

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y
SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE**

**BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, S.N.C., INSTITUCION DE BANCA
DE DESARROLLO**

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

El 30 de abril de 2001 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP), cuyos objetivos son promover y facilitar el servicio de captación de recursos y colocación de crédito por parte de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP's); establecer la organización y funcionamiento de las Federaciones y Confederaciones en que aquellas voluntariamente se agrupen; proteger los intereses de quienes celebren operaciones con esas entidades y, establecer los términos en que las autoridades financieras ejercerán la supervisión del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (SACPYC). Asimismo, se publica la Ley Orgánica que transformó el Patronato del Ahorro Nacional (PAHNAL) en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), La Ley Orgánica de BANSEFI establece tres mandatos fundamentales: a) Promover el ahorro, el financiamiento y la inversión entre los integrantes del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (SACPYC); b) Ofrecer instrumentos y servicios financieros entre los integrantes del Sector y, c) Canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo del Sector.

Como complemento a esta legislación, se publica el 13 de agosto de 2009 en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por cual se expide la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Beneficiarias Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP) y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley General de Sociedades Beneficiarias Cooperativas, de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y de la Ley de Instituciones de Crédito.

En este contexto, desde 2001, el Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (SACPYC) ha venido realizando acciones encaminadas a lograr el cumplimiento del marco normativo referido. Asimismo, el Gobierno Federal ha acompañado este esfuerzo mediante la coordinación de una serie de proyectos que buscan fortalecer institucionalmente a este sector para beneficiar a un mayor número de personas, particularmente en las zonas rurales más apartadas, y se amplíen, en cantidad y calidad, los servicios que ofrece, en un entorno de mayor seguridad para todos los participantes.

Uno de los efectos positivos del nuevo marco jurídico ha sido el de incentivar la integración del sector, respetando la forma en que éste se había organizado desde su inicio, el cual, dada su naturaleza, requiere operar en redes para abatir costos y ser más competitivo. En razón de ello, una de las estrategias adoptadas por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI), fue crear una red de distribución de productos y servicios financieros con las Sociedades Beneficiarias del SACPYC denominada L@Red de la Gente, que inició operaciones a finales de 2002.

Desde entonces se han incorporado, de forma voluntaria, diversas organizaciones como son Sociedades Beneficiarias de Ahorro y Préstamo y Uniones de Crédito que, como tales, están sujetas a la regulación y supervisión de la autoridad financiera. Asimismo, forman parte de esta red, las Sociedades Beneficiarias de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo que, o bien ya cuentan con un avance sustantivo en su proceso de transformación para operar como intermediarios financieros regulados en los términos que establece la LACP o la LRASCAP, o ya han sido autorizadas para operar como EACP's por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Al 30 de septiembre de 2011, L@Red de la Gente se conforma por 289 integrantes del sector de ahorro y crédito popular y cooperativo que, junto con BANSEFI, poseen 2,354 puntos de atención ubicados a lo largo de todo el territorio nacional¹. Esta conformación permite que, L@Red de la Gente, por número de sucursales, sea la primera red financiera a nivel nacional y por ubicación, ocupe el primer lugar en

¹ La integración de L@Red de la Gente se modifica constantemente, por lo que para consultar el directorio y las estadísticas vigentes se recomienda revisar la página de Internet <http://www.lareddelagente.com.mx>

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

cobertura de municipios en México, ya que un significativo número de sus puntos de atención se localizan en localidades donde no existe presencia de algún otro intermediario financiero formal.

A la fecha, los principales servicios que se ofrecen a través de L@Red de la Gente son: pago de remesas internacionales; envío y liquidación de remesas nacionales; recepción de pagos por cuenta de terceros; distribución de microseguros y dispersión de apoyos gubernamentales.

El crecimiento sostenido observado en los últimos años de L@Red de la Gente hace necesaria la adopción de nuevos esquemas encaminados a la implantación y provisión de servicios financieros que conlleven a una mejor operación de éstos y posicionen a la estrategia como la mejor solución para el fortalecimiento del SACP.

Los presentes Lineamientos de Operación incluyen las definiciones, requisitos y procedimientos de selección de los Apoyos del Proyecto de referencia.

