIÓN

FUNCIÓN GENERAL

Promover y colaborar conjuntamente con las áreas sustantivas de administración del BANSEFI, la optimización y/o automatización de sus operaciones mediante soluciones y/o desarrollo de sistemas de administración que satisfagan sus necesidades para el óptimo desempeño de sus funciones y toma de decisiones.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Sugerir modificaciones al esquema de trabajo mediante la detección de procesos operativos susceptibles a optimizarse y/o sistematizarse, coadyuvando a las necesidades del BANSEFI.
2. Evaluar las necesidades de desarrollo y/o adquisición de aplicaciones prioritarias y su viabilidad, contribuyendo a la atención oportuna y automatizada de sus procesos.
3. Coordinar y asesorar a los usuarios de administración técnicamente en tareas de análisis, diseño, construcción e implantación de aplicaciones a desarrollar y/o adquirir, a fin de apoyar al usuario en la elección de la mejor solución tecnológica.
4. Definir conjuntamente con las Subdirecciones de Sistemas, estándares de calidad, programación y documentación, manteniendo la estandarización y óptimo funcionamiento de los sistemas desarrollados.
5. Coordinar, controlar y supervisar la documentación que se genere de las aplicaciones, manteniéndola actualizada y disponible en todo momento la documentación de las aplicaciones.
6. Controlar el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias de administración, dando un servicio oportuno a las áreas administrativas.
7. Administrar, actividades del personal bajo su cargo, así como mantenerlo actualizado en conocimientos técnicos y de negocios con terceros o a través del internet o de manera autodidáctica mediante cursos de capacitación y suscripción a foros y publicaciones de tecnología, asegurando su adiestramiento y desarrollo profesional, así como brindar respuestas eficientes y eficaces a las distintas unidades administrativas del BANSEFI.
8. Apoyar al sector en cuanto a sus necesidades de sistemas para automatizar su operación, brindando soluciones al sector en materia de sistemas.
9. Estar al día en conocimientos tecnológicos, identificando y promoviendo nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología.
10. Implementar sistemas de información administrativa que respondan en forma oportuna a las necesidades del BANSEFI y del sector, a fin de responder a las necesidades de los usuarios en tiempo y forma.

FUNCIONES

GERENCIA DE SISTEMAS PARA ADMINISTRACIÓN

FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar e implantar sistemas de administración que coadyuven al óptimo desempeño de las funciones de los usuarios de las áreas administrativas del BANSEFI.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Realizar análisis de los procesos administrativos, proponiendo soluciones que automaticen procesos, así como comprender las funciones del área administrativa y apoyarlos, mediante sistemas, en sus funciones.
2. Investigar, analizar y evaluar sistemas administrativos existentes en el mercado, así como estudiar su viabilidad en el BANSEFI, contando con aplicaciones que respondan con eficiencia a las necesidades de las áreas administrativas.
3. Implementar e integrar las aplicaciones adquiridas y/o desarrolladas, dotando a los usuarios de las áreas administrativas de sistemas que les permitan automatizar su operación.
4. Cumplir con los estándares de calidad, programación y documentación preestablecidos, así como verificar la funcionalidad de las aplicaciones, garantizando que los sistemas implementados en el BANSEFI sean confiables y tengan un mismo nivel de calidad.
5. Estar al día en conocimientos tecnológicos y del negocio, identificando y promoviendo nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología.
6. Generar y/o validar que exista la documentación requerida para cada aplicación, garantizando que todas las aplicaciones estén debidamente documentadas, para facilitar modificaciones futuras.
7. Cumplir con actualizados los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias, facilitando el seguimiento de los proyectos.
8. Apoyar al sector en cuestiones técnicas referentes a sistemas administrativos y servir de apoyo al sector en sus sistemas administrativos.

Conocer y apegarse a la arquitectura de sistemas, a fin de mantener una plataforma estándar en los sistemas, para facilitar la intercomunicación entre las aplicaciones.

11. Apoyar a los usuarios en la instalación y uso de aplicaciones de instituciones regulatorias, facilitando la labor de entrega de información a entidades regulatorias por parte del BANSEFI.

Con formato: Numeración y viñetas

F U N C I O N E S

GERENCIA DE SISTEMAS PARA CONTABILIDAD

FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar e implantar sistemas contables que coadyuven al óptimo desempeño de las funciones de los usuarios de las áreas contables del BANSEFI.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Realizar análisis de los procesos contables, proponer soluciones que automaticen procesos, así como comprender las funciones del área administrativa y apoyarlos, mediante sistemas, en sus funciones.
2. Investigar, analizar y evaluar sistemas contables existentes en el mercado, así como estudiar su viabilidad en el BANSEFI, a fin de contar con aplicaciones que respondan con eficiencia a las necesidades de las áreas administrativas y contables.
3. Implementar e integrar las aplicaciones adquiridas y/o desarrolladas, a fin de dotar a los usuarios de las áreas contables de sistemas que les permitan automatizar su operación.
4. Cumplir con los estándares de calidad, programación y documentación preestablecidos, así como verificar la funcionalidad de las aplicaciones, garantizando que los sistemas implementados en el BANSEFI sean confiables y tengan un mismo nivel de calidad.
5. Estar al día en conocimientos tecnológicos y del negocio, identificando y promoviendo nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología.
6. Generar y/o validar que exista la documentación requerida para cada aplicación, garantizando que todas las aplicaciones estén debidamente documentadas, para facilitar modificaciones futuras.
7. Cumplir con los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias, facilitando el seguimiento de los proyectos.
8. Apoyar al sector en cuestiones técnicas referentes a sistemas contables y servir de apoyo al sector en sus sistemas contables, así como en la generación de reportes regulatorios.
9. Conocer y apegarse a la arquitectura de sistemas, a fin de poder mantener una plataforma estándar en los sistemas, para facilitar la intercomunicación entre las aplicaciones.
10. Apoyar a los usuarios en la entrega de la información, facilitando la labor de entrega de información a quien lo requiera.

F U N C I O N E S

COORDINACIÓN DE SISTEMAS PARA FINANZAS

FUNCIÓN GENERAL

Promover y colaborar conjuntamente con las áreas de afinanzas del BANSEFI, la optimización y/o automatización de sus operaciones mediante soluciones y/o desarrollo de sistemas de finanzas que satisfagan sus necesidades para el óptimo desempeño de sus funciones y toma de decisiones.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Sugerir modificaciones al esquema de trabajo mediante la detección de procesos operativos de finanzas susceptibles a optimizarse y/o sistematizarse y coadyuvar a las necesidades del BANSEFI.

Con formato: Numeración y viñetas

2. Evaluar las necesidades de desarrollo y/o adquisición de aplicaciones prioritarias y su viabilidad, a fin de contribuir a la atención oportuna y automatizada de sus procesos.
3. Coordinar y asesorar a los usuarios técnicamente en tareas de análisis, diseño, construcción e implantación de aplicaciones a desarrollar y/o adquirir para apoyar al usuario en la elección de la mejor solución tecnológica.
4. Definir conjuntamente con las subdirecciones de sistemas, estándares de calidad, programación y documentación, manteniendo la estandarización y óptimo funcionamiento de los sistemas desarrollados.
5. Coordinar, controlar y supervisar la documentación que se genere de las aplicaciones y mantenerla actualizada y disponible en todo momento la documentación de las aplicaciones.
6. Controlar el cumplimiento de los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias, a fin de dar un servicio oportuno a las áreas administrativas.
7. Administrar, actividades del personal bajo su cargo, así como mantenerlo actualizado en conocimientos técnicos y de negocios con terceros o a través del internet o de manera autodidáctica mediante cursos de capacitación y suscripción a foros y publicaciones de tecnología, asegurando su adiestramiento y desarrollo profesional, así como brindar respuestas eficientes y eficaces a las distintas unidades administrativas del BANSEFI.
8. Apoyar al sector en cuanto a sus necesidades de sistemas financieros para automatizar su operación a fin de brindar soluciones al sector en materia de sistemas.
9. Estar al día en conocimientos tecnológicos, identificando y promoviendo nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología.
10. Implementar sistemas de información financiera que respondan en forma oportuna a las necesidades del BANSEFI y del sector, respondiendo a las necesidades de los usuarios en tiempo y forma.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE SISTEMAS PARA TESORERÍA

FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar e implantar sistemas que coadyuven al óptimo desempeño de las funciones de los usuarios de las áreas de finanzas del BANSEFI.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Realizar análisis de los procesos del área de finanzas, proponer soluciones que automatizen procesos, así como comprender las funciones del área y apoyarlos, mediante sistemas, en sus funciones.
2. Investigar, analizar y evaluar sistemas para finanzas y tesorería existentes en el mercado, así como estudiar su viabilidad en el BANSEFI, a fin de contar con aplicaciones que respondan con eficiencia a las necesidades de las áreas de finanzas.
3. Implementar e integrar las aplicaciones adquiridas y/o desarrolladas y dotar a los usuarios de las áreas de finanzas de sistemas que les permitan automatizar su operación.
4. Cumplir con los estándares de calidad, programación y documentación preestablecidos, así como verificar la funcionalidad de las aplicaciones, a fin de garantizar que los sistemas implementados en el BANSEFI sean confiables y tengan un mismo nivel de calidad.
5. Estar al día en conocimientos tecnológicos y del negocio, identificando y promoviendo nuevos servicios y/o negocios, haciendo uso de la tecnología.
6. Generar y/o validar que exista la documentación requerida para cada aplicación, garantizando que todas las aplicaciones estén debidamente documentadas, para facilitar modificaciones futuras.
7. Cumplir con los planes de trabajo establecidos con las áreas usuarias y facilitar el seguimiento de los proyectos.
8. Apoyar al sector en cuestiones técnicas referentes a sistemas, a fin de servir de apoyo al sector en sus sistemas de tesorería y finanzas.
9. Conocer y apegarse a la arquitectura de sistemas para poder mantener una plataforma estándar en los sistemas, para facilitar la intercomunicación entre las aplicaciones.
10. Apoyar a los usuarios en la instalación y uso de aplicaciones de instituciones regulatorias, facilitando la labor de entrega de información a entidades regulatorias por parte del BANSEFI.

F U N C I O N E S

COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE DATOS

FUNCIÓN GENERAL

Contribuir en la definición, diseño y desarrollo de herramientas necesarias para la administración de la información. Asimismo mantener y controlar el modelo de datos institucional, garantizando la integración de toda la información en el repositorio central institucional.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Analizar, diseñar y elaborar herramientas de manejo de información a fin de permitir, a nivel interno de la Dirección Adjunta de Tecnología de la Información, la optimización constante de procesos en cuanto a la obtención, control, suministro, análisis e integridad de la información proporcionada por el sector ACP y unidades administrativas del BANSEFI, a fin de facilitar su explotación.
2. Monitorear periódicamente el desempeño de las herramientas desarrolladas, y en su caso proponer recomendaciones de solución tecnológica, a fin de optimizar los procesos operativos propiciando el incremento permanente de la productividad y la eficiencia en los mismos.
3. Coordinar y asesorar técnicamente en tareas de análisis y diseño de bases de datos a las Subdirecciones de Sistemas, apoyar a los desarrolladores en la elección de la mejor solución tecnológica.
4. Definir conjuntamente con las Subdirecciones de Sistemas, estándares de calidad, programación y documentación a fin de mantener la estandarización y óptimo funcionamiento de los sistemas desarrollados.
5. Coordinar, controlar y actualizar la documentación del repositorio central de información, a fin de mantenerla actualizada y disponible en todo momento la documentación para facilitar la consulta de la información.
6. Administrar, coordinar, controlar y planear las actividades del personal bajo su cargo, asegurando su adiestramiento y desarrollo profesional, así como brindar respuestas eficientes y eficaces a las distintas unidades administrativas del BANSEFI.
7. Apoyar al sector en cuanto a sus necesidades de almacenamiento de información, brindando soluciones al sector en materia de almacenamiento y explotación de información.
8. Mantener actualizado y ordenado el modelo de datos institucional, así como controlar los accesos a los datos, garantizando la estandarización de la información, lo que permitirá su explotación de manera sencilla y rápida, bajo esquemas de seguridad.

9. Identificar y promover nuevos servicios y/o negocios haciendo uso de la tecnología y estar al día en conocimientos tecnológicos.
10. Proponer, definir y controlar procesos de agrupaciones de datos que permitan la ágil explotación de la información y facilidad de explotación de información, a través de herramientas de usuario final, con óptimos tiempos de respuesta.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE CONTROL Y CALIDAD

FUNCIÓN GENERAL

Analizar, desarrollar e implantar herramientas para la administración de la información, dar seguimiento a las peticiones de información solicitadas en las auditorías, supervisar que se cumplan los estándares de calidad en los sistemas implementados para que coadyuven al óptimo desempeño de las funciones de los usuarios de las áreas de sistemas del BANSEFI.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Apoyar en la generación de scripts de pruebas de las aplicaciones y garantizar que los sistemas se prueben antes de ser liberados.
2. Participar en el proceso de pruebas de los sistemas a implementar y ayudar a detectar errores antes de que los sistemas se entreguen a los usuarios.
3. Apoyar al personal de sistemas para que se documenten todas las solicitudes de sistemas a fin de tener registrados los compromisos contraídos por el área de Sistemas y darles seguimiento.
4. Apoyar al personal de sistemas en la generación y/o validación de la documentación requerida para cada aplicación y garantizar que todas las aplicaciones estén debidamente documentadas, para facilitar modificaciones futuras.
5. Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios de los sistemas y mejorar y/o mantener el nivel de respuesta a los usuarios.
6. Cumplir y actualizar los estándares de calidad, programación y documentación de acuerdo a las herramientas de desarrollo que se vayan implementando, a fin de promover que se mantenga un nivel de calidad en todos los sistemas.
7. Recopilar la información que sea solicitada durante las auditorías que sirva de enlace entre los auditores y los miembros de la dirección adjunta para agilizar los procesos de entrega de información.
8. Apoyar en el seguimiento de las recomendaciones hechas durante las auditorías y ayudar a que se cumplan las recomendaciones en tiempo y forma.
9. Elaborar los manuales técnicos y de usuarios para tener documentación soporte a los sistemas para que los usuarios cuenten con un documento que les facilite el manejo de los sistemas.
10. Dotar de información necesaria a las autoridades regulatorias y dar cumplimiento a las solicitudes de autoridades externas

F U N C I O N E S

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

FUNCIÓN GENERAL

Determinar los requerimientos que en materia tecnológica, de comunicaciones, redes, telefonía y equipo de cómputo requiera la Institución, así como vigilar que se lleve un estricto control de los bienes y servicios informáticos que adquiera y/o contrate, de igual forma, la asignación que se realice de éstos; además establecer los mecanismos de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica, a fin de coadyuvar al crecimiento y desarrollo institucional.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Evaluar los requerimientos de tecnología con respecto a equipo de cómputo, de telecomunicaciones y de telefonía de las unidades administrativas del BANSEFI, con la finalidad de definir el grado de equipamiento informático y de infraestructura tecnológica.
2. Planear la adquisición de equipo de cómputo, de telecomunicaciones, de telefonía y de emergencia, a fin de mantener la infraestructura tecnológica actualizada y a la vanguardia.
3. Establecer los mecanismos necesarios para controlar el inventario de hardware y software adquirido por el BANSEFI, a fin de garantizar su ubicación y utilización, además de asegurar su asignación y custodia a la unidad administrativa correspondiente.
4. Planear, coordinar y supervisar la aplicación oportuna de mecanismos de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura de cómputo, de telecomunicaciones, de telefonía y de emergencia del BANSEFI, para mantener en perfectas condiciones su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
5. Gestionar y controlar los trámites, contratos y permisos necesarios ante los organismos o entidades correspondientes de los bienes y servicios informáticos que adquiera y/o contrate el BANSEFI, para garantizar su buen funcionamiento y operación dentro de los marcos legales.
6. Asegurar que se proporcione la asesoría y atención de requerimientos informáticos y de comunicación con base en una actitud de servicio y respeto, para apoyar y eficientizar el desempeño de las distintas unidades administrativas que conforman al BANSEFI.
7. Controlar que se supervisen las actividades y desempeño del Datacenter y Callcenter, así como el servicio y atención proporcionado a las sucursales del BANSEFI y del sector de ahorro y crédito popular, a fin de garantizar que dicho servicio, atención y equipamiento sea conforme a los estándares requeridos por el BANSEFI.

8. Garantizar la asignación y distribución de servicios informáticos (Internet, mensajería, impresión, almacenamiento, etc.) y de telefonía (buzones de voz, faxes, etc.), para apoyar y eficientizar el desempeño de las distintas unidades administrativas que conforman al BANSEFI.
9. Definir y establecer lineamientos técnicos y metodología adecuada para la operación, aprovechamiento y estandarización del equipo y servicios informáticos del BANSEFI, así como para la elaboración de manuales de usuario.
10. Analizar conjuntamente con las subdirecciones a su cargo las necesidades de capacitación del personal de las unidades administrativas del BANSEFI en materia de tecnología informática, a fin de realizar propuestas de capacitación que incrementen el conocimiento del personal en éste ámbito.
11. Apoyar las actividades inherentes a las otras direcciones que conforman a la Dirección General Adjunta de Tecnología de la Información.
12. Realizar las funciones adicionales que le sean encomendadas por el Director General.

