


Nombre del Documento	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES
No. de Control	PS-RS-01
Versión	1
Vigencia a partir de	21 de octubre del 2010
Total de Páginas	13
Proceso principal	Procesos de Soporte / Sucursales
Titular del área responsable del Procedimiento (Dueño del Proceso)	Dirección de Programas Especiales/Subdirección de Mesa de Ayuda/ Subdirección de Recursos Materiales

AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO:

Este procedimiento fue documentado por personal adscrito a la Dirección de Contraloría Interna. Cuenta con la opinión favorable del Subcomité de Normas, Políticas y Procedimientos, emitida en su sesión número 3, con carácter de ordinaria, celebrada el 28 de septiembre de 2010, mediante resolución SNPP/03.O/06; así como con la aprobación del Comité de Operación, emitida en su sesión número 45, con carácter de ordinaria, celebrada el día 21 de octubre de 2010, mediante resolución CO.O.45.8.

REVISADO Y VALIDADO POR:

Nombre	Puesto	Firma
Luis Ondarza Borges	Director de Programas Especiales	
Enrique Eneas Aguilar Espinosa	Subdirector de Mesa de Ayuda	
Ma. Lidia Alcantar Vargas	Subdirectora Recursos Materiales	
Yair Gómez García	Gerente de Mesa de Ayuda	

 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	3 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE.....	4
3. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA	4
4. POLÍTICAS	4
5. CENTROS DE ATENCIÓN A SUCURSALES	6
6. SERVICIOS A PROPORCIONAR A SUCURSALES POR CENTRO DE ATENCIÓN.....	7
7. SERVICIOS A PROPORCIONAR POR OTRAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN	9
8. DESCRIPCIÓN (NARRATIVA) DEL PROCEDIMIENTO	10
9. GLOSARIO	13
10. ANEXOS Y FORMATOS	13
ANEXOS:	
A CÉDULA DE PROCESO	
B DIAGRAMA DE FLUJO	
C MATRIZ DE FORMATOS (NO APLICA)	
D MATRIZ DE SERVICIOS MESA DE AYUDA	

FORMATOS: NO APLICA

	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	4 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

1. OBJETIVO

Recibir, atender, dar seguimiento y en su caso resolver de manera oportuna en tiempo y forma cualquier tipo de incidente o requerimiento de las sucursales, a fin de brindarles el servicio y/o soporte necesario para el desarrollo adecuado de su operación.

2. ALCANCE

El presente documento es de observancia general y aplica a Usuarios (Sucursales), Gerencia de Centro de Atención a Sucursales (CAS), Subdirección de Mesa de Ayuda, Gerencia de Seguridad y las unidades administrativas que de conformidad con las facultades que tienen atribuidas, tengan funciones de atención, seguimiento y solución a los requerimientos de red de sucursales de BANSEFI; entre otras a:

Gerencia de Servicios Administrativos (Almacén)
Gerencia de Administración Inmobiliaria
Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
Gerencia de Operaciones
Subgerencia de Servicios del CAS

3. MARCO LEGAL DE REFERENCIA

- Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.
- Reglamento Orgánico del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.
- Manual General de Organización del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito.
- Manual de Políticas del Sistema Integral de Archivo.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito.
- Circular 1/2006 emitida por Banco de México
- Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Materiales
- Normas Generales para la Administración de Bienes Muebles de la Institución.
- Las demás aplicables en la materia.

4. POLÍTICAS

GENERALES

- 4.1 Todo procedimiento que emita alguna unidad administrativa de BANSEFI será documentado en estricto apego a lo establecido en el presente documento, observando lo señalado en los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno, aprobados por el Consejo Directivo.
- 4.2 Todo Proceso / Procedimiento será firmado en su "Carátula de Autorización" (primer página) por el Dueño del mismo e involucrados en su elaboración. Dicha firma y rubrica, complementada por los datos de referencia de las sesiones y resoluciones en las que hubieran sido aprobados por los órganos colegiados que resulten competentes, validarán el contenido integral del documento.

 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	5 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

- 4.3 Los Titulares de cada unidad administrativa responsable de la aplicación y observancia de los procesos/procedimientos, deben verificar que los mismos sean del conocimiento del personal a su cargo.
- 4.4 Todo Proceso / Procedimiento será revisado cada año a partir de la fecha inicial de su vigencia. Al transcurrir el primer año y cada año subsecuente, la Dirección de Contraloría Interna enviará un recordatorio a los Dueños de los Procesos / Procedimientos, así como de los Titulares de las áreas involucradas en su ejecución, solicitando, en su caso, verifiquen la necesidad de actualización. En este sentido, los Dueños de los procesos tendrán la obligación de responder, por escrito, si su documento necesita o no actualización. En aquellos casos en los que no existan modificaciones que realizar, el documento permanecerá vigente, con la evidencia del escrito del Dueño en el que indica que "no hay modificaciones".

ESPECÍFICAS

DE LOS USUARIOS (SUCURSALES)


- 4.5 Todo incidente o requerimiento deberá ser reportado por la sucursal al Centro de Atención que corresponda según el tipo de requerimiento, por los canales de comunicación establecidos. **Ver apartados 5 y 6.**
- 4.6 Si un incidente o requerimiento no es atendido a satisfacción del usuario, éste deberá hacerlo saber al Centro de Atención correspondiente a través de la encuesta de satisfacción que en su caso se aplique al usuario o bien a través del medio que se disponga en cada Centro de Atención.

DE APLICACIÓN GENERAL A LOS CENTROS DE ATENCIÓN

- 4.7 El único contacto inicial del usuario deberá ser con el Centro de Atención que corresponda, el CAS, Mesa de Ayuda o Gerencia de Seguridad, mismo que tendrá la responsabilidad de mantener al usuario informado sobre el estatus del incidente o requerimiento solicitado.
- 4.8 En caso de que el Centro de Atención no pueda solucionar el incidente o requerimiento en un primer nivel, deberá turnar dicho incidente o requerimiento a la unidad administrativa que corresponda de acuerdo a la matriz de servicios de cada Centro de Atención para su seguimiento y solución. **Ver apartado 6.**
- 4.9 Es responsabilidad de los Centros de Atención el registrar, identificar y diagnosticar los incidentes reportados por los usuarios.
- 4.10 Es responsabilidad de los Centros de Atención monitorear y promover el cumplimiento en tiempo y forma de los niveles de servicio de atención a usuarios acordados con proveedores y áreas internas de Bansefi que dan atención y solución a los incidentes o requerimientos reportados.
- 4.11 Es responsabilidad de los Centros de Atención, gestionar y dar seguimiento a la totalidad de los incidentes o requerimientos reportados hasta su conclusión.
- 4.12 Es responsabilidad de los Centros de Atención, generar los reportes que se tengan establecidos en sus sistemas aplicativos de administración de tickets.

DE LAS ÁREAS RESOLUTORAS Y/O PROVEEDORES EXTERNOS

- 4.13 Es responsabilidad de cada área resolutora atender y resolver cada uno de los incidentes o requerimientos que le sean asignados por algún Centro de Atención, con base a los niveles de

 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	6 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

servicio establecidos.

- 4.14 Es responsabilidad de las áreas resolutoras reportar al Centro de Atención respectivo, cualquier situación que impida el seguimiento y en su caso resolución oportuna de algún incidente, para en conjunto aplicar las acciones necesarias para dar solución al incidente reportado por la sucursal.
- 4.15 Es responsabilidad de las áreas resolutoras informar al Centro de Atención, por el canal establecido, las acciones realizadas para la atención y resolución del incidente o requerimiento **Ver apartado 5.**
- 4.16 Las áreas resolutoras, deberán de acreditar ante del Centro de Atención, que acrediten, que el incidente o requerimiento ha sido resuelto de manera efectiva a satisfacción del usuario

5. CENTROS DE ATENCIÓN A SUCURSALES

Los centros de atención a sucursales son:

- CAS
- Mesa de Ayuda
- Gerencia de Seguridad

Los centros de atención fungirán como áreas de enlace entre las sucursales y las áreas que resuelvan los incidentes o requerimientos respectivos y en su caso atenderlos en un primer nivel. Lo anterior para la operación de la sucursal. Los horarios de atención y canales de comunicación para hacer llegar el incidente o requerimiento a cada centro son:

CONCEPTO	CAS	MESA DE AYUDA	GERENCIA DE SEGURIDAD
Horario de servicio	De 9:00 a 18:30 hrs de lunes a viernes	Atención telefónica y correo electrónico, en los siguientes horarios: <ul style="list-style-type: none"> De 8:00 a 20:30 hrs., en días hábiles para BANSEFI. De 9:00 a 15:00 hrs., los días sábado. 	Las 24 horas
Canales de comunicación	Telefónico 54.81.33.00 (conmutador CAS)	Sistema ITSM disponible 7x24x365 Telefónico (01800 000 0881)	Telefónico: 01800 581 41 76 Gerencia de Seguridad: 01 55 54 81 34 67 01 55 54 81 33 15
	Correo electrónico de analistas del CAS cassoporte1@bansefi.gob.mx cassoporte2@bansefi.gob.mx cassoporte3@bansefi.gob.mx cassoporte4@bansefi.gob.mx	Sistema Mesa de Ayuda: <ul style="list-style-type: none"> Oficinas Centrales: (http://10.2.10.125/MRcgi/MRentrancePage.pl) Sucursales y Entidades: www.helpdeskga.com.mx Correo electrónico mesadeayuda@bansefi.gob.mx	

 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	7 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

6. SERVICIOS A PROPORCIONAR A SUCURSALES POR CENTRO DE ATENCIÓN


CAS

No	TIPO DE INCIDENTE	AREA RESOLUTORA	NIVEL DE SERVICIO (días hábiles)
1	Seguimiento a resets y cambios de ID´s de usuarios de PENSIONISSSTE, Microseguros, IKE	Proveedor externo	1
2	<p>Seguimiento y monitoreo a Papelería y artículos de oficina.</p> <p>Nota: Sólo se reportarán aquellos casos en que no haya llegado la papelería a la sucursal.</p> <p>La captura de vales de papelería se realizará en las fechas programadas para ello, de acuerdo a un calendario y kit que corresponda a la clasificación de cada sucursal; registrando en el SARE por parte de las sucursales, lo cual deberá ser supervisado por el CAS y el vale aprobado por el Coordinador Regional. La Gerencia de Servicios Administrativos preparará los paquetes de papelería y los enviará a la sucursal por mensajería.</p>	Gerencia de Servicios Administrativos	<p>11 días hábiles para pedidos normales (a partir de concluir el registro de la gestión en SARE y que pueda ser visto e impreso por Almacén y haya llegado a su turno de atención)</p> <p>y</p> <p>en su caso 17 días para pedidos extraordinarios o especiales</p>
3	Mensajería	Gerencia Servicios Administrativos	<p><u>Envío Local</u> (D.F. y área metropolitana) dentro de las 24 hrs.</p> <p><u>Envío a Sucursales Foráneas</u> (urbanas) dentro de las 48 hrs.</p> <p><u>Envío a Sucursales Foráneas</u> (rurales) dentro de las 120 horas.</p>
4	Opinión sobre presupuestos de mantenimiento de sucursales para gastos mayores a \$3,000.00	Gerencia de Administración Inmobiliaria	3
5	Mantenimiento a sucursales del D.F. y Area Metropolitana		5 días para diagnóstico + 5 días de trabajos de reparación
6	Seguimiento (negociación y elaboración) de contratos de arrendamiento		De 5 a 15 días dependiendo el caso
7	Atención de solicitud de necesidades de mobiliario y equipo de oficina.	Gerencia de Servicios Administrativos	9
8	Solicitud y seguimiento a reubicación y apertura de sucursales	CAS y Gerencia de Administración Inmobiliaria	2 días p/solicitud; 1 a 3 meses para búsqueda de inmueble y presentación de propuesta; 5 días para evaluación y aprobación
9	Incidencias sobre traslado de valores (efectivo)	CAS	1
10	Caja fuerte de la compañía de valores	Dir. de Operaciones	1

GERENCIA DE SEGURIDAD (CRIB)

No	TIPO DE INCIDENTE	CATEGORIZACIÓN	QUIEN REPORTA INCIDENTE	AREA RESOLUTORA	NIVEL DE SERVICIO (días hábiles)
1	Robos y Asaltos		Sucursal	CRIB y Jurídico	1
2	Sistema de Alarma	Alta y borrado de clave	Coordinador Regional	PROVEEDOR	1
3		Armado de alarma	Sucursal	PROVEEDOR	1
4		Instalación de dispositivos de alarma adicionales	Coordinador	PROVEEDOR	3
5		Dispositivos de alarma con problemas por remodelación	Coordinador	PROVEEDOR	3
6		Instalación de alarma por reubicación	Sucursal	PROVEEDOR	3
7		Alarma dañada por robo a la sucursal	Sucursal	PROVEEDOR	3
8		Cajas Fuertes	Alta y borrado de clave	Coordinador	CRIB y PROVEEDOR
9	Problema en apertura		Sucursal	CRIB y PROVEEDOR	3
10	Problema en cierre		Sucursal	CRIB y PROVEEDOR	3
11	Instalación de caja fuerte		Coordinador	PROVEEDOR	3
12	Sustitución de caja fuerte		Sucursal	PROVEEDOR	3
13	Vigilancia	Falta de guardia	Coordinador	CRIB	1
14		Retiro de Guardia	Coordinador	CRIB	1
15		Guardia con perfil no adecuado	Coordinador	CRIB	1
16		Guardia sin uniforme y/o equipo completo	Coordinador	CRIB	1
17		Instalación de Guardias	Coordinador	CRIB	1
18		Cancelación de servicio de vigilancia	Coordinador	CRIB	1
19	Protección Civil	Falta de señalamientos	Coordinador	CRIB	3
20		Visitas de inspectores de Protección Civil	Coordinador	CRIB	3
21		Recargas de extinguidores	Coordinador	CRIB	3

Nota: El día 1 puede indicar 1 día o menos de un día.

 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	9 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

MESA DE AYUDA

No	TIPO DE INCIDENTE	AREA RESOLUTORA	NIVEL DE SERVICIO (hrs o días)
1	Comunicaciones y Telefonía (Antenas Satelitales, Cableado de Red, Teléfonos, Directorio Telefónico)	Ver Anexo D Matriz de RACI Mesa de Ayuda	Ver Anexo D Matriz de Servicios Mesa de Ayuda
2	Seguridad Lógica (acceso a internet, VPN, correo externo)		
3	Hardware (PCs, Laptops, Impresoras, Scanners, UPS, Discos Duros, entre otros)		
4	Software (TCB, SARE, Página de Servicios, Pensionissste, Instalación de Paquetería, entre otros)		
5	Cajeros Automáticos (billetes atorados, falta papel, fuera de línea, fallas de funcionamiento, etc.)		

7. SERVICIOS A PROPORCIONAR POR OTRAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN Y/O QUE NO REQUIEREN UN LEVANTAMIENTO DE TICKET

Los siguientes requerimientos serán atendidos por otras áreas de la Institución, sin necesidad de que sean administradas por un sistema de tickets; la sucursal deberá contactar directamente al área responsable para atender su solicitud, en base al siguiente recuadro:

FUNCIÓN	AREA QUE ATENDERÁ	CONTACTO	PROCEDIMIENTO
Mantenimiento a Sucursales por gastos menores a \$3,000.00	Coordinador aprueba el gasto. Sucursal realiza el mantenimiento con proveedor de la localidad.	Coordinador correspondiente	Sucursal cotiza el mantenimiento con tres proveedores de la localidad; Coordinador aprueba el gasto; Una vez aprobado, sucursal realiza el mantenimiento con proveedor autorizado, quien proporciona factura para comprobar dicho gasto.
Comprobación de viáticos	Finanzas	Gerencia de Pagos y Conciliaciones	El procedimiento de registro en el SARE y llenado de formatos es el mismo; el envío de documentación será directamente a Finanzas.
Venta de bienes en sitio	Gerencia de Servicios Administrativos	Gerencia de Servicios Administrativos	Todos los formatos a entregar y el único contacto de la sucursal será con el CAS, quien enviará a la Gerencia de Servicios Administrativos la documentación relativa a la venta. La difusión del catálogo bimestral de precios de venta en sitio se hará por medio del CAS.
Pago de renta. Envío de recibos	Gerencia de Administración Inmobiliaria	Gerencia de Administración Inmobiliaria	La Gerencia de Administración Inmobiliaria comunica al CAS monto y forma de pago. En los pagos centralizados la sucursal turnará los recibos directamente a esta Gerencia.