Este Proyecto, no está sujeto a las Reglas de Operación a que se refiere el Artículo 77 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Asimismo, este proyecto, será financiado con un contrato de préstamo a ser celebrado entre el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial) y los Estados Unidos Mexicanos (a través del gobierno federal –representado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público) a fines de 2011. Las disposiciones a ser acordadas en el Nuevo Contrato de Préstamo se aplican a la implementación de este Proyecto y esto incluye, entre otras disposiciones, las Guías para Prevenir y Combatir el Fraude y la Corrupción en Proyectos Financiados por Préstamos del Banco y Créditos y Donaciones de la Asociación de fecha 15 de octubre de 2006 actualizado a enero de 2011 (las “Guías Anticorrupción del Banco Mundial”), las cuales se anexan a los presentes Lineamientos.

1.1 Definiciones

ACPYC: Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo.

Análisis FODA: Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de cada Organización de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (SOCIEDADES BENEFICIARIAS) Beneficiaria.

Apoyo: En plural o singular, las aportaciones económicas que las Sociedades Beneficiarias beneficiarias reciben a través del Proyecto.

BANSEFI: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo.

CLABE: Clave Bancaria Estandarizada de 18 dígitos.

Comité de Operación: Comité de Operación de BANSEFI.

Comprobante de domicilio: Se podrán recibir como tales i) Boleta del pago del impuesto predial, ii) Recibo de pago de derechos por suministro de agua, iii) Recibo de luz, iv) Recibo de teléfono (excepto telefonía celular), v) Recibo o factura de gas natural, vi) Estados de cuenta bancarios, vii) Contrato de Arrendamiento registrado ante la autoridad fiscal, viii) Comprobante de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes.

CNBV: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Consejo: H. Consejo Directivo de BANSEFI.

CURP: Clave Única de Registro de Población.

DGAAC: Dirección General Adjunta de Administración Corporativa de BANSEFI.

DGABI: Dirección General Adjunta de Banca Institucional de BANSEFI.

Grupo de Trabajo: A la instancia de evaluación y autorización de los Apoyos contemplados en los presentes Lineamientos de Operación relacionados con la adopción de los productos y servicios financieros de L@Red de la Gente, conformado por un representante de la Dirección de Atención al Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, de la Dirección Comercial de Banca Institucional, de la Dirección de Proyectos y Comercialización de Servicios y del OIC, de BANSEFI.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

Guías Anticorrupción del Banco Mundial: a las Guías para Prevenir y Combatir el Fraude y la Corrupción en Proyectos Financiados por Préstamos del Banco y Créditos y Donaciones de la Asociación, de fecha 15 de octubre de 2006 y actualizado a enero de 2011

Identificación Oficial: Identificación personal, que deberá ser, en todo caso, un documento original oficial emitido por autoridad competente, vigente a la fecha de su presentación, que contenga la fotografía, firma y, en su caso, domicilio del propio Cliente.

Para efectos de lo dispuesto por este inciso, se considerarán como documentos válidos de identificación personal los siguientes expedidos por autoridades mexicanas: la credencial para votar, el pasaporte, la cédula profesional, la cartilla del servicio militar nacional, el certificado de matrícula consular, la tarjeta única de identidad militar, la tarjeta de afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, las credenciales y carnets expedidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social, la licencia para conducir, las credenciales emitidas por autoridades federales, estatales y municipales y las demás identificaciones que, en su caso, apruebe la Comisión.

LACP: Ley de Ahorro y Crédito Popular.

L@Red de la Gente o L@Red: A la alianza comercial entre BANSEFI y las Sociedades Beneficiarias a través de la cual se distribuyen productos y servicios financieros diseñados y operados en BANSEFI en coordinación con sus socios.

Lineamientos: Los presentes Lineamientos de Operación.

LRASCAP: Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Beneficiarias Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

Normas de Banco Mundial contra la Corrupción: a las Normas para Prevenir y Combatir el Fraude y la Corrupción en Proyectos Financiados por Préstamos del Banco Mundial y Créditos y Donaciones de la AIF, de fecha 15 de octubre de 2006 y su actualización a enero de 2011.