F U N C I O N E S

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

FUNCIÓN GENERAL

Dirigir y controlar los mecanismos implantados para brindar los servicios de asistencia y asesoría tecnológica tanto a las unidades administrativas de la Institución como al sector de ahorro y crédito popular, a fin de mantener los sistemas y servicios de comunicación y atención en óptimas condiciones.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Ser el primer contacto de las unidades administrativas del BANSEFI, que provea de solución a las necesidades de capacitación, asesoría y asistencia que genera una infraestructura tecnológica de punta o dada la necesidad canalizar los requerimientos al área respectiva para su solución.
2. Coordinar la asesoría y atención de los requerimientos que en materia informática requieran las unidades administrativas del BANSEFI, a fin de permitir que sean más productivas utilizando al máximo la infraestructura tecnológica existente.
3. Monitorear la asesoría y atención de los requerimientos informáticos de las sucursales del BANSEFI y del sector de ahorro y crédito popular, para garantizar que el servicio proporcionado por el Datacenter y Callcenter sea de acuerdo con los estándares de calidad y tiempos solicitados por el BANSEFI.
4. Administrar y controlar el inventario tanto del equipo de cómputo, de telecomunicaciones, de telefonía y de emergencia; como de licencias de software aplicativo y de escritorio, a fin de determinar su ubicación y garantizar su buen uso y asignación.
5. Autorizar los Programas “Anual de Mantenimiento Preventivo”, “Desarrollo de Sistemas” “Programa Anual de Comunicaciones”.
6. Coordinar y controlar que se lleven a cabo los servicios de mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo, tales como servidores computadoras personales, e impresoras, a fin de garantizar su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
7. Administrar y controlar el centro de cómputo y servidores de aplicación, además analizar los reportes y estadísticas de la actividad de los servicios y componentes de los servidores, a fin de garantizar su funcionalidad, disponibilidad y desempeño, además de asegurar el flujo e integridad de la información.
8. Investigar nuevas tecnologías disponibles de hardware y software que permitan mantener actualizados los equipos y sistemas de cómputo, así como los servidores

que faciliten la administración, mejoren el desempeño y/o proporcionen servicios adicionales al BANSEFI.

9. Determinar las necesidades de adquisición de componentes para los servidores, tales como memoria, disco duro, procesador, etc., Para cubrir las necesidades de procesamiento y almacenamiento de todos y cada uno de los servicios informáticos proporcionados al BANSEFI.
10. Proporcionar asistencia y apoyo para la elaboración de bases y anexos técnicos necesarios, para la adquisición de equipo de cómputo (servidores, computadoras de escritorio y portátiles, impresoras, dispositivos, etc.).
11. Dar seguimiento a la aplicación de los lineamientos técnicos y la metodología establecida, así como a la elaboración de los manuales de usuario, para la operación, aprovechamiento y estandarización del equipo y servicios informáticos del BANSEFI.
12. Evaluar las necesidades de capacitación del personal de la Institución en materia informática que detecta la gerencia a su cargo, a fin de analizarlas conjuntamente con el Director de Infraestructura Tecnológica y proponer alternativas de capacitación.
13. Proporcionar asistencia y apoyo a las actividades inherentes de las distintas gerencias que conforman la subdirección de atención a usuarios para el buen logro de sus objetivos y tareas encomendadas
14. Realizar otras funciones solicitadas por la Dirección de Infraestructura Tecnológica.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA RED Y CENTRO DE CÓMPUTO

FUNCIÓN GENERAL

Controlar la instalación y el mantenimiento de las redes informáticas, así como monitorear el funcionamiento de los servidores utilizados en la operación del BANSEFI e investigar la tecnología de vanguardia en cuanto a servidores se refiera.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Asesorar y atender la problemática presentada por las unidades administrativas en cuanto a redes se refiere o en su caso canalizar dichos requerimientos al área respectiva para su solución, para garantizar el correcto desempeño de las mismas.
2. Monitorear y administrar la actividad, de los servidores de aplicación, tales como exchange, sms, erp, sql, etc., a fin de mantener su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
3. Asignar y controlar tanto los accesos a la red interna y externa del BANSEFI, como los permisos a los recursos disponibles, para garantizar el correcto uso de los servicios y recursos de red.
4. Proveer de servicios de correo, de impresión, de almacenamiento a las unidades administrativas del BANSEFI, a fin de eficientizar y optimizar el desempeño de sus actividades.
5. Coordinar y controlar los servicios de mantenimientos preventivos y correctivos tanto de los servidores como de sus componentes, a fin de mantener su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
6. Proveer a la subdirección de atención a usuarios con información de la actividad, funcionalidad y desempeño de los servidores de aplicaciones, a través de reportes y estadísticas, para instrumentar mecanismos de actualización (upgrade) y puesta a punto (tunning) de los servicios y componentes de dichos servidores.
7. Investigar nuevas tecnologías disponibles de hardware y software, que permitan mantener actualizados los servidores y software aplicativo, de tal manera que faciliten su administración, mejoren el desempeño y/o proporcionen servicios adicionales al BANSEFI.
8. Proporcionar asistencia y apoyo para la elaboración de bases, anexos técnicos necesarios para la adquisición de servidores y aplicaciones cliente-servidor.

9. Difundir los lineamientos técnicos y la metodología establecida, así como elaborar los manuales de usuario para la operación, aprovechamiento y estandarización del equipo y servicios informáticos del BANSEFI.
10. Detectar las necesidades de capacitación del personal de la Institución en materia informática, a fin de informarle al Subdirector de Atención a Usuarios para que las evalúe y propongan alternativas de capacitación al director de infraestructura tecnológica.
11. Apoyar a las demás gerencias de la Subdirección de Atención a Usuarios, para el buen logro de sus objetivos, además de distribuir la carga de trabajo, el conocimiento de las funciones y actividades.
12. Las que le sean solicitadas por la Subdirección de Atención a Usuarios.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE CONTROL DE HARDWARE Y SOFTWARE

FUNCIÓN GENERAL

Controlar y organizar las licencias de software, el equipo de cómputo de emergencia, telecomunicaciones y de telefonía que se adquieran e implanten en la Institución; así como su asignación a las diferentes unidades administrativas del BANSEFI y el mantenimiento preventivo y correctivo que se proporcione al citado equipo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Asesorar y atender la problemática presentada por las unidades administrativas en cuanto al equipo de cómputo, de telecomunicaciones, telefonía y licencias del software se refiera, o en su caso canalizar dichos requerimientos al área respectiva para su solución, para garantizar el correcto desempeño de las mismas.
2. Controlar el inventario de equipo de cómputo, de telecomunicaciones y telefonía propiedad del BANSEFI, a fin de determinar su ubicación y garantizar su buen uso y asignación.
3. Controlar el inventario de software de acuerdo con el número de licencias adquiridas por el BANSEFI, a fin de garantizar su buen uso y legalidad.
4. Mantener los sistemas de información (aplicaciones desarrolladas y software de terceros) actualizados y en perfectas condiciones, para permitir a las áreas administrativas llevar a cabo y optimizar el desarrollo de sus funciones.
5. Proveer a la Subdirección de Atención a Usuarios con información del uso y distribución del equipo de cómputo y de las licencias de software, a través de reportes y estadísticas, para instrumentar mecanismos de equipamiento futuro de las unidades administrativas de acuerdo a sus necesidades informáticas.
6. Planear la adquisición, sustitución y baja de equipo informático, de telecomunicaciones y telefonía, a fin de garantizar que el equipo utilizado en el BANSEFI se encuentre a la vanguardia tecnológica y continúe cubriendo sus necesidades de procesamiento de información.
7. Coordinar y controlar los servicios de mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo, de comunicación y de telefonía, para garantizar su funcionalidad y desempeño.
8. Proporcionar soluciones a las unidades administrativas que tengan alguna contingencia con el equipo de cómputo, de telecomunicaciones y telefonía, a fin de garantizar el correcto desempeño y por ende un eficiente servicio.