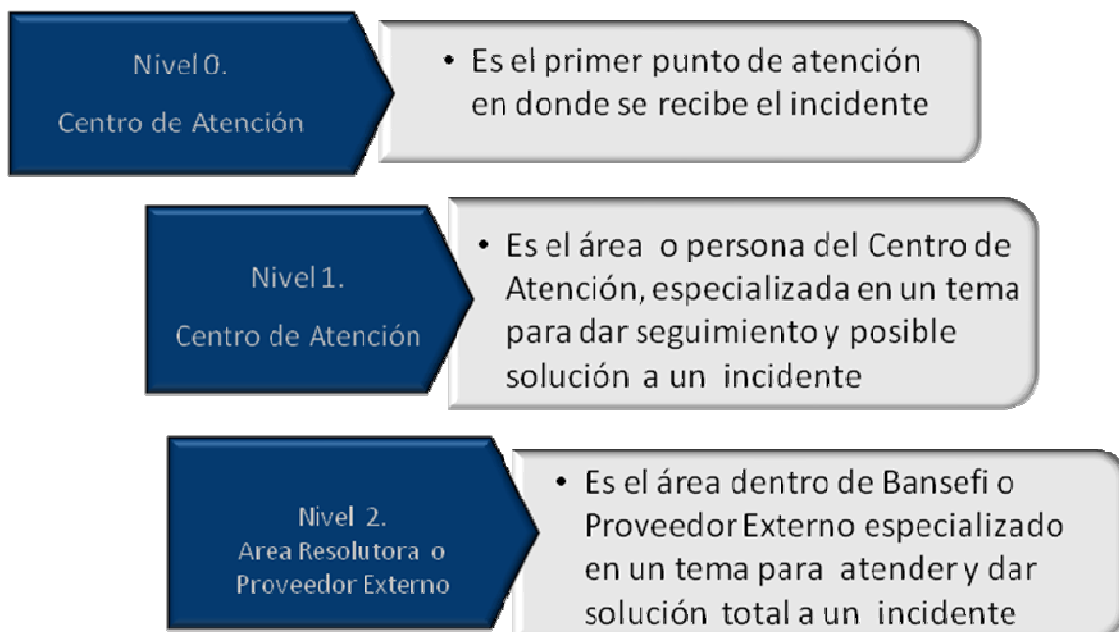
 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	10 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Núm.	Descripción
8.1 REGISTRO Y ATENCIÓN DE INCIDENTE (REQUERIMIENTO)		
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Usuario	1	Reporta incidente o requerimiento al Centro de Atención que corresponda según el tipo de requerimiento, por el canal de comunicación establecido en cada Centro (vía telefónica, correo electrónico o mediante acceso a la página de Internet).
Centro de Atención	2	Registra el incidente o requerimiento en el sistema correspondiente, estableciendo una categoría según tipo de incidente. Genera un número de ticket.
	3	¿Requiere escalarlo?
		SI: continúa actividad 6
		NO: continúa actividad 4
Centro de Atención (Nivel 1)	4	Efectúa un diagnóstico inicial intentando solucionar en un primer nivel el incidente o requerimiento, directamente con el usuario.
	5	¿Se solucionó el incidente o requerimiento?
		SI: continúa actividad 9
		NO: continúa actividad 6
Centro de Atención	6	Turna por el canal de comunicación establecido (correo y/o sistema), el incidente a área resolutora de Bansefi o proveedor externo (nivel 2).
Area Resolutora, Proveedor Externo (Nivel 2)	7	Efectúa un diagnóstico y da seguimiento a diversas acciones hasta la solución del incidente (requerimiento), según actividades establecidas por tipo de requerimiento.
	8	Informa al Centro de Atención por el canal establecido o en su caso documenta en el sistema correspondiente, las acciones realizadas para la solución del incidente.
Centro de Atención (Nivel 1)	9	Revisa por teléfono o en el sistema, las acciones tomadas y valida con usuario la solución propuesta por el Centro de Atención (primer nivel) o bien por el área resolutora o proveedor externo (segundo nivel).
	10	¿Solución fue efectiva?
		SI: continúa actividad 12
		NO: continúa actividad 11
	11	Registra en el sistema la problemática presentada y reabre el ticket. A través del sistema, se envía correo de notificación a área resolutora. Regresa a actividad 7
Usuario	12	Contesta encuesta de satisfacción en el sistema de tickets de Mesa de Ayuda o a través del medio que se tenga establecido para sistema de CAS y Gerencia de Seguridad.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Núm.	Descripción
	13	¿Usuario indica que incidente fue resuelto a satisfacción?
		NO: continúa actividad 14
		SI: continúa actividad 16
Centro de Atención	14	Ejecuta e investiga a partir de un script de análisis proporcionado por el área responsable del servicio y diagnostica el incidente. Envía correo electrónico a área resolutora y le indica la situación.
Area Resolutora, Proveedor Externo o Centro de Atención (Nivel 2)	15	Ejecuta check list según listado de actividades a realizar por tipo de requerimiento para la solución del incidente a satisfacción del usuario. Regresa a actividad 7
Centro de Atención	16	Ejecuta cierre del ticket en el sistema de tickets: en su caso documenta la incidencia, reúne evidencia y cierra el ticket.
	17	En su caso, para nuevos tipos de incidentes que se presenten, ejecuta "solución de incidentes" en el sistema de tickets y da de alta en el catálogo de incidentes, para llevar un registro de las actividades a realizar para futuros incidentes del mismo tipo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO

Los niveles de atención (escalamiento) son:



RESPONSABLE	ACTIVIDAD	
	Núm.	Descripción
8.2 EMISIÓN Y SEGUIMIENTO DE REPORTES A GENERAR POR SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE TICKETS		
INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
Centro de Atención (Nivel 1)	1	Emite los reportes de incidentes o requerimientos registrados en el día y/o semana.
	2	Revisa todos los incidentes o requerimientos asignados a las áreas resolutoras o proveedor externo y que éstos hayan sido resueltos en base a los niveles de servicio establecidos.
	3	¿Los tickets fueron atendidos y/o en el tiempo establecido por las áreas resolutoras?
		SI: continúa actividad 7
		NO: continúa actividad 4
	4	Investiga y analiza incidentes a partir de un script de análisis proporcionado por el área responsable del servicio. Envía correo a área resolutora para solucionar los incidentes no atendidos y tomar acciones correctivas y/o de mejora para los no resueltos en el tiempo establecido, evitando futuros retrasos, así como explicación de la causa del mismo.
Area Resolutora, Proveedor o Centro de Atención (Nivel 2)	5	Efectúa un diagnóstico y da solución al (los) incidente(s) o el (los) requerimiento (s) no atendidos según actividades preestablecidas por tipo de requerimiento y/o establece acciones correctivas y/o de mejora. Informa al Centro de Atención motivo del atraso y acciones correctivas a tomar para evitar futuros retrasos.
Centro de Atención (Nivel 1)	6	Recibe y analiza las causas del atraso y/o acciones correctivas o de mejora. Registra en un catálogo de incidencias, el retraso y verifica que área resolutora le de seguimiento a las acciones comprometidas en su caso.
Contraloría Interna	7	Al tener acceso de consulta al sistema de administración de tickets, genera en su caso reportes periódicos para revisión y análisis.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

 <small>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</small>	PS-RS-01	VERSIÓN: 1	13 DE 13
	SERVICIOS Y SOPORTE A SUCURSALES		

9. GLOSARIO

Area Resolutora	Area interna de Bansefi o proveedor externo que da seguimiento hasta resolver a satisfacción del usuario, un incidente o requerimiento.
Centro de Atención	Centro de enlace entre Sucursales y áreas resolutoras, recibiendo y monitoreando los incidentes o requerimientos hasta su solución. Los Centros de Atención a Sucursales, pueden ser: el CAS, la Mesa de Ayuda o la Gerencia de Seguridad.
Requerimiento	Es el surgimiento de una necesidad en el desarrollo de operaciones de una sucursal y que ésta la reporta al Centro de Atención que corresponda para su solución.
Incidente	Una interrupción no planeada de un servicio de operaciones o de TI o la disminución en la calidad del mismo y que la sucursal reporta al Centro de Atención que corresponda para su solución.
Nivel de atención 0	Es el primer punto de atención en donde se recibe el incidente o requerimiento.
Nivel de atención 1	Es el área o persona del Centro de Atención especializada en un tema para dar seguimiento y posible solución de primer nivel a un incidente o requerimiento.
Nivel de atención 2	Es el área dentro de BANSEFI o proveedor externo especializado en un tema para atender y dar solución total a un incidente.
Ticket	Número de registro en el sistema de gestión de incidentes y requerimientos (CAS o Mesa de Ayuda) mediante el cual se rastrea cada evento.
Nivel de servicio	Es el tiempo (minutos, horas, días) en que se resuelve un incidente o requerimiento.
Usuario:	Cualquier persona de la sucursal que goza de por lo menos un servicio de alguno de los centros de atención.

10. ANEXOS

Estos se presentan en las siguientes páginas.