Normas de Adquisiciones: A las Normas para las Contrataciones con Préstamos del BIRF y Créditos de la AIF de mayo 2004 y revisadas en octubre de 2006 y mayo de 2010.

Normas de Contratación de Consultores: A las Normas para la Selección y Contratación de Consultores con Préstamos del BIRF y Créditos de la AIF de mayo 2004 y revisadas en octubre de 2006 y mayo de 2010.

OIC: Órgano Interno de Control en BANSEFI.

Prestadores de Servicios Calificados: Personas morales que cuenten con la disposición, conocimientos, infraestructura, tecnología y requisitos legales para satisfacer plenamente los servicios otorgados conforme a los presentes Lineamientos.

Registro de Prestadores de Servicios Calificados: Prestadores de Servicios Calificados por BANSEFI para ofrecer los servicios considerados en los Apoyos enunciados en los presentes Lineamientos.

Servicios: Servicios otorgados por Prestadores de Servicios Calificados, destinados a realizar la validación de capacidades e implantación de los productos y servicios financieros requeridos por la Sociedades Beneficiarias.

Sociedad Autorizada: En singular o plural a las Sociedades Beneficiarias que se encuentren constituidas y autorizadas conforme a la Ley de Ahorro y Crédito Popular y Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Beneficiarias Cooperativas de Ahorro Y Préstamo autorizadas por la CNBV para realizar operaciones de Ahorro y Préstamo, entre otras, expresamente señaladas según su nivel de operación.

Sociedad Beneficiaria: Sociedades Beneficiarias autorizadas y/o Sociedades Beneficiarias que operen bajo el régimen transitorio o en prórroga.

Sociedades Beneficiarias que operan bajo en régimen transitorio o en prórroga: Aquellas Sociedades Beneficiarias en singular o plural que están en proceso de obtener su autorización conforme a la LACP o de la Ley de LARASCP.

Solicitante: Sociedades Beneficiarias Beneficiarias o Prestadores de Servicios que apliquen una solicitud para participar en el Proyecto.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

2. OBJETIVOS

2.1 Generales

Promover la incorporación a L@Red de la Gente de Sociedades que cuenten con las capacidades operativas, técnicas, financieras, jurídicas y organizacionales necesarias, a fin de operar productos y servicios financieros de L@Red de la Gente de manera eficaz y uniforme.

2.2 Específicos

- a) Realizar visitas in situ, por conducto de un Prestador de Servicios Calificado a fin de que lleve a cabo una validación sobre las condiciones de las Sociedades Beneficiarias que sean integrantes de L@Red de la Gente o que deseen adherirse a ésta, en temas:
 - i) Operativos;
 - ii) Financieros;
 - iii) Tecnológicos,
 - iv) Jurídicos;
 - v) De infraestructura y,
 - v) De recursos humanos.

La validación debe indicar claramente si la Sociedad se encuentra en posibilidad de adherirse a L@Red, a fin de ofrecer a sus clientes los productos y servicios financieros de ésta, o en su caso, las acciones a realizar para estar en posibilidad de hacerlo.

- b) Coadyuvar, mediante servicios de capacitación, en la implantación de la oferta integral de productos y servicios financieros que BANSEFI ofrece a L@Red de la Gente.

3. LINEAMIENTOS

3.1 Cobertura

El Proyecto previsto en los presentes Lineamientos tendrá cobertura a nivel nacional.

3.2 Población Objetivo

Sociedades Beneficiarias que se encuentren en proceso de obtener su autorización para operar como EACP en términos de la LACP o de la LRASCAP, que formen parte de L@Red de la Gente o estén en proceso de adhesión a la misma.

3.3 Sociedades Beneficiarias

3.3.1 Requisitos

Para acceder al Apoyo, las Sociedades Beneficiarias deberán presentar la “Solicitud de Apoyos y Servicios” conforme al formato adjunto a los presentes Lineamientos como Anexo 1.