9. Brindar asistencia y apoyo para la elaboración de bases, anexos técnicos necesarios para la adquisición de equipo de cómputo personal y portátil, impresoras, dispositivos de almacenamiento, etc.
10. Difundir los lineamientos técnicos y la metodología establecida, así como elaborar los manuales de usuario, para la operación, aprovechamiento y estandarización del equipo y servicios informáticos del BANSEFI.
11. Detectar las necesidades de capacitación del personal de la Institución en materia informática, a fin de informarle al subdirector de atención a usuarios para que las evalúe y propongan alternativas de capacitación al director de infraestructura tecnológica.
12. Apoyar a las demás gerencias de la Subdirección de Atención a Usuarios, para el buen logro de sus objetivos, además de distribuir la carga de trabajo, el conocimiento de las funciones y actividades.
13. Otras actividades solicitadas por la Subdirección de Atención a Usuarios, para el buen logro de sus objetivos.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE CONTROL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SEGURIDAD LÓGICA

FUNCIÓN GENERAL

Coordinar y controlar la implantación de nueva tecnología informática en la Institución que permita asegurar la información que se reciba y transmita ya sea interna o externamente, además vigilar y controlar el acceso al Internet, a fin de prevenir la entrada de virus o el acceso de intrusos ajenos al Banco.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Asesorar y atender la problemática presentada por las unidades administrativa o en su caso canalizar dichos requerimientos al área respectiva para su solución, para garantizar el correcto desempeño de las mismas.
2. Analizar, monitorear y proteger los sistemas de información contra acciones o accidentes que interrumpen, detengan o destruyan el flujo de dicha información, a fin de garantizar la integridad y seguridad de la misma.
3. Monitorear y controlar el flujo y filtrado de mensajes y paquetes a través de la red de área local (Lan) y enlaces externos, para preservar y acelerar los servicios y el acceso a la red.
4. Proveer de servicios de Internet, controlar y administrar los accesos y permisos de las unidades administrativas del BANSEFI, a fin de eficientizar y optimizar el desempeño de sus actividades.
5. Controlar y administrar los servicios de hosting de la página de Internet del BANSEFI, a fin de garantizar su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
6. Proveer a la Subdirección de Atención a Usuarios con información de la actividad, funcionalidad y desempeño de los servidores de seguridad y de Internet, a través de reportes y estadísticas, para instrumentar mecanismos de actualización (upgrade) y puesta a punto (tunning) de los servicios y componentes de dichos servidores.
7. Investigar nuevas tecnologías disponibles de hardware y software, que permitan mantener actualizados los equipos y sistemas de seguridad lógica, que faciliten la administración, mejoren el desempeño y/o proporcionen servicios adicionales al BANSEFI.
8. Proveer a la Dirección de Infraestructura de herramientas que permitan optimizar procesos, para eficientizar el servicio y la atención a usuarios.
9. Proporcionar asistencia y apoyo para la elaboración de bases y anexos técnicos para la adquisición de hardware y software de seguridad lógica y física.

10. Difundir los lineamientos técnicos y la metodología establecida, así como elaborar los manuales de usuario para la operación, aprovechamiento y estandarización del equipo y servicios informáticos del BANSEFI.
11. Detectar las necesidades de capacitación del personal de la Institución en materia informática, a fin de informarle al subdirector de atención a usuarios para que las evalúe y propongan alternativas de capacitación al director de infraestructura tecnológica.
12. Apoyar a las demás gerencias de la Subdirección de Atención a Usuarios, para el buen logro de sus objetivos, además de distribuir la carga de trabajo, el conocimiento de las funciones y actividades.
13. Otras actividades solicitadas por la Subdirección de Atención a Usuarios.

F U N C I O N E S

COORDINACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TELEFONÍA

FUNCIÓN GENERAL

Coordinar los enlaces en materia de telecomunicaciones con los diferentes organismos regulatorios del BANSEFI, así como determinar las necesidades de componentes para los equipos de telecomunicaciones y telefonía utilizados en las operaciones de la Institución.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Ser un contacto de las unidades administrativas del BANSEFI, que provea de solución a las necesidades de capacitación, asesoría y asistencia que genera una infraestructura de telecomunicaciones y telefonía o dada la necesidad canalizar los requerimientos al área respectiva para su solución.
2. Coordinar la asesoría y atención de los requerimientos en materia de telecomunicaciones y telefonía de todas las unidades administrativas del BANSEFI, para permitir que sean más productivas explotando al máximo la infraestructura tecnológica existente.
3. Apoyar a la Subdirección de Atención a Usuarios, para levantar y mantener actualizado el inventario de equipo de telecomunicaciones, telefonía y de emergencia propiedad del BANSEFI.
4. Coordinar y controlar los servicios de mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de telecomunicación, de telefonía y de emergencia (ups, aire acondicionado y sistema contra incendio), a fin de garantizar su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
5. Administrar los medios de transmisión de voz y datos, y equipos de telecomunicaciones, de telefonía y de emergencia; además de controlar su asignación y distribución, a fin de garantizar su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
6. Administrar y monitorear los enlaces de telecomunicaciones con organismos regulatorios (banxico, cecoban, etc.), De servicios de información (datacenter, internet, etc.), y telefonía, a fin de garantizar su funcionalidad, disponibilidad y desempeño.
7. Investigar nuevas tecnologías disponibles de hardware y software que permitan mantener actualizados los equipos y sistemas de telecomunicaciones, de telefonía y de emergencia, que faciliten la administración, mejoren el desempeño y/o proporcionen servicios adicionales al BANSEFI.
8. Determinar las necesidades de adquisición de componentes para los equipos de telecomunicaciones y telefonía, tales como memoria, puertos de enlaces, tarjetas digitales y analógicas, etc, para cubrir las necesidades de procesamiento y almacenamiento de servicios de comunicación proporcionados al BANSEFI.

9. Proporcionar asistencia y apoyo para la elaboración de bases y anexos técnicos necesarios para la adquisición de equipo y sistemas de telecomunicaciones, telefonía y de emergencia.
10. Dar seguimiento a la aplicación de los lineamientos técnicos y la metodología establecida, así como a la elaboración de los manuales de usuario para la operación y aprovechamiento de los servicios de telecomunicaciones y telefonía.
11. Evaluar las necesidades de capacitación del personal de la Institución en materia de telecomunicaciones y telefonía, a fin de analizarlas conjuntamente con el Director de Infraestructura Tecnológica y proponer alternativas de capacitación.
12. Proporcionar asistencia y apoyo a las actividades inherentes de las distintas gerencias que conforman la Subdirección de Telecomunicaciones y Telefonía.
13. Realizar otras funciones solicitadas por la dirección de infraestructura tecnológica.

F U N C I O N E S

COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

FUNCIÓN GENERAL

Dirigir, controlar y supervisar las actividades necesarias para la presentación, autorización y adquisición y/o contratación de los proyectos de inversión tecnológica que se requieran, de acuerdo a los procedimientos establecidos a fin de contribuir como área técnica para ofrecer los bienes y/o servicios tecnológicos requeridos por los usuarios para la operación del Banco

FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Participar junto con las Direcciones de Información, Sistemas e Infraestructura tecnológica en la elaboración de los proyectos de inversión tecnológica, a fin de conocer las soluciones disponibles en el mercado y elegir la alternativa más viable para implementar en el Banco.
2. Elaborar, supervisar y controlar el presupuesto de inversión tecnológica del Banco y el sector para la planeación y ejercicio del mismo a través de adquisiciones tecnología.
3. Elaborar los documentos de soporte que se requieran por parte de los diferentes organismos patrocinadores del Banco para la justificación, autorización y adquisición y/o contratación de los proyectos de inversión tecnológica del Banco y del sector.
4. Coordinar y supervisar de las diferentes áreas involucradas en la elaboración de especificaciones y requerimientos técnicos, que se utilizarán en los procedimientos de adquisición y/o contratación del Banco.
5. Coordinar y supervisar de la planeación del procedimiento de adquisición, diseño de especificaciones técnicas y selección de los bienes de tecnología para el BANSEFI y el sector, a fin de garantizar que los bienes adquiridos sean los requeridos por el Banco y/o sector de acuerdo a la normatividad vigente.
6. Investigar a través de las diferentes medios especializados y mantener relación con los diferentes fabricantes y proveedores de tecnología a fin de conocer las tendencias tecnológicas para proponer y en su caso implementar aquellas que vayan de acuerdo a la operación del Banco y la plataforma tecnológica del sector de ahorro y crédito popular.
7. Participar en el subcomité revisor de bases para la adquisición y/o contratación y/o servicios tecnológicos, con el fin de verificar que se cumpla con las bases de adquisición.
8. Presentar los procedimientos de compra y/o contratación de bienes y/o servicios tecnológicos ante el comité de adquisiciones con el fin de que sean autorizados.

9. Conocer la legislación y normatividad vigente para los procesos de adquisiciones y/o contrataciones en el Banco para realizar dichos procedimientos de acuerdo a lo establecido en el funcionamiento del Banco.
10. Supervisar y coordinar las acciones para llevar a cabo el Plan de Desarrollo Informático que apruebe la Dirección General en función a la misión, objetivo, metas, prioridades, restricciones, fuerzas y debilidades que permitan lograr los objetivos de crecimiento y expansión del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros en el corto, mediano y largo plazo.
11. Realizar cualquier otra función inherente al cargo, asignada por el Director Adjunto de Tecnología de la Información, para dar cumplimiento a las necesidades específicas de la Dirección Adjunta.

F U N C I O N E S

GERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

FUNCIÓN GENERAL

Investigar, analizar y elaborar las justificaciones, especificaciones técnicas y demás documentación de soporte para la autorización, adquisición y/o contratación de bienes y/o servicios tecnológicos fungiendo como área técnica en los diferentes procesos, apoyando a las áreas usuarias del Banco en la obtención de los bienes y/o servicios requeridos

FUNCIONES ESPECÍFICAS

Concentrar los requerimientos de equipo de cómputo, comunicaciones y software de las diferentes áreas del Banco, para su inclusión en los planes anuales de adquisición de tecnología del Banco.