ANEXO "A" CÉDULA DE PROCESO/PROCEDIMIENTO

**PROCESO PRINCIPAL/
PROCESO/
PROCEDIMIENTO**

**OBJETIVOS DEL
PROCEDIMIENTO**

Impacto/ Operación / "Servicios y Soporte a Sucursales"

Recibir, atender y dar seguimiento oportuno en tiempo y forma a cualquier tipo de incidente ó requerimiento de las sucursales para el desarrollo óptimo de sus funciones.

DIAGRAMA DE RELACIONES

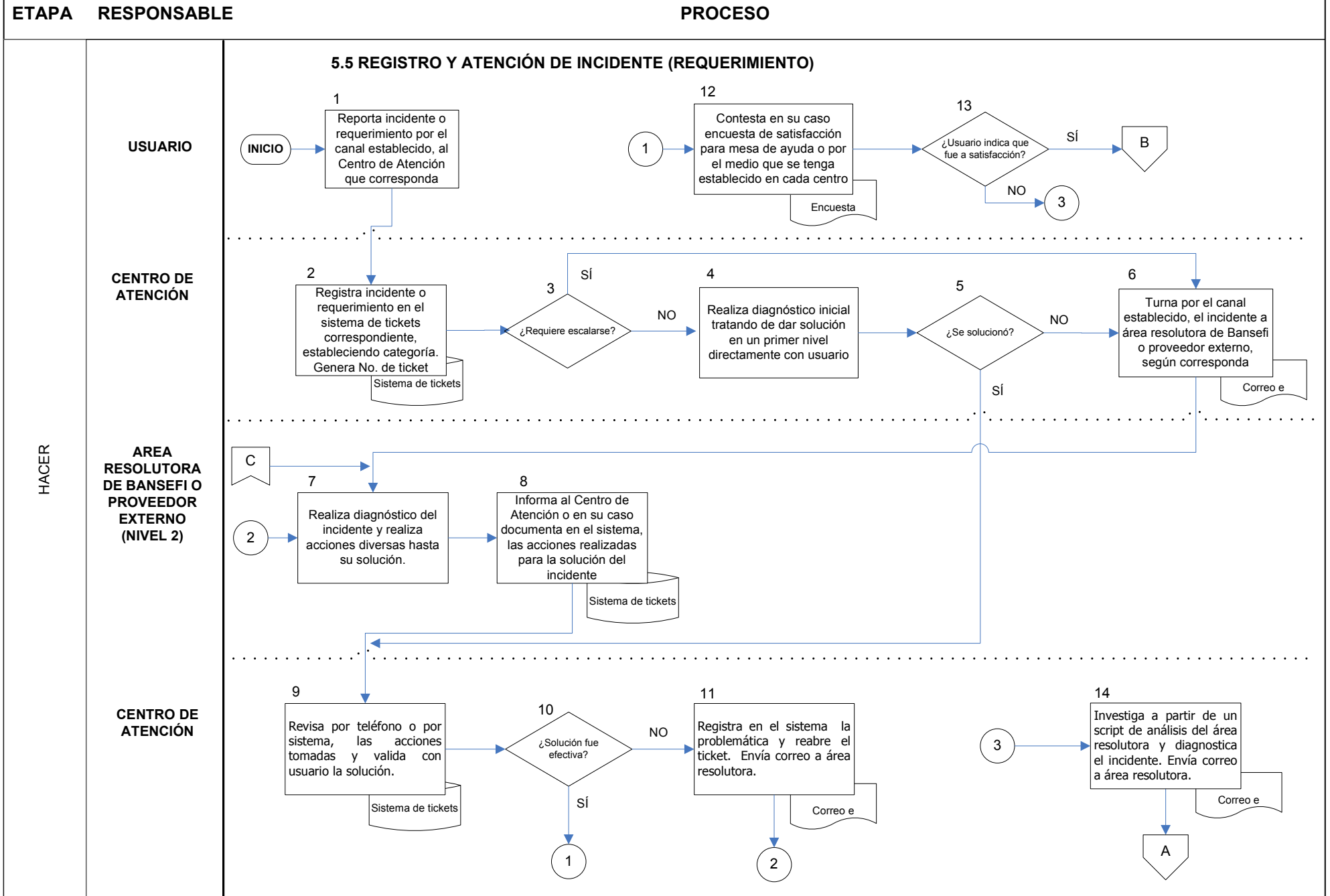
PROCESO / PROVEEDOR	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	PROCESO / CLIENTE
<p>Centro de Atención a Sucursales (CAS)</p> <p>Mesa de Ayuda</p> <p>Gerencia de Seguridad</p>	<p>Reporte de Incidente o requerimiento</p>	<p>Registro y Atención de Incidente</p> <p>Usuario (sucursal) reporta incidente (requerimiento) Registro y emisión de número de ticket Atención de Primer nivel Atención de Segundo nivel. Seguimiento hasta verificar la solución del mismo. Solución y cierre de ticket a satisfacción del usuario</p> <p>Emisión de Reportes</p> <p>Emisión y análisis de reportes diarios y /o semanales Determinación y seguimiento a acciones de mejora por áreas resolutoras Emisión de reportes mensuales y en su caso acciones correctivas</p>	<p>Número de ticket Solución de incidente(requerimiento) Cierre de ticket</p> <p>Emisión de reportes diarios, semanales y mensuales</p> <p>Acciones de mejora establecidas</p>	<p>Usuario (sucursal)</p>