La “Solicitud de Apoyos y Servicios” se deberá presentar en original firmada por el representante legal de la Sociedad solicitante ante la DGABI, debidamente requisitada, anexando copia simple o digitalizada de los siguientes documentos ²:

² En caso de así requerirlo, BANSEFI podrá solicitar el original de alguno de los documentos para su cotejo por parte de las áreas técnicas.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

- Acta constitutiva debidamente protocolizada e inscrita en el Registro Público de la Propiedad o constancia del trámite respectivo; en su caso, oficio de autorización de la CNBV para operar como EACP y documentos sociales en consistencia, debidamente protocolizados y registrados.
- Para aquellas Sociedades Beneficiarias que aún no estén autorizadas por la CNBV, copia de la más reciente cédula de evaluación que contenga la aplicación de la herramienta de seguimiento a Sociedades Beneficiarias en prórroga condicionada emitida por el Comité de Supervisión de la Federación autorizada por la CNBV o bien por el Comité de Supervisión Único previsto en la LRASCAP que le brinde los servicios de supervisión auxiliar, en la que se indique la calificación de B, B+ o A y que la Sociedad está en proceso de integrar los requisitos para ser autorizada.
- Poder del representante legal, debidamente protocolizado e inscrito en el Registro Público de la Propiedad o constancia del trámite respectivo.
- Identificación oficial vigente del(os) representante(s) legal(es) o apoderado(s) legal(es).
- Comprobante de domicilio, con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Cédula de identificación fiscal de la Sociedad..
- Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre la Sociedad y el Prestador de Servicios Calificado, conforme a contrato tipo que proporcione BANSEFI.
- Estado de cuenta bancario donde conste la CLABE de la cuenta del Prestador de Servicios donde deberá transferirse el monto del Apoyo correspondiente.
- Opinión favorable emitida por la autoridad fiscal de verificación en el cumplimiento de obligaciones fiscales, conforme al procedimiento señalado por el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento del Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación.

3.4 Procedimiento de Selección

BANSEFI evaluará y dictaminará la elegibilidad de las “Solicitudes de Apoyos y Servicios” considerando como criterios de selección:

- a) Que los solicitantes pertenezcan a una Sociedad conforme a los establecido en estos Lineamientos;
- b) Que el Apoyo solicitado se encuentre enmarcado en estos Lineamientos;
- c) Que el presupuesto del Servicio solicitado conforme a los presentes Lineamientos se encuentre especificado dentro de la cotización correspondiente.

La evaluación y el análisis de la viabilidad de la “Solicitud de Apoyos y Servicios” conforme al orden en que se haya recibido y considerando la disponibilidad presupuestal del Proyecto.

Aquellos Beneficiarios a los que se les hubiera autorizado un Apoyo durante el ejercicio fiscal anterior y éstos hayan cumplido con los requisitos del mismo, pero que por falta de disponibilidad presupuestal o por el cierre del ejercicio fiscal no pudieron recibir los recursos correspondientes, podrán recibir el Apoyo sin tener que presentar una nueva Solicitud por el mismo concepto, durante el siguiente ejercicio fiscal sujeto a que aún exista el Apoyo dentro del Programa, así como de la suficiencia presupuestal.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

3.5 Características de los Apoyos

Los Apoyos serán de dos tipos, que podrán ser solicitados de forma individual.

I. Apoyo para validar in situ las condiciones operativas, tecnológicas, financieras, legales, de infraestructura y de recursos humanos, de las Sociedades Beneficiarias que ya sean integrantes de L@Red de la Gente o que estén en proceso de adhesión a la misma.

Comprende la contratación de un Prestador de Servicios Calificado por BANSEFI que realice una validación a través de un trabajo de campo, con el fin de determinar las condiciones operativas, tecnológicas, financieras, legales, de infraestructura y de recursos humanos, en las Sociedades Beneficiarias, en la cual se presentarán propuestas para que la Sociedad Beneficiaria esté en posibilidades de ofrecer a sus socios o clientes, en términos adecuados, la oferta de productos y servicios financieros de L@Red de la Gente.

Los contenidos específicos de dicha validación se indican en el Anexo 2 A de los presentes Lineamientos, "Definición del Alcance de la Validación de las Condiciones Operativas, Tecnológicas, Financieras, Legales, de Infraestructura y de Recursos Humanos de la Sociedad".