Apoyar a las diferentes áreas de la Dirección Adjunta de Tecnología de la Información en la elaboración de las justificaciones de proyectos de inversión ante el comité de tecnología y el comité de adquisiciones para su autorización e implementación, así como para la posterior adquisición y/o contratación a través de los procedimientos del Banco.

Participar en el diseño, planeación, y selección de los bienes de tecnología para el BANSEFI y el sector, en los procedimientos de adquisición y/o contratación del Banco para asesorar y apoyar como área técnica en los procesos de adquisición y/o contratación de tecnología para el Banco.

Investigar la nueva tecnología a través de las diferentes medios especializados y mantener relación con los diferentes fabricantes y proveedores de tecnología a fin de conocer las tendencias tecnológicas para proponer y en su caso implementar aquellas que vayan de acuerdo a la operación del Banco y la plataforma tecnológica del sector de ahorro y crédito popular.

Conocer la legislación y normatividad vigente para los procesos de adquisiciones y/o contrataciones en el Banco para realizar dichos procedimientos de acuerdo a lo establecido en el funcionamiento del Banco.

Investigar cotizaciones con base en los requerimientos de equipo de las áreas usuarias para conocer las mejores opciones tecnológicas que brindan los fabricantes y los proveedores.

7. Analizar las cotizaciones y/o precios estimados que proporcionaron los fabricantes y/o proveedores, a fin de seleccionar la opción tecnológica más viable de conformidad con las necesidades de los usuarios.

Participar como área técnica en los diferentes eventos de los procedimientos de contratación y/o adquisición del Banco, con el fin de revisar las pruebas técnicas de los proveedores.

Apoyar a las unidades administrativas de la Institución dando asesorías técnicas para la elaboración de contratos y recepción y entrega de bienes y/o servicios tecnológicos, a fin de dar cumplimiento a la normatividad establecida.

10. Realizar cualquier otra función inherente al cargo, asignada por el Coordinador de Planeación y Desarrollo Tecnológico, para dar cumplimiento a las necesidades específicas de la Coordinación.

OBJETIVOS Y NORMAS

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

OBJETIVO:

Establecer las bases y lineamientos administrativos para desarrollo y/o mantenimiento de sistemas informáticos en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.

NORMAS:

- 1a. Para el desarrollo de un nuevo sistema o el mantenimiento a uno ya en operación, el usuario deberá solicitarlo al Área de Sistemas, mediante la "Solicitud de Modificación a Sistemas" acompañado de la justificación económica y operativa.
- 2a. Cuando se desarrolle un nuevo sistema informático que suprima a uno ya existente, se deberá llevar en paralelo con el anterior, durante cuatro meses como mínimo.
- 3a. El área de Sistemas conjuntamente con el usuario deberán efectuar pruebas al sistema, con el fin de certificar que el sistema reúna los requisitos de operación.
- 4a. Invariablemente, los sistemas desarrollados en la Institución serán documentados y soportados a través de una metodología de desarrollo de sistemas.
- 5a. Será responsabilidad de Sistemas, definir los criterios y acciones a seguir para el respaldo, recuperación y almacenamiento de la información en caso de fallas del equipo o siniestros.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
		INICIA PROCEDIMIENTO
DIRECCIÓN DE SISTEMAS	1	Recibe del usuario la "Solicitud de Modificación de Sistemas" y justificación económica y operativa, solicitando el estudio de un nuevo sistema o mantenimiento a uno en operación.
	2	Asigna el estudio al (a los) Coordinador(es) de Sistemas que llevará(n) a cabo el desarrollo del proyecto.
	3	Evalúa(n) las necesidades del Sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo. • Resolución de Problemas. • Simplificación de Tareas o Procesos. • Beneficios que se obtendrán.
	4	Realiza(n) investigación en el Área afectada para conocer el flujo de información y documentos que controlan las operaciones del usuario.
	5	Determina(n) el Costo Beneficio del Sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Horas-Hombre. • Horas-Máquina. • Equipo informático que se requiere. • Cambios en el Mercado Informático. • Papelería.
	6	Elabora(n) "Informe de Estudio del Sistema" y lo turna al Área de Sistemas para su autorización.
	7	Recibe y revisa "Informe de Estudio del Sistema". ¿Aprueba el desarrollo o mantenimiento del Sistema? <ol style="list-style-type: none"> 1. SI: Continúa Actividad No. 8 2. NO: Informa a través de memorándum al Área Solicitante que no procede.
		TERMINA PROCEDIMIENTO
	8	Asigna recursos humanos, técnicos y materiales que se requieran para llevar a cabo el desarrollo o mantenimiento del Sistema.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE SISTEMAS	9	Determina normas y políticas del Sistema.
	10	Elabora "Programa de Trabajo" asignando tareas, responsables y tiempos para su realización.
	11	Entrega "Programa de Trabajo" al usuario para sus observaciones o comentarios. ¿Fue aprobado? SI: Continúa Actividad No. 12 NO: Continúa Actividad No. 10
	12	Determina requerimientos de información del Sistema (archivos, reportes, informes, frecuencia de emisión, etc.)
	13	Realiza diseño del Sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Módulos. • Esquemas. • Base de Datos. • Programación. • Procedimientos.
	14	Define y elabora: <ul style="list-style-type: none"> • Diagramas de Flujo. • Entradas, Salidas y Controles. • Archivos de entradas, salidas y reportes. • Estructura del Programa. • Guías Operativas y Manuales Técnicos.
	15	Con base en la información anterior documenta el Sistema y realiza pruebas del mismo.
	16	Revisa y realiza pruebas del Sistema conjuntamente con el usuario y verifica los resultados. ¿Los resultados son satisfactorios? SI: Continúa siguiente actividad. NO: Corrige los errores y realiza ajustes, continúa Actividad No. 14
	17	Elabora "Programa de Trabajo de Capacitación" y prepara material para ofrecer la capacitación.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE SISTEMAS	18	Elabora memorándum dirigido al usuario para invitarlo al curso de capacitación, con motivo de la implantación o mantenimiento del sistema.
	19	Recibe, autoriza y turna memorándum al usuario.
	20	Proporciona capacitación teórico-práctica.
	21	Elabora "Informe de Capacitación" y entrega.
	22	Elabora Acta de Liberación del Sistema en original y turna al (los) usuario(s), para su autorización.
	23	Recibe Acta de Liberación autorizada y la archiva.
	24	Libera e instala el sistema en el Área de Trabajo del (de los) usuario(s) y elabora "Informe Final" en original y copia.

TERMINA PROCEDIMIENTO

OBJETIVOS Y NORMAS

RECEPCIÓN Y ENVÍO DE DISCOS A SUCURSALES

OBJETIVO:

Recibir en discos mensuales la información de la operación de Sucursales, así como verificar que no estén dañados y devolverlos preparados o reciclarlos para su reutilización.

NORMAS:

- 1a. Deberá llevar un control mensual de la información que reciba de las Sucursales, y aquellos discos mensuales que no recibió solicitarlos a las Sucursales respectivas, a través del Área de Coordinación de Sucursales.
- 2a. Será responsable de revisar cada uno de los discos recibidos de Sucursales, a fin de verificar que la información que contengan se encuentre en buen estado.
- 3a. Deberá entregar los discos con información mensual de las Sucursales a la Administración de Datos para su consolidación correspondiente.
- 4a. Deberá preparar, limpiar y enviar los discos a las sucursales, verificando además que se encuentren en buen estado y contengan la etiqueta con el número de folio y nombre del disco.
- 5a. Invariablemente deberá sustituir y reponer los discos que se encuentren defectuosos o dañados, por discos en buen estado para lo cual deberá llevar un control de discos dañados.
- 6a. Será responsable de llevar el control de discos que se utilicen en el desarrollo de las funciones tales como:
 3. Cambios de versión SCAS.
 4. Respaldos de Información.
 5. Discos inteligentes.Con la finalidad de conocer el destino y uso de cada uno de ellos.
- 7a. Deberá enviar a las sucursales los discos en portadiskettes, a fin de que no sufran daño alguno en su traslado.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN Y ENVÍO DE DISCOS A SUCURSALES

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
		INICIA PROCEDIMIENTO
ADMINISTRACIÓN DE DATOS	1	Recibe de la Sección de Correspondencia paquete con discos de Sucursales con información mensual.
	2	Escanea discos y verifica que los archivos contenidos en los mismos no se encuentren dañados.
	3	En el caso de que los archivos se encuentren dañados, realiza las operaciones correspondientes para recuperar la información.
	4	En el caso de que no haya podido recuperar la información solicita a la(s) Sucursal(es) a través del Área de Coordinación de Sucursales la grabación especial de la información mensual y anota el concepto de "información dañada" en el Control de Información Mensual en el espacio de observaciones.
	5	Anota en el "Control de Información Mensual" fecha de entrada y folio de los discos recibidos de cada una de las Sucursales, que enviaron la información.
	6	Reporta al Área de Coordinación de Sucursales a través del Control de Información de Sucursales, las Sucursales que no enviaron discos.
	7	Turna Discos y "Control de Información Mensual" a la Administración de Datos.
	8	Posteriormente recibe discos y "Control de Discos Mensuales".
	9	Verifica que los discos no se encuentren dañados.
	10	En el caso de existir disco(s) dañado(s) lo(s) separa y lo(s) guarda sustituyéndolo(s) por disco(s) en buen estado.
	11	Limpia discos para su reutilización.
	12	Prepara discos para enviar a Sucursales (FINDIA, MOVME, RESERVA, DISCOR y ADSCRIP).
	13	Elabora en original y copia "Control de Envío de Discos".
	14	Entrega "Discos" en portadiskettes y "Control de Envío de Discos" al Área de Recursos Materiales, Correspondencia.
	15	Recibe copia del "Control de Envío de Discos" firmado como acuse de recibo y lo archiva.