ANEXO A

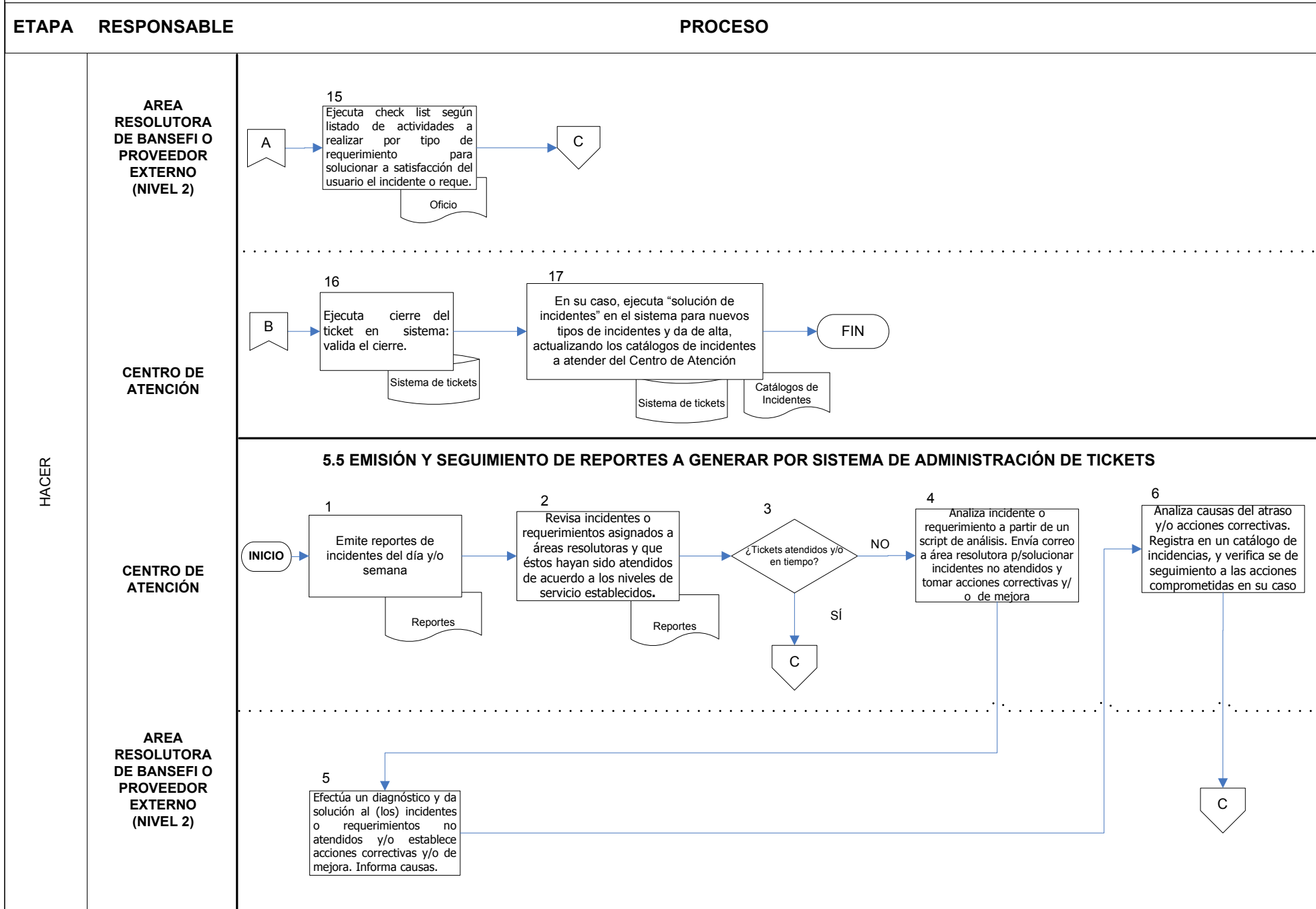
Revisión: 1

AUTORIZÓ
SUBDIRECTOR DE PAGO DE
PROGRAMAS ESPECIALES Y
CONTROL OPERATIVO

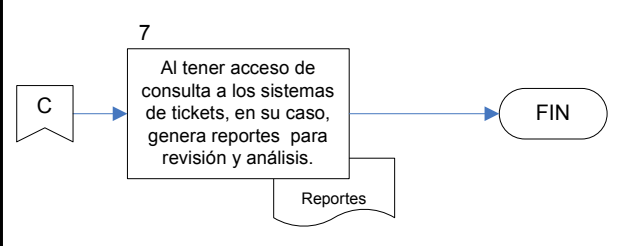
OBJETIVO: Recibir, atender, dar seguimiento y en su caso resolver de manera oportuna en tiempo y forma a cualquier tipo de incidente o requerimiento de las sucursales, a fin de brindarles el servicio y/o soporte necesario para el desarrollo adecuado de su operación.



OBJETIVO: Recibir, atender, dar seguimiento y en su caso resolver de manera oportuna en tiempo y forma a cualquier tipo de incidente o requerimiento de las sucursales, a fin de brindarles el servicio y/o soporte necesario para el desarrollo adecuado de su operación.



OBJETIVO: Recibir, atender, dar seguimiento y en su caso resolver de manera oportuna en tiempo y forma a cualquier tipo de incidente o requerimiento de las sucursales, a fin de brindarles el servicio y/o soporte necesario para el desarrollo adecuado de su operación.

ETAPA	RESPONSABLE	PROCESO
HACER	CONTRALORÍA INTERNA	 <pre> graph LR Start([C]) --> Task[7 Al tener acceso de consulta a los sistemas de tickets, en su caso, genera reportes para revisión y análisis.] Task --> End([FIN]) Task --- Reports[Reportes] </pre> <p>The flowchart shows a process starting with a start symbol 'C'. An arrow points to a task box labeled '7' containing the text: 'Al tener acceso de consulta a los sistemas de tickets, en su caso, genera reportes para revisión y análisis.' From this task box, an arrow points to an end symbol 'FIN'. A callout box labeled 'Reportes' is connected to the task box.</p>



ANEXO D
MATRIZ DE SERVICIOS DE MESA DE AYUDA
DEL PROCEDIMIENTO PS-RS-01:
SERVICIO Y SOPORTE A SUCURSALES

CATEGORIA	Grupo	TIEMPO	Script-Mesa de Ayuda	Datos	Políticas
BANSEFI.Comunicaciones.Red.Configuracion	Comunicaciones y telefonía	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Red.Nodo	Comunicaciones y telefonía	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Combo DVD/CD RW	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Access Point	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Juniper	Seguridad Lógica	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Modem.Infitulum	Comunicaciones y telefonía	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Modem.Satelital	Comunicaciones y telefonía	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Telefonia	Comunicaciones y telefonía	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Internet	Comunicaciones y telefonía	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.Enlaces	Comunicaciones y telefonía	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Comunicaciones.VPN SITE TO SITE	Seguridad Lógica	8 hrs			
BANSEFI.Comunicaciones.VPN CLIENT TO SITE	Administración de Usuarios; Seguridad Lógica;	2 hrs			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.Alarmado	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.Configuracion	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.Instalacion	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.No Enciende	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.No Regula	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.No Respaldia	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.No bloqnea	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.Sin Salida de Energia	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Energia.No Break.Sobrecarga	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Audio	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Cargador	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Configuracion	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Disco Duro	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Display	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Encendido	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Instalacion	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Lector de CD-ROOM	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Lector de DVD	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Modem	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Mouse	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Pila	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Procesador	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Ram	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Tarjeta Madre	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Teclado	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.Laptop.Ventilador	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Configuracion	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Disco Duro	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Dispositivo USB Inalambrico	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Floppy	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Fuente de Poder	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Instalacion	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Lector de CD-ROOM	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Lector de DVD	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Modem	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Monitor	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Mouse	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PDA's	BANSEFI Atencion	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PDA's.Blackberry	BANSEFI Atencion	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Procesador	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Ram	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Tarjeta de Red	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Tarjeta de Video	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Tarjeta Madre	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Teclado	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Hardware.PC Escritorio.Ventilador	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Servicio.Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo		2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Servicio.Movimiento.Equipo de Cómputo	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Servicio.Reinstalación de Sistema Operativo	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Servicio.Respaldo	HP	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Servicio.Solicitudes.Correo Electrónico Externo	Correo electrónico y Cuenta Dominio	1 hr			
BANSEFI.Servicio.Solicitudes.Cuenta de Dominio	Correo electrónico y Cuenta Dominio	1 hr			
BANSEFI.Servicio.Solicitudes.Cuenta VPN	Seguridad Lógica	8 hrs			
BANSEFI.Servicio.Suministro.Toner BANSEFI	CAS Operaciones BANSEFI	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Servicio.Instalación.Paquetaria Office	HP, BANSEFI Atención	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Perfiles.Altas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Perfiles.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Perfiles.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Productos.Altas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Productos.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Productos.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Tarifas.Altas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Tarifas.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Tarifas.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Usuarios.Altas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Usuarios.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Usuarios.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Suporte Reportes	Soporte a Reportes (Business Objets)	1 hr			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operacional.Análisis y Creación de Nuevos Reportes	Soporte a Reportes (Business Objets)	5 días			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operacional.Análisis y Reprosos de Información Mensual	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operacional.Carga de Información Contable	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operacional.Rediseño y/o Corrección de Reportes	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 días			
BANSEFI.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operacional.Rediseño y/o Corrección de Reportes de Gestión en webi	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 días			

BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operacional.Rediseño y/o Corrección de Reportes de Gestión	Soporte a Reportes (Business Objets)	5 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operacional.Suporte Reportes	Soporte a Reportes (Business Objets)	3 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.No visualiza los iconos de TCB	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Actualización del perfil	Administración de Usuarios	1hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Cliente para Java	Mantenimiento de Sistemas	1hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Conexion error	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Configuración de Emisión de Cheques	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Error de credenciales	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Lentitud	KIO NETWORKS; GLOBALSAT; Comunicacion	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Contable.Auxiliares	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Contable.Balanzas	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Funcional.Centros	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Funcional.Parámetros de Condición	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Funcional.Perfiles	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Funcional.Productos Simples	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Operativa.Acuerdos	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Operativa.Movimientos	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Operativa.Personas	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Operativa.Productos	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información.Operativa.Saldos	Soporte a Reportes (Business Objets)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Error de Dispositivos de Impresión	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Atribuciones.Cambios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Centros.Altas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Centros.Bajas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Centros.Cambios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Perfiles.Bajas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Perfiles.Cambios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Preimpresos y Documentos a Emitir	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Productos.Altas	Implantación	2 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Productos.Bajas	Implantación	2 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Productos.Cambios	Implantación	2 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Usuarios.Altas	Administración de Usuarios	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Usuarios.Bajas	Administración de Usuarios	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Usuarios.Cambios	Administración de Usuarios	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Usuarios.Reseteos	KIO NETWORKS	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Problemas con fecha y hora del servidor	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Problemas de Desconexión	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Log on to Windows	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Logon Message	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.No abre la pagina	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.No puede imprimir en tcb	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.No se puede cargar la central de conexión	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.No se puede conectar a el servidor Citix XenApp	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.No se puede procesar la operación	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.No visualiza la aplicacion de tcb pantalla en gris	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	4 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Acuerdos(Errores y Soporte).Activos	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	3 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Acuerdos(Errores y Soporte).Pasivos	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	3 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Altas de Mutuas Ajenas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Apertura de Operación Contable para Centros y/o Usuarios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Caja Centralizada	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Chequeras	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Contingencia	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Errores de Conexión	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Operaciones Fuera de Línea	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Personas(Errores y Soporte)	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Operativa no permitida	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Pago(Telmex,Argos,etc).Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Pago(Telmex,Argos,etc).Soporte Operativo.Altas Recibo	Mantenimiento de Sistemas	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Pago(Telmex,Argos,etc).Soporte Operativo.Anulación Pago	Mantenimiento de Sistemas	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Funcional.Cuentas	Soporte Contable (TCB)	1 hr
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Funcional.Direccionamiento	Soporte Contable (TCB)	8 hrs
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Funcional.Estructura	Soporte Contable (TCB)	5 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Operativa.Apuntes Manuales	Soporte Contable (TCB)	4 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Operativa.Diarios Contables	Soporte Contable (TCB)	4 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Operativa.Movimientos Contables	Soporte Contable (TCB)	5 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Regulatoria.Disposiciones Aplicables a EACP's	Soporte Contable (TCB)	5 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Regulatoria.Legislaciones Fiscales	Soporte Contable (TCB)	5 días
BANSEFI.Software.Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Regulatoria.Ley EACP's	Soporte Contable (TCB)	5 días

BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Admon de Usuarios.Definición de Roles y Lista de Permisos	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Soporte Operativo.Cambio de Estatus	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Soporte Operativo.Cancelación de Remesas	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Soporte Operativo.Localización y Autorización	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales.Admon de Usuarios.Definición de Roles y Lista de Permisos	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales.Soporte Operativo.Cancelación de Remesas	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales.Soporte Operativo.Localización y Autorización	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Carga de archivos de remesas a Transfo (COPRExRm 2.0)	Mantenimiento de Sistemas	4 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Cobros ventanilla y domiciliación (TELMEXTELMEX)	Mantenimiento de Sistemas	40 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Consulta de Contratos pagados de la cartera BNCl (el pago se realiza en el SCAS) BNCl	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Contabilidad General (LAWSON)	Mantenimiento de Sistemas	4 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Control de pagos de remesas (TRANSFO)	Mantenimiento de Sistemas	4 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Divisas.Nuevos Requerimientos.Extracción de información	Mantenimiento de Sistemas	4 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Divisas.Soporte Operativo.Ata de Saldos de Sucursales	Mantenimiento de Sistemas	30 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Emisión y pago de billetes de depósito en sucursales vía web (BIDESWEB)	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Pago(Telmex.Argos.Micro Financ) Soporte Operativo.Ata de Recibo	Mantenimiento de Sistemas	10 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Pago(Telmex.Argos.Micro Financ).Soporte Operativo.Anulación de Pago	Mantenimiento de Sistemas	5min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Internacionales.Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Internacionales.Admon de Usuarios.Definición de Rol y Lista de Permisos	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Internacionales.Soporte Operativo.Cambio de Estatus	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Internacionales.Soporte Operativo.Cancelación Remesas	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Internacionales.Soporte Operativo.Localización y Autorización	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Nacionales.Admon de Usuarios.Definición de Roles y Lista de Permisos	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Nacionales.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Nacionales.Soporte Operativo.Cancelación de Remesas	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Intranet.Remesas Nacionales.Soporte Operativo.Localización y Autorización	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH)	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH).Administración de Usuarios Altas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH).Administración de Usuarios Bajas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH).Administración de Usuarios Cambios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH).Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH).Nuevos Requerimientos.Extracción de Información	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH).Soporte Operativo.Actualización de la Información	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Asistencia (SARH).Soporte Operativo.Generación de Reportes	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incapacidades (SARH).Administración de Usuarios Altas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incapacidades (SARH).Administración de Usuarios Bajas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incapacidades (SARH).Administración de Usuarios Cambios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incapacidades (SARH).Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incapacidades (SARH).Nuevos Requerimientos.Extracción de información	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incapacidades (SARH).Soporte Operativo.Actualización de la Información	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incapacidades (SARH).Soporte Operativo.Generación de Reportes	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incidencias (SARH).Administración de Usuarios Altas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incidencias (SARH).Administración de Usuarios Bajas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incidencias (SARH).Administración de Usuarios Cambios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incidencias (SARH).Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incidencias (SARH).Nuevos Requerimientos.Extracción de información	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incidencias (SARH).Soporte Operativo.Actualización de la información	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Incidencias (SARH).Soporte Operativo.Generación de Reportes	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Recetas (RECETAS)	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Vacaciones (SARH).Administración de Usuarios Altas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Vacaciones (SARH).Administración de Usuarios Bajas	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Vacaciones (SARH).Administración de Usuarios Cambios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Vacaciones (SARH).Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Vacaciones (SARH).Nuevos Requerimientos.Extracción de información	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Vacaciones (SARH).Soporte Operativo.Actualización de la información	Mantenimiento de Sistemas	40min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo de Vacaciones (SARH).Soporte Operativo.Generación de Reportes	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Compra Venta de Dolares.No se despliega la liga de Servicios	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Cambio de Fassword	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Nacionales.No se despliega la liga de Servicios	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Administración de Usuarios Altas	Mantenimiento de Sistemas	15 min

BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Administración de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Administración de Usuarios.Bajas	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Administración de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Nuevos Requerimientos.Extracción de Información	Mantenimiento de Sistemas	6 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Suporte Operativo.Actualización de la Información	Mantenimiento de Sistemas	2 días
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Suporte Operativo.Generación de Reportes	Mantenimiento de Sistemas	6 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SAIT.Suporte Operativo.Generación de Sorteos	Mantenimiento de Sistemas	2 días
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de emisión CODE Venta (el pago se realiza en el SCAS) SICO.	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Administración de Usuarios Altas	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Administración de Usuarios Bajas	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Administración de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	15 min
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Nuevos Requerimientos.Extracción de Información	Mantenimiento de Sistemas	6 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Suporte Operativo.Actualización de la Información	Mantenimiento de Sistemas	2 días
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Suporte Operativo.Generación de Reportes	Mantenimiento de Sistemas	6 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Sorteos SISSOR.Suporte Operativo.Generación de Sorteos	Mantenimiento de Sistemas	2 días
BANSEFI.Servicio.Instalación.3D STUDIO MAX	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.ACROBAT 5.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.ADOBE COLLECTION	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.ADOBE ILLUSTRATOR 10	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.ADOBE PHOTOSHOP 7.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.ARIS 6	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.AUTOCAD 2000	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.BORLAND C++ 4.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.BORLAND C++ 5.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.CLIPPER 5.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.CLIPPER 5.2	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.CLIPPER 5.3	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.CLIPPER LL B CA 4	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.COREL DRAW 10 ACTUALIZACION	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.CORELDRAW 6.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.CRYSTAL REPORTS	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.DBASE III	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.DBASE IV	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.DBASE V	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.DIARIO OFICIAL EN CD-ROOM	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.DIRECTOR SHOCKWAVE STUDIO	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.DREAM WEAVER	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.EXCHANGE 2000 SERVER	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.FLASH 4.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.FRONT PAGE	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.Imagen	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.JURISPRUDENCIA	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.MAC OS 60	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.MAPHASIC 6	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.MAPHINFO PROF. 6.5	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.MATHLAB	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.NORTON ANTIVIRUS 10	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.OFFICE 2001 PARA MACINTOSH	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.OFFICE PROFESIONAL 2003	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.ORACLE DATABASE	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.PAGEMAKER 5.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.PROJECT 2003	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.OA CENTER	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.QUICKWORKS	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.RATS 5	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.RUN TIME MODULE	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SCIENTIFIC WORKPLACE 4.1	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SHARE POINT	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SHARE PONT SERVER	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SIDEKICK	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SMS CLIENTE	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SQL SERVER 2000 ENTERPRICE EDITION	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SQL SERVER ESTÁNDAR	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SQL SERVER LICENCIAS	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.SYSTEM MANAGEMENT SERVER	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.TURBO C	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VIDEOSHOP V3.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISIO ENTERPRISE TOOLS	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL BASIC 4.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL BASIC EMP 6.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL BASIC PROF 5.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL C++ 4.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL C++ 6.0	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL OBJECTS	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL SOL.PACK	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.VISUAL STUDIO .NET	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.WINDOWS 2000 ADV. SERVER	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.WINDOWS 2000 PROFESIONAL	BANSEFI Atención	2 hrs
BANSEFI.Servicio.Instalación.WINDOWS 2000 SERVER	BANSEFI Atención	2 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Compra Venta de Dolares Via Web	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Compra Venta de Dolares Via Web.No se despliega liga del producto	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pago(Telmex.Argos.Micro Finan).Soporte Operativo.Alta Recibo	Mantenimiento de Sistemas	15min
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pago(Telmex.Argos.Micro Finan).Soporte Operativo.Anulación Recibo	Mantenimiento de Sistemas	15min
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pagos de Microseguros Via Web	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pagos de Microseguros Via Web.No se despliega liga	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pagos de Telmex Via Web.No imprime recibos	Mantenimiento de Sistemas	3 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pagos de Telmex Via Web.No se despliega liga	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Problemas con pago a terceros TCB (Telmex.Fidere.Edo. Mex.Credito Firme)	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs

ENTIDADES.Pagina de Servicios Banselfi.Remesas Internacionales Via Web.Cambio de Password	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
ENTIDADES.Pagina de Servicios Banselfi.Remesas Internacionales Via Web.No se despliega la lista del producto	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
ENTIDADES.Pagina de Servicios Banselfi.Remesas Internacionales.Suporte Operativo.Cancelación de Remesas	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
ENTIDADES.Pagina de Servicios Banselfi.Remesas Nacionales Via Web.No se despliega la lista de Remesas Nacionales	Mantenimiento de Sistemas	3 hrs
ENTIDADES.Pagina de Servicios Banselfi.Remesas Nacionales.Suporte Operativo.Cancelación Remesas	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Entidades.Altas	Implantación	2 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Entidades.Bajas	Implantación	2 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Entidades.Cambios	Implantación	2 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Perfiles.Altas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Perfiles.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Perfiles.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Productos.Altas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Productos.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Productos.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Tarifas.Altas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Tarifas.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Tarifas.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Usuarios.Altas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Usuarios.Bajas	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Gestión de Usuarios.Cambios	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Funcional.Suporte Reportes	Soporte a Reportes (Business Objects)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operational.Análisis y Reprocesos de Información Mensual	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operational.Carga de Información Contable	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operational.Rediseño y/o Corrección de Reportes	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operational.Rediseño y/o Corrección de Reportes de Gestión	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operational.Rediseño y/o Corrección de Reportes Regulatorios	Soporte a Reportes (Business Objects)	5 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.Business Objects.Operational.Suporte Reportes	Soporte a Reportes (Business Objects)	3 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Contable.Auxiliares	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Contable.Balanzas	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Funcional.Centros	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Funcional.Parámetros de Condición	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Funcional.Perfiles	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Funcional.Productos Simples	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Operativa.Acuerdos	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Operativa.Movimientos	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Operativa.Personas	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Operativa.Productos	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Extracción y Análisis de Información Operativa.Saldos	Soporte a Reportes (Business Objects)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Error de Dispositivos de Impresión	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Atribuciones.Cambios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Centros.Altas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Centros.Bajas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Centros.Cambios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Perfiles.Bajas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Perfiles.Cambios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Preimpresos y Documentos a Emitir	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Productos.Altas	Implantación	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Productos.Bajas	Implantación	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Productos.Cambios	Implantación	8 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Usuarios.Altas	Administración de Usuarios	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Usuarios.Bajas	Administración de Usuarios	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Gestión de Usuarios.Cambios	Administración de Usuarios	4 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Implementación de Módulos	Implantación	5 días
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Problemas con fecha y hora del servidor	KIO NETWORKS	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Funcional.Problemas de Desconexión	KIO NETWORKS	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Acuerdos(Errores y Soporte).Activos	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Acuerdos(Errores y Soporte).Pasivos	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Ata de Mutuas Ajenas	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Apertura de Operación Contable para Centros y/o Usuarios	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Caja Centralizada	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Cálculos de ISR	Soporte Contable (TCB)	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Chequeras	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Contingencia	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Errores de Conexión	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	2 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Garantías	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Liquidaciones de Préstamos	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	3 hrs
ENTIDADES.Software Aplicativos de Negocio.TCB.Operational.Operaciones Fuera de Línea	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr

ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Personas(Erroros y Soporte)	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Operacional.Recuperación Deuda	Soporte Funcional Aplicativo (TCB)	3 hrs
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Funcional.Cuentas	Soporte Contable (TCB)	1 hr
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Funcional.Direccionamiento	Soporte Contable (TCB)	8 hrs
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Funcional.Estructura Nueva	Soporte Contable (TCB)	2 días
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Funcional.Estructura Vieja	Soporte Contable (TCB)	5 días
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Operativa.Apuntes Manuales	Soporte Contable (TCB)	4 días
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Operativa.Cierres Contables	Soporte Contable (TCB)	4 días
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Operativa.Movimientos Contables	Soporte Contable (TCB)	5 días
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Regulatoria.Disposiciones Aplicables a EACPs	Soporte Contable (TCB)	5 días
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Regulatoria.Legislaciones Fiscales	Soporte Contable (TCB)	5 días
ENTIDADES.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Regulatoria y Contable.Gestión Regulatoria.Ley EACP's	Soporte Contable (TCB)	5 días
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.PENSIONISSSTE.Administración de Usuarios.Alta, cambios y bajas	Administración de Usuarios	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.BIDES.Administración de Usuarios.Alta, cambios y bajas	Administración de Usuarios	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Alta	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Bajas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Internacionales.Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Alta	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Bajas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.TCB.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	30 mins
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Actualización base central de clientes	Desarrollo	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Administración de ensofretado en Sucursales (ENSOFRETADO)	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Administración de instrucciones (TEFAITEF)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Carga y Admin. de información de Oportunidades (CARGASBSF)	Desarrollo	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Administración de Usuarios.Alta	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Administración de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Administración de Usuarios.Bajas	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Administración de Usuarios.Cambios	Desarrollo	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Nuevos Requerimientos.Extracción de información	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Soporte Operativo.Actualización de la información	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Soporte Operativo.Emisión y Rescate	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Soporte Operativo.Generación de Reportes	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.CODES.Soporte Operativo.Generación de Sorteos	Desarrollo	24 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Correo Electrónico WEB	Seguridad Lógica	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Divisas.Administración de Usuarios.Alta	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Divisas.Administración de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Divisas.Administración de Usuarios.Bajas	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Divisas.Administración de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Divisas.Soporte Operativo.Generación de Reportes	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.E-learning	Banefi Pruebas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.Intranet.Financ (Telmex,Argos, Micro Financ)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocios.Microseguros ARGOS.Admon de Usuarios.Alta, cambios y bajas	Mantenimiento de Sistemas	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.Microseguros.ARGOS	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.Microseguros.PARA LIFE.Admon de Usuarios.Alta, cambios y bajas	Administración de Usuarios	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos de Negocio.Microseguros.PARA LIFE	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Módulo Central Ensofretado de pago de oportunidades (ENSOFRETADO)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Modulo de Incapacidades (SARH)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Modulo de Incidencias (SARH)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Modulo de Vacaciones (SARH)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Modulo Impresión central de contratos y recibos de oportunidades y procampo	Desarrollo	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Operativo de Adultos Mayores	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Abono en Cuenta Oper A. C. Express	Mantenimiento de Sistemas	4 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Abono en Cuenta Oper A. C. Express.Cientes.Extracciones	Mantenimiento de Sistemas	5 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Abono en Cuenta Oper A. C. Express.Cientes.Generación de Archivos	Mantenimiento de Sistemas	6 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Abono en Cuenta Oper A. C. Express.Cientes.Reportes	Mantenimiento de Sistemas	7 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Abono en Cuenta Oper A. C. Express.Intranet.Extracciones	Mantenimiento de Sistemas	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Abono en Cuenta Oper A. C. Express.Intranet.Generación de Archivos	Mantenimiento de Sistemas	9 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Abono en Cuenta Oper A. C. Express.Intranet.Reportes	Mantenimiento de Sistemas	10 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Pago Directo Ensofretado	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Pago Directo Ensofretado.Cientes.Extracciones	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Pago Directo Ensofretado.Cientes.Generación de Archivos	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Pago Directo Ensofretado.Cientes.Reportes	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs

BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Pago Directo Ensobretado.Intranet.Extracciones	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Pago Directo Ensobretado.Intranet.Generación de Archivos	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Oportunidades Pago Directo Ensobretado.Intranet.Reportes	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Falta de numero de Control ActiveX	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Falta de numero Pin	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Internacionales.No se despliega liga de servicios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Operatividad de Remesas Cerrada	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Sin acceso a Pag de Serv VANZETTI	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Nacionales.No realiza Calculo de Comisiones	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Página de servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Supervisor sin alta en Servidor Central	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Pago automático de remesas (AUTREMMWEB)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Porta IntraNet	Comunicación Social	8 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Activo Fijo	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Compras	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Contabilidad General	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Control de Compromisos/Control Presupuestal	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Control de Proyectos	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.CRM - Field Services (Mantto.)	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Cuentas por Pagar	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Desbloqueo de Usuario y Cambio de Contraseña	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Facturación	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Gastos y Viáticos	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Inventarios	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Nómina	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Presupuestos (EPM)	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Recursos Humanos	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SARE.Tesorería (Caja)	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de control de Viáticos (VIATICOS)	SARE	2 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Fiduciario (FIDUCIA)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Jóvenes con oportunidades (JOVENESOPOR)	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Mesa de Dinero (IKOS)	SARE	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de Operación Bides en oficinas centrales y sucursales con línea dedicada a INFOT	Desarrollo	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema de registro y seguimiento de documentos para la Coordinación de la Dirección Gen	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.Sistema para control de pagos efectuados en los operativos de Ensobretado para Oportunid	Desarrollo	1 hrs
BANSEFI.Softwre Aplicativos Operativos.SPEI	SPEI	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Modificación de RFC	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pago(Telmex,Argos,Micro Finan).Admon de Usuarios.Altas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pago(Telmex,Argos,Micro Finan).Admon de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pago(Telmex,Argos,Micro Finan).Admon de Usuarios.Bajas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pago(Telmex,Argos,Micro Finan).Admon de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Pago(Telmex,Argos,Micro Finan).Admon de Usuarios.Definición de Roles y Listas de Permisos	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Pagos de Telmex Via Web	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Problemas con la pagina de la red	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales Via Web	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales Via Web.Falta de numero de autorización de Controladores ActiveX	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales Via Web.Falta de numero Pin para llamar a Call Center	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales Via Web.Operativa de Remesas Cerrada	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales Via Web.Sin acceso a pagina de Servicios VANZETTI	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Altas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Bajas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Definición de Roles y Lista de Permisos	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Administración de Usuarios.Localización y Autorización	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Suporte Operativo.Cambio de Estatus	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Internacionales.Suporte Operativo.Emisión Estados de Cuenta	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales Via Web	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales Via Web.No realiza calculo de comisiones	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
Entidades.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales Via Web.Supervisor sin alta en el Servidor Central de Bansefi	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Altas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Asignación de Permisos y Privilegios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Bajas	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs

ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Cambios	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Definición de Roles y Lista de Permisos	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Administración de Usuarios.Localización y Autorización	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
ENTIDADES.Página de Servicios Bansefi.Remesas Nacionales.Soprote Operativo.Emisión Estados de Cuenta	Mantenimiento de Sistemas	1 hrs
BANSEFI.Hardware.Impresora.Solicitud de Papel	MITA	20 min Of. Centrales 30.60.180 min. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Solicitud de Toner	MITA	20 min Of. Centrales 30.60.180 min. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alimenta Varias Hojas Bandeja 1	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alimenta Varias Hojas Bandeja Manual	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Atora Papel Bandeja 1	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Atora Papel Bandeja Manual	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Atora Papel Interior	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Atora Papel Salida	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Atora Papel Fusor	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Configuración	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Impresion con Manchas Blancas	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Impresion con Manchas Negras	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Impresion Distorsionada	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Impresion Incompletas	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Instalación	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Mantenimiento	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.No Alimenta las Hojas Bandeja Manual	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.No Alimenta las Hojas Bandeja 1	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.No Enciende	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Sale Papel Doblado en Esquina Superior	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Ruido Excesivo	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Toner Equipo de Respaldo	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Marca Código de Servicio	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Franjas Negras	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Franjas Blancas	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Puntos Negros	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Impresiones Blancas	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Impresiones Negras	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Marca Bote de Toner	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Marca Comprobar Caja Toner Residual	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Marca Agregar Toner	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Error Tamaño Papel	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.No Imprime	MITA	4,8,16 hrs. depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Alimenta Varias Hojas Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Alimenta Varias Hojas Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Atora Papel Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Atora Papel Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Atora Papel Interior	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Atora Papel Salida	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Atora Papel Fusor	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Configuración	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Impresion con Manchas Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Impresion con Manchas Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Impresion Distorsionada	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Impresion Incompletas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Instalación	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Mantenimiento	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.No Alimenta las Hojas Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.No Alimenta las Hojas Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.No Enciende	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Sale el Papel Doblado en Esquina Superior	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Ruido Excesivo	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Toner Equipo de Respaldo	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Marca Código de Servicio	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Franjas Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Franjas Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Puntos Negros	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Impresiones Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Impresiones Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Marca Bote de Toner	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Marca Agregar Toner	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.Marca Error Tamaño Papel	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Personal.No Imprime	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Alimenta Varias Hojas Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Alimenta Varias Hojas Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Atora Papel Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Atora Papel Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Atora Papel Interior	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Atora Papel Salida	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Atora Papel Fusor	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Configuración	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Impresion con Manchas Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Impresion con Manchas Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Impresion Distorsionada	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Impresion Incompletas	MITA	2 hrs. Of. Centrales

BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Instalación	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Mantenimiento	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.No Alimenta las Hojas Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.No Alimenta las Hojas Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.No Enciende	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Sale el Papel Doblado en Esquina Superior	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Ruido Excesivo	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Toner Equipo de Respaldo	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Marca Código de Servicio	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Franjas Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Franjas Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Puntos Negros	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Impresiones Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Impresiones Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Marca Bote de Toner	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Marca Agregar Toner	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.Marca Error Tamaño Papel	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Alto Volumen.No Imprime	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Alimenta Varias Hojas Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Alimenta Varias Hojas Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Atora Papel Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Atora Papel Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Atora Papel Interior	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Atora Papel Salida	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Atora Papel Fusor	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Configuración	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresion con Manchas Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresion con Manchas Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresion con Manchas Color	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresion Distorsionada	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresion Incompletas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Instalación	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Mantenimiento	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.No Alimenta las Hojas Bandeja Manual	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.No Alimenta las Hojas Bandeja 1	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.No Enciende	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Sale el Papel Doblado en Esquina Superior	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Ruido Excesivo	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Toner Equipo de Respaldo	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Marca Código de Servicio	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Franjas Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Franjas Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Franjas Color	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Puntos Negros	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Puntos Color	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresiones Blancas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresiones Negras	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Impresiones un Color	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Marca Agregar Toner	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Marca Banda de Transferencia	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Marca Unidad de Imagen	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.Fusor	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora Láser.Color.No Imprime	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Alimenta Varias Hojas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Atora Papel	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Atora Papel Interior	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Atora Papel Salida	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Configuración	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Impresion con Manchas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Impresion Distorsionada	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Impresion Incompletas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Instalación	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.No Alimenta las Hojas	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.No Enciende	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Impresora.Inyeccion.Se Bloquea	MITA	2 hrs. Of. Centrales
BANSEFI.Hardware.Escaner.Cable CA Dañado	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.Cable de Datos Dañado	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.Configuración	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.Daño Físico	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.Instalación	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.Lampara No Enciende	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.No Digitaliza	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.No Enciende	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.Error Operativo	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
BANSEFI.Hardware.Escaner.Mantenimiento Preventivo	MICROFORMAS	2 hrs Of. Centrales, 4,8,24 depende de la sucursal
Bansefi.Cajero Automatico.No tiene papel	Mesa de Ayuda-Bansefi Atención Sucursales	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Alimentación de papel	Mesa de Ayuda-Bansefi Atención Sucursales	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Error en la impresora	Mesa de Ayuda-Bansefi Atención Sucursales	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Falla en DVR	Mesa de Ayuda-Bansefi Atención Sucursales	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Imagen DVR no disponible y si Online	Diebold	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Imagen DVR no disponible y no Online	Mesa de Ayuda-Bansefi Atención Sucursales	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Cajero con pérdida en la comunicación-Mensaje Off-line	Comunicaciones y Telefonía, GlobalSat	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Cajero no enciende	Mesa de Ayuda-Bansefi Atención Sucursales	24 hrs
Bansefi.Cajero Automatico.Billetes atorados o rompe billetes	CAS	24 hrs

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Script	Incidente	Grupo de Atención		
		Primero	Segundo	Tercero
c.1	No tiene papel	Mesa de Ayuda	Bansefi Atención Sucursales	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.2	Alimentación de papel	Mesa de Ayuda	Bansefi Atención Sucursales	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.3	Error en la impresora	Mesa de Ayuda	Bansefi Atención Sucursales	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.5	Falla en DVR	Mesa de Ayuda	Bansefi Atención Sucursales	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.5	Imagen DVR no disponible y si Online	Mesa de Ayuda	Diebold	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.5	Imagen DVR no disponible y no Online	Mesa de Ayuda	Bansefi Atención Sucursales	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.4	Cajero con pérdida en la comunicación- Mensaje Off-line	Mesa de Ayuda	Comunicaciones y Telefonía, GlobalSat	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.6	Cajero no enciende	Mesa de Ayuda	Bansefi Atención Sucursales	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.7	Billetes atorados o rompe billetes	Mesa de Ayuda	CAS	Gerencia de Medios Electrónicos de Pago
c.8	Falta de efectivo	Mesa de Ayuda		
c.9	Falla en dispensador	Mesa de Ayuda		
c.10	Próxima saturación del Journal (Histórico de transacciones)	Mesa de Ayuda		
c.11	Falla en Presentad(dispensador)/No dispensa	Mesa de Ayuda		
c.12	Falla del lector de tarjetas	Mesa de Ayuda		