A través del Apoyo se podrá cubrir hasta el 80% del costo total de los servicios de validación conforme a los aspectos generales que se señalan en la Tabla 1 "Apoyos Máximos por SOCIEDAD BENEFICIARIA" valor factura:

Tabla 1: Apoyos Máximos por SOCIEDADES BENEFICIARIAS Beneficiaria

Campos Genéricos de Validación	Monto Máximo del Apoyo
1. Legal: Revisión de documentos sociales y los asociados al proceso de transformación y/o autorización de la CNBV.	\$4,480
2. Financiera: Revisión de documentos financieros y los asociados al cumplimiento de la LACP o la LRASCAP.	\$4,480
3. Operativa: Revisión de Manuales y Procedimientos de las operaciones financieras.	\$6,720
4. Tecnológica: Revisión de equipos informáticos, capacidades y validación de su funcionamiento y acceso a Internet.	\$4,480
5. Infraestructura: Descripción y revisión de la infraestructura existente para ofrecer los productos y servicios financieros de L@Red de la Gente.	\$4,480
6. Recursos Humanos: Descripción del personal con experiencia y conocimiento para ofrecer los productos y servicios financieros ofrecidos a través de L@Red de la Gente.	\$6,720
Total	\$31,360

Consideraciones particulares:

1. La Sociedad Beneficiaria deberá proporcionar el espacio físico adecuado para el trabajo de gabinete del Prestador de Servicios Calificado responsable de la validación que se realice in situ.
2. El evento de validación debe incluir necesariamente una visita a la oficina matriz de la Sociedad Beneficiaria y a cuando menos, de una sucursal, debiendo precisarse los criterios de selección de ésta. Adicionalmente, el Informe Final deberán considerar un resumen de la actividad operativa de todas las sucursales. En el caso de que la Sociedad Beneficiaria sea considerada por BANSEFI

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

- para la liquidación o dispersión de diversos apoyos gubernamentales, deberán visitarse todas aquellas sucursales en las que se pretenda operar este servicio.
3. Las entrevistas que se realicen serán a un máximo de 10 personas que formen parte de la estructura del personal de la Sociedad, entre los que se encontrarán aquellas que tengan poder de decisión y las que participen en las actividades sustantivas para la provisión de los servicios financieros.
 4. El Prestador de Servicios Calificado deberá entregar un informe final que abarque cada uno de los campos de evaluación requeridos, un análisis FODA, así como las propuestas para solventar las debilidades que se hayan detectado en la Sociedad Beneficiaria, que limite o impida la consecución del objetivo establecido. En caso de que se trate de un nuevo integrante de L@Red o esté en proceso de adhesión, el informe final deberá indicar si la entidad está en posibilidades de ofrecer a sus clientes los productos y servicios financieros de L@Red de la Gente, o en su caso, las acciones a realizar para estar en posibilidad de hacerlo.
 5. Previo al pago de la ministración que le corresponda a BANSEFI, la DGABI deberá dar el visto bueno del informe final que presente el consultor.

II. Apoyo para la capacitación y puesta en marcha de los servicios financieros de L@Red de la Gente.

Comprende la contratación de un Prestador de Servicios Calificado por BANSEFI que ofrezca los servicios de capacitación, implantación, asesoría y consultoría requeridos para que la Sociedad Beneficiaria que forme parte o esté en proceso de adhesión a L@Red de la Gente, esté en posibilidades de operar los productos y servicios financieros de L@Red de la Gente.

Las actividades específicas se relacionan en el Anexo 2 B de los presentes Lineamientos, "Definición del Modelo de Capacitación y Puesta en Marcha de la Oferta Integral de Productos y Servicios Financieros de L@Red de la Gente".

A través del Proyecto se cubrirá hasta el 80% del costo total de la capacitación y puesta en marcha de los servicios financieros de L@Red de la Gente, por un evento único, conforme a los temas generales que se señalan en la Tabla 2 "Temas de Capacitación y Apoyos Máximos por Sociedad Beneficiaria":

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

Tabla 2: Temas de Capacitación y Apoyos Máximos por SOCIEDADES BENEFICIARIAS Beneficiaria