TERMINA PROCEDIMIENTO

OBJETIVOS Y NORMAS

TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN VÍA MÓDEM

OBJETIVO:

Obtener los saldos y movimientos diarios de los conceptos de Caja, Bancos y Captación de las Sucursales que operan a través de módem, con la finalidad de obtener información veraz y oportuna para la toma de decisiones.

NORMAS:

- 1a. Diariamente deberá transferir vía módem la información que genera el SCAS de las Sucursales y que no fue posible su transmisión automática por medio del SICOMM.
- 2a. Deberá elaborar la "Relación de Archivos Captados y Revisados" de la información que transfirieron de las Sucursales.
- 3a. Deberá respaldar la información transferida de las Sucursales que operan con módem, para la emisión de los reportes estadísticos de captación correspondientes, así como la información requerida por las Unidades Administrativas.
- 4a. Deberá transferir la información de las Sucursales a fin de no afectar el servicio a los ahorradores.
- 5a. Deberá concentrar la información diaria, semanal y/o mensual y proporcionarla a la Coordinación de Procesamiento de Datos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN VÍA MÓDEM

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
COORDINACIÓN DE TELECOMUNICACIONES	INICIA PROCEDIMIENTO	
	1	Se comunica vía BITCOM o RAS con las sucursales de la Institución que no se transmitieron por medio del SICOMM. ¿Pudo comunicarse? SI: Continúa Actividad No. 3 NO: Continúa Actividad No. 2
	2	Espera cinco minutos y vuelve a comunicarse.
	3	Transfiere información requerida y terminado el proceso envía mensaje a la Sucursal de finalización de transferencia.
	4	Respalda la información transferida en medios magnéticos y emite "Relación de Archivos Captados y Revisados".
	5	Instala en directorio de red la información para la Administración de Datos.
6	Registra transmisión en control interno anotando la referencia contable de la Sucursal en la fecha que corresponda.	
TERMINA PROCEDIMIENTO		

OBJETIVOS Y NORMAS

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

OBJETIVO:

Procesar y consolidar la información que se concentra en archivos diarios, así como la de los discos mensuales que envían las Sucursales y proporcionar ésta para su validación a las Unidades Administrativas involucradas.

NORMAS:

- 1a. Deberá procesar la información del SCAS recibida de las Sucursales para la emisión de la póliza semanal y/o cierre mensual.
- 2a. El día jueves de cada semana deberá realizar la actualización de Sistemas RDS, SIAD y la aplicación Pólizas SIF, asimismo deberá entregar a las Áreas Operativas la información siguiente:
Póliza General.
Discos y Relación de Discos no recibidos.
- 3a. Deberá comprobar la integridad de la información investigando y aclarando las diferencias detectadas a los procesos de validación.
- 4a. Después del cierre del mes, deberá actualizar el sistema SCCI en la red local.
- 5a. Mensualmente deberá respaldar la información obtenida del SCAS.
- 6a. Deberá llevar un control de Sucursales con atraso para conocer la información diaria y/o mensual que no se ha recibido, así como las Sucursales faltantes.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN	INICIA PROCEDIMIENTO	
	1	Recibe de la Sucursal, la información del SCAS y/o discos mensuales, Reporte Semanal o Mensual de Control de información para su procesamiento y consolidación.
	2	Verifica la información a través del proceso "DIFCATA".
	3	Requisita el formato de Control de Sucursales con Atraso Semanal, tomando en cuenta la información que no recibió de las Sucursales, así como la información dañada que no se pudo recuperar.
	4	Procesa información y anota la fecha de realización del proceso, en el "Control de Procesos".
	5	En su caso, turna "Discos Mensuales" a la Coordinación de Comunicaciones.
	6	Respalda la información semanal o mensual.
	7	Emite Pólizas General y reportes estadísticos de captación o información requerida por las áreas.
8	Distribuye póliza general, control de sucursales con atraso semanal y reporte estadístico, de conformidad con la Guía de Distribución.	
TERMINA PROCEDIMIENTO		

OBJETIVOS Y NORMAS

CIERRE DEL MES Y EMISIÓN DE VALUACIONES

OBJETIVO:

Realizar las operaciones concernientes al cierre del mes y emitir las valuaciones con las cifras definitivas, a fin de obtener información veraz y oportuna.

NORMAS:

- 1a. Antes de procesar las valuaciones deberá aplicar los procesos de validación de archivos, comprobando los datos de control del SCCI.
- 2a. Deberá entregar las valuaciones de los Instrumentos de Ahorro: Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bonosar, Bono de la Suerte, Bono Contado, CODE Venta y CODE Conversión en las fechas establecidas en el "Calendario de Cierre Contable" al Área de Operación de Sucursales.
- 3a. Deberá emitir y turnar el Listado de Diferencias Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bono de la Suerte y Bonosar, al Área de Operación de Sucursales para su aclaración.
- 4a. Deberá proporcionar un Disco con información procesada al Área de Operación de Sucursales para verificación, impresión y consulta de rescates CODE Venta, CODE Conversión y Bono Tasa Variable.
- 5a. Deberá efectuar cálculos por pruebas selectivas a diferentes contratos de cada producto para comprobar el proceso de valuación.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO

CIERRE DE MES Y EMISIÓN DE VALUACIONES

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN	INICIA PROCEDIMIENTO	
	1	Accesa a la red interna, consulta el directorio donde se encuentra integrada la información.
	2	Integra por separado la información de Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bono de la Suerte y Bonosar por Sucursal y fecha, obtiene diferencias de cargos y abonos contables y de operación.
	3	Aplica correcciones y aclaraciones a cada una de las carteras, que haya proporcionado el Área de Operación de Sucursales.
	4	Imprime Listado de Diferencias de Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bono de la Suerte y Bonosar en original y copia.
	5	En caso de ser necesario genera una semana más de información y la guarda en el mismo directorio en que respaldó la información semanal y/o mensual.
	6	Turna al Área de Operación de Sucursales el Listado de Diferencias de Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bono de la Suerte y Bonosar para su investigación, aclaración y corrección.
	7	Integra archivos de carteras Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bono de la Suerte, Bonosar, Bono Contado, CODE Venta y CODE Conversión y emite valuaciones.
	8	Envía valuaciones de Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bono de la Suerte, Bonosar, Bono Contado, CODE Venta y CODE Conversión al Área de Operación de Sucursales.
9	Posteriormente recibe aclaraciones y correcciones de las carteras de Ahorro Infantil, Cuentahorro, Tandahorro, Bono de la Suerte, Bonosar, Bono Contado, CODE Venta y CODE Conversión del Área de Operación de Sucursales para la integración en las valuaciones del siguiente mes.	
TERMINA PROCEDIMIENTO		

OBJETIVOS Y NORMAS

INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SORTEO

OBJETIVO:

Asignar e integrar los números de participación para el sorteo a los contratos de los diferentes instrumentos de ahorro.

NORMAS:

- 1a. Tres días antes de la fecha de celebración del sorteo, deberá actualizar la información del sorteo en el SCCI para Consulta de la Subjefatura de Promoción.
- 2a. Se deberá integrar y asignar los números de participación en el sorteo para los diferentes instrumentos de ahorro, de acuerdo con las bases para la celebración de sorteos emitidas por la Dirección Adjunta de Planeación y Desarrollo Comercial o en su caso, por la Subdirección de Comercialización y Operación.

TANDAHORRO (EL AHORRADOR DEBE ESTAR AL CORRIENTE DE SUS CUOTAS MENSUALES)		CUENTAHORRO CODE CONVERSIÓN BONO SAR	AHORRO INFANTIL	BONO DE LA SUERTE
6-11 MESES	1 NÚMERO POR CADA \$250.00 DEL SALDO PROMEDIO MENSUAL DEL MES ANTERIOR AL DEL SORTEO.	1 NÚMERO POR CADA \$250.00 DEL SALDO PROMEDIO MENSUAL DEL MES ANTERIOR AL DEL SORTEO.	1 NÚMERO POR CADA \$120.00 DEL SALDO PROMEDIO MENSUAL DEL MES ANTERIOR AL DEL SORTEO.	1 NÚMERO POR CADA \$1,000.00 .
12-23 MESES	2 NÚMEROS POR CADA \$250.00 DEL SALDO PROMEDIO MENSUAL DEL MES ANTERIOR AL DEL SORTEO.			
24-36 MESES	3 NÚMEROS POR CADA \$250.00 DEL SALDO PROMEDIO MENSUAL DEL MES ANTERIOR AL DEL SORTEO.			

- 3a. Se deberá preparar el equipo del área de Promoción que ha de ser utilizado en los sorteos, con por lo menos 3 días de anticipación, integrando la información relativa a la asignación de participaciones.
- 4a. El Área de Sistemas conjuntamente con el Órgano de Control Interno, Promoción y el Área de Operación de Sucursales, serán responsables de la diligencia y discreción con que se procese la información relativa al sorteo hasta hacerla del conocimiento público, a fin de evitar errores y fuga de información.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SORTEO**

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN		INICIA PROCEDIMIENTO
	1	Actualiza el archivo de las carteras Tandahorro, Cuentahorro, Ahorro Infantil, Bonosar y Bono de la Suerte y CODE Conversión con los saldos de Valuación del mes anterior a la celebración del sorteo.
	2	Integra las carteras en un sólo archivo y los ordena de mayor a menor por el valor del saldo promedio de cada contrato.
	3	Asigna los números con los cuales participarán en el sorteo los contratos de las carteras antes mencionadas.
	4	Actualiza información en la Red con el programa de consulta "NUMSOR" (números asignados por contrato que participan en el sorteo) para consulta por parte de las áreas involucradas.
	5	Emite el Resumen de Participaciones de los sorteos a celebrar y los entrega al Órgano de Control Interno.
		TERMINA PROCEDIMIENTO

OBJETIVOS Y NORMAS

ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS DE SUCURSALES

OBJETIVO:

Atender y dar solución inmediata a los problemas informáticos de software y/o hardware que se presenten en Sucursales y que se reporten a Sistemas.

NORMAS:

- 1a. La atención a los problemas de software y hardware que reporten las Sucursales deberán ser atendidos en el horario de 8:00 a 19:00 hrs.
- 2a. La Coordinación de Comunicaciones deberá reparar los archivos dañados del Sistema SCAS de las Sucursales que soliciten el apoyo de Sistemas.
- 3a. Se deberá llevar un control semanal de los Problemas Informáticos reportados por las Sucursales, a fin de identificar los problemas más frecuentes y proponer soluciones preventivas para reducir su incidencia.
- 4a. Deberá comprobar que las Sucursales cuenten con el “Manual de Fallas Informáticas” y la “Guía de Consulta Rápida” actualizadas como apoyo para la solución de problemas.
- 5a. El Área de Operación de Sucursales será responsable de atender los problemas que tengan las Sucursales en cuanto a equipo, comunicaciones, redes y sistemas informáticos proporcionando la solución a éstos o canalizándolos a otras Coordinaciones de esta Gerencia según sea el caso.
- 6a. Las Sucursales deberán buscar la posible solución en el Manual de Fallas Informáticas, si la solución no es encontrada, deberá reportar la falla por medio de la Forma F-813 dirigida al Área de Coordinación de Sucursales y enviar copia vía fax a el Área de Sistemas o directamente a ésta última vía telefónica.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS DE SUCURSALES

RESPONSABLES

No. ACT

ACTIVIDAD

- 12 Informa a la Subdirección de Sistemas que el problema fue solucionado y le proporciona los datos siguientes:
- Clave del técnico.
 - Solución.
 - Datos de Control.
 - Status.
 - Problema.
 - Fecha de solución.

TERMINA PROCEDIMIENTO

OBJETIVOS Y NORMAS

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

OBJETIVO:

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento el equipo informático de la Institución, proporcionando el servicio necesario, a fin de que la operación no se vea afectada.

NORMAS:

- 1a. Se deberá elaborar el "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo" que se proporcionará al equipo informático instalado en Oficinas Generales y Sucursales.
- 2a. El mantenimiento al equipo informático instalado en Sucursales Locales y Foráneas se deberá proporcionar por región y de acuerdo con una ruta, a efecto de reducir tiempo y costos.
- 3a. El Mantenimiento Preventivo al equipo de cómputo de Sucursales se deberá proporcionar por lo menos dos veces al año y apegándose a las fechas establecidas en el "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo".
- 4a. El Área de Sistemas informará a las Unidades Administrativas de los períodos en los que corresponde el mantenimiento al equipo de cómputo que tienen asignado.
- 5a. Los técnicos serán responsables de desconectar y transportar el equipo informático de las Unidades Administrativas de Oficinas Generales al Área de Sistemas para proporcionarles el servicio de mantenimiento preventivo.
- 6a. Los técnicos serán responsables de transportar el equipo de cómputo a las Unidades Administrativas de Oficinas Generales que hayan recibido el servicio de mantenimiento preventivo y/o correctivo, así como dejarlo en óptimas condiciones.
- 7a. Se deberá de elaborar semanal y mensualmente el "Reporte de Mantenimiento Preventivo" en el cual informará de los servicios que ha efectuado al equipo de cómputo de las Unidades Administrativas.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	INICIA PROCEDIMIENTO	
	1	Elabora "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo" de Oficinas Generales y Sucursales y lo turna para revisión del Encargado de Sistemas.
	2	Recibe y revisa "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo". ¿Hay modificaciones? SI: Continúa Actividad No. 3 NO: Continúa Actividad No. 5
	3	Corrige "Programa Anual de Mantenimiento Preventivo" y lo turna a Sistemas.
	4	Revisa las modificaciones realizadas al Programa. ¿Es autorizado? SI: Continúa Actividad No. 5 NO: Continúa Actividad No. 3
	5	Recibe el Programa autorizado y designa al personal que proporcionará el servicio de acuerdo a las fechas calendarizadas en el Programa.
	6	Prepara material de trabajo para realizar el servicio de mantenimiento. ¿El mantenimiento es para Sucursales? SI: Continúa Actividad No. 7 NO: Continúa Actividad No. 10
	7	Acude a las Sucursales (según comisión) y proporciona servicio de mantenimiento al equipo de cómputo.
	8	Requisita Formato de Servicio de Mantenimiento Preventivo de Sucursal en original y copia, solicita sello de la Sucursal y firma de conformidad del Jefe de Sucursal.
9	Regresa a Oficinas Generales y entrega Formato de Servicio de Mantenimiento de Sucursales original de cada una a las que se les proporcionó el servicio. Continúa Actividad No. 16	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO DE CÓMPUTO

RESPONSABLES	No.	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	ACT	
	10	Una semana antes de la fecha que se tiene programado el servicio al equipo de cómputo de Oficinas Generales, envía "Programa de Mantenimiento Preventivo" a cada una de las Unidades Administrativas.
	11	Acude a la Unidad Administrativa y solicita a su titular su apoyo para ofrecerle el mantenimiento al equipo informático instalado en su área.
	12	Desconecta equipo de cómputo y lo traslada al Área de Sistemas.
	13	Proporciona mantenimiento al equipo informático y elabora original del Formato de Servicio de Mantenimiento Preventivo de Oficinas Generales.
	14	Acude e instala equipo de cómputo en la Unidad Administrativa.
	15	Solicita firma del titular del área en el Formato de Servicio de Mantenimiento Preventivo de Oficinas Generales y lo entrega a Sistemas.
	16	Requisita los formatos de Reporte de Mantenimiento Semanal y Mensual de acuerdo con los Formatos de Servicio de Mantenimiento Preventivo de Oficinas Generales y Sucursales y lo turna a Sistemas.
	17	Archiva formatos de Servicio de Mantenimiento Preventivo de Oficinas Generales y Sucursales.

TERMINA PROCEDIMIENTO

OBJETIVOS Y NORMAS

ADMINISTRACIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE REFACCIONES INFORMÁTICAS

OBJETIVO:

Proporcionar al personal designado las refacciones necesarias para efectuar el mantenimiento al equipo de cómputo, bajo supervisión y control del personal encargado, así como verificar los ingresos y salidas de las mismas.

NORMAS:

El personal que apoye en la administración, guarda y custodia de refacciones será designado por el Director de Área.

El Jefe junto con el personal de apoyo designado por éste y adscrito al área, serán responsables de la administración, guarda y custodia de las refacciones, por lo que serán las únicas personas que contarán con la llave del lugar en donde se encuentran custodiados.

El personal que solicite refacciones deberá firmar el "control de refacciones informáticas", debiendo comprobar a la brevedad la instalación de las mismas contra la Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195 o Servicio de Mantenimiento Preventivo, así como entregar las refacciones sustituidas.

El personal designado para el mantenimiento será quien determine la necesidad del cambio de refacciones al equipo de cómputo.

El personal designado será responsable de las refacciones que se le proporcionen, por lo que en caso de extravío deberá reportarlo inmediatamente a su jefe inmediato.

Cuando por necesidades de trabajo el personal designado tenga que sacar las refacciones de la Institución para llevar a cabo el mantenimiento en sucursal, deberá requisitar el formato de Pase de Entrada y Salida de Artículos de acuerdo con su instructivo de llenado, llevando a cabo el trámite ante el guardia de Seguridad.

Los últimos cinco días hábiles de cada bimestre (meses pares) el responsable de la custodia de refacciones deberá entregar al Área de Recursos Materiales las refacciones sustituidas del equipo de cómputo junto con memorándum y dictamen, notificando al Órgano de Control Interno.

Se deberá registrar oportunamente las entradas y salidas de refacciones en el Sistema de Control de Equipo y Mantenimiento (SICEM), a fin de mantenerlo actualizado y verificar las refacciones existentes en forma selectiva y rotativa cubriendo el universo en un trimestre.

Mensualmente recibirá el reporte de salidas de refacciones del Área de Recursos Materiales (Almacén), a fin de que sea validado por ambas áreas.

Cuando el responsable de la custodia de refacciones se ausente por un periodo mayor a 10 días, deberá realizar un inventario de refacciones y entregarlo junto con el control de los registros al Jefe del Área.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE REFACCIONES INFORMÁTICAS

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	Apoya al Área de Recursos Materiales en la adquisición de refacciones.
	2	Recibe notificación del área de almacén de activo fijo de la llegada de las refacciones, a fin de verificar las especificaciones técnicas y proceder el ingreso al mismo.
	3	De acuerdo con el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y el Mantenimiento Correctivo del equipo de cómputo, solicita al Área de Recursos Materiales y Servicios a través de memorándum las refacciones (nombre y cantidad) necesarias para llevar a cabo el mantenimiento.
	4	Recibe refacciones del área del almacén de activo fijo con pase de salida, verificando cantidad de refacciones recibidas, así como el número de serie, en caso de ser correctas firma de recibido en el pase, e informa al personal de apoyo.
	5	A través del SICEM (Sistema de Control de Equipo y Mantenimiento) registra la entrada de las refacciones al Área de Sistemas, asignando número de control interno de acuerdo con el nombre de la refacción y remesa.
	6	Guarda bajo llave las refacciones recibidas.
	7	Se presenta un mantenimiento. ¿Es mantenimiento correctivo? SI: Recibe de las áreas la Solicitud F-195 o notificación de la sucursal. Continúa en la actividad No. 8 NO: Si es preventivo, hace una valoración de los equipos a revisar para determinar las refacciones a utilizar.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN, GUARDA Y CUSTODIA DE REFACCIONES INFORMÁTICAS

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	8	Solicita al personal de apoyo las refacciones que determine necesarias, a fin de que le sean entregadas, previa firma del "Control de Refacciones Informáticas".
	9	Instala en el equipo las refacciones y las describe en: La Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195 o en el formato de Servicio Preventivo.
	10	Entrega al personal de apoyo las refacciones sustituidas junto con la Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195.
	11	Recibe refacciones sustituidas y documentación soporte, actualiza sus registros (control de refacciones informáticas y SICEM).
	12	Custodia las refacciones sustituidas para una posible reconstrucción, y en caso de no tener solución elabora bimestralmente memorándum junto con un dictamen de las refacciones en mal estado con firma del Jefe del Área.
	13	Entrega refacciones dañadas al Área de Recursos Materiales junto con memorándum y dictamen con copia para el Órgano de Control Interno, solicitando el acuse de recibido.

TERMINA PROCEDIMIENTO

OBJETIVOS Y NORMAS

CONTROL DEL SOFTWARE Y LICENCIAS

OBJETIVO:

Registrar y controlar el software de la Institución bajo los registros establecidos, tanto en su recepción, asignación y baja del mismo.

NORMAS:

Cuando los paquetes del software que provienen del almacén de activo fijo se encuentren abiertos, el Jefe de Área o en su caso el técnico que él designe deberá revisarlo en presencia del personal del almacén de activo fijo, a fin de verificar que cumplan las especificaciones requeridas y proceder a su recepción, si existe diferencia no deberá recibir el paquete debiendo hacerle la observación al Área de Recursos Materiales.

Se deberá designar al personal encargado de custodiar las licencias y discos de instalación originales, debiendo conservar éstos aún en caso de que se dañaran. Los manuales deberán entregarse al usuario mediante el formato de Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195.

Se deberá registrar el ingreso del software en el Sistema de Control de Equipo y Mantenimiento (SICEM), a fin de mantenerlo actualizado.

Cuando los discos de instalación del Software llegaran a ser extraviados, el personal encargado de custodiarlos deberá reportarlo al Órgano de Control Interno, a fin de proceder al levantamiento del acta administrativa correspondiente.

Se deberá llevar a cabo semestralmente, un inventario institucional de programas de cómputo de acuerdo con las disposiciones emitidas por la SECODAM.

Llevar el control del uso de licencias del Software adquirido por la Institución.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CONTROL DEL SOFTWARE Y LICENCIAS

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	1	Apoya al Área de Recursos Materiales y Servicios en el proceso de adquisición de software.
	2	Una vez que está disponible elabora memorándum con firma de Sistemas, solicitando al almacén de activo fijo el software adquirido.
	3	Recibe software junto con la solicitud de activo fijo, verificando la licencia, número de serie y contenido, firma de recibido y turna al personal de apoyo.
	4	Agrega el software adquirido al inventario institucional a través del SICEM y el control manual.
	5	Recibe solicitud F-195 de las áreas para software adquirido y solicita autorización de Sistemas; asigna personal para su instalación.
	6	Solicita al personal de apoyo los discos de instalación del software y en su caso el manual.
	7	Entrega los discos de instalación del Software y el manual en su caso y solicita firma de recibido en el Vale de Entrega.
	8	Procede a la instalación en el equipo de cómputo requisitando la Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195, especificando número de serie del equipo donde se instaló, nombre del software, así como versión, nombre, expediente y firma del usuario.
	9	Solicita firma del Jefe en la Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CONTROL DEL SOFTWARE Y LICENCIAS

RESPONSABLES	No. ACT	ACTIVIDAD
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	10	Entrega al personal de apoyo la Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195 junto con los discos de instalación.
	11	Destruye en presencia del personal designado el vale de entrega y verifica que coincidan los discos del software con la Solicitud de Servicio y Asignación de Bienes Informáticos F-195.
	12	Actualiza con base en la F-195 el SICEM y el inventario institucional de software.
		TERMINA PROCEDIMIENTO

ANEXO 1
GUÍA DE DISTRIBUCIÓN

DOCUMENTO	DISTRIBUCIÓN
SOLICITUD DE MODIFICACIONES AL SISTEMA	Original.- Sistemas Copia.- Area interesada
ACTA DE LIBERACIÓN DEL SISTEMA	Sistemas
RELACIÓN DE ARCHIVOS CAPTADOS Y REVISADOS	Sistemas
PÓLIZA GENERAL	Subdirección de Comercialización y Operación (Subjefatura de Promoción) Depto. Recursos Humanos Depto. Recursos Materiales y Servicios Depto. Operación de Sucursales Depto. Programación Financiera Depto. Contabilidad
CONTROL DE SUCURSALES CON ATRASO SEMANAL	Depto. Operación de Sucursales
REPORTE ESTADISTICO DE CAPTACIÓN	Subdirección de Comercialización y Operación (Subjefatura de Promoción) Depto. Operación de Sucursales Depto. Programación Financiera
LISTADO DE DIFERENCIAS DE INSTRUMENTOS DE AHORRO	Área de Operación de Sucursales Sistemas
VALUACIONES DE INSTRUMENTOS DE AHORRO	Área de Operación de Sucursales
RESUMEN DE PARTICIPACIONES DE SORTEOS A CELEBRAR	Organo de Control Interno
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SUCURSAL	Tecnología de la Información Sucursal
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE OFICINAS GENERALES	Tecnología de la Información Área Involucrada
REPORTE DE MANTENIMIENTO SEMANAL Y MENSUAL	Sistemas
PASE DE ENTRADA Y SALIDA DE ARTÍCULOS F-133	Subjefatura de Seguridad Sistemas Tecnología de la Información
REPORTE DE SALIDA DE REFACCIONES	Tecnología de la Información Depto. Recursos Materiales y Servicios
F-195 SOLICITUD DE SERVICIO Y ASIGNACIÓN DE BIENES INFORMÁTICOS	De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Administración de Bienes Informáticos vigente.
VALE DE ENTREGA DE DISCOS	Tecnología de la Información (Destrucción)
INVENTARIO INSTITUCIONAL DE SOFTWARE	Tecnología de la Información