Temas de Capacitación	Monto máximo del Apoyo ^{1/}
1. Implantación de las aplicaciones informáticas 1.1 Inducción para la correcta instalación del Software necesario para la operación. 1.2 Acceso de la Sociedad Beneficiaria al Sistema y su puesta en marcha.	\$4,320
2. Capacitación sobre la oferta integral de productos y servicios financieros de L@Red de la Gente Descripción sobre la adecuada operación de los siguientes servicios: 2.1. Remesas Internacionales. 2.2. Envíos Cuenta a Cuenta. 2.3. Remesas Nacionales. 2.4. Recepción de Pagos por Cuenta de Terceros (RPC3) (incluye Telmex y Microseguros). 2.5. Distribución de apoyos gubernamentales.	\$33,600
3. Aspectos Administrativos para la operación de los servicios de L@Red de la Gente 3.1 Descripción sobre la adecuada gestión de la relación de negocio entre la Sociedad Beneficiaria y BANSEFI, como proveedor de productos y servicios financieros a L@Red de la Gente. 3.2 Alcance de los acuerdos de servicios, los niveles de atención y la administración del proceso de comisiones.	\$6,480
Total	\$44,400

^{1/} El costo del evento de capacitación, con una duración mínima de 20 horas, incluye: viáticos, honorarios de instructores, elaboración y reproducción de material, costo de Diplomas / Constancias, gastos de administración y elaboración del informes finales. Valor factura.

3.5.1 Características Generales para los Apoyos

Los Contratos de Prestación de Servicios serán administrados por parte de la DGABI de manera independiente, aunque ambos Apoyos los reciba una misma Sociedad Beneficiaria.

En el caso de las Sociedades Beneficiarias de nuevo ingreso o que estén en proceso de integrarse a L@Red de la Gente, es condición necesaria para obtener el Apoyo de capacitación y puesta en marcha de los productos y servicios financieros que ofrece L@Red de la Gente, que previamente haya recibido el Apoyo relativo a la validación.

El monto del contrato por los servicios que el Prestador de Servicios Calificado llevará a cabo a favor de la Sociedades Beneficiarias se pactará entre ambas partes.

El plazo en que darán inicio los trabajos de cada uno de los Apoyos no deberá exceder, en cada caso, de 45 días naturales contados a partir de la autorización del Apoyo. En caso de que este plazo sea rebasado, la DGABI podrá cancelar el pago del servicio autorizado sin compromiso para BANSEFI de cubrir los pagos extemporáneos, no obstante, la Sociedad Beneficiaria y el Prestador de Servicios Calificado podrán convenir cubrir el monto de los pagos correspondientes con recursos propios.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

El Apoyo será pagado de manera directa al Prestador de Servicios Calificado, a solicitud y por cuenta de la Sociedad Beneficiaria, de acuerdo al siguiente esquema:

I. Apoyo para validar in situ las condiciones operativas, tecnológicas, financieras, legales, de infraestructura y de recursos humanos, de las Sociedades Beneficiarias que sean integrantes de L@Red de la Gente, o que estén en proceso de adhesión a la misma	II. Apoyo para la capacitación y puesta en marcha de los productos y servicios financieros que ofrece L@Red de la Gente
<u>Ministración única:</u> 80% al terminar el proceso de validación y entrega del Informe Final. A cargo de BANSEFI.	<u>Ministración única:</u> 80% al terminar la capacitación y puesta en marcha de los productos y servicios financieros de L@Red de la Gente, incluyendo la documentación y generación de los usuarios del sistema, ya sea dados de alta o actualizados. A cargo de BANSEFI.

Nota: las ministraciones a cargo de BANSEFI están sujetas a disponibilidad presupuestal y a los montos máximos definidos en las secciones 3.5 I y 3.5 II, anteriormente presentadas. En ambos casos, el 20% inicial deberá ser cubierto por la propia Sociedad.

En caso de que la Sociedad beneficiaria ya forme parte de L@Red de la Gente, deberá estar al corriente en el pago de sus obligaciones con el Fideicomiso 10055 L@Red de la Gente.

BANSEFI podrá realizar directamente o a través de terceros, de forma aleatoria, trabajos de supervisión y seguimiento sobre los trabajos que lleven a cabo los prestadores de servicios calificados, y en su caso, podrá cancelar de forma anticipada el pago del Apoyo que corresponda, en aquellos casos en que se detecte alguna irregularidad o no se estén cumpliendo las condiciones técnicas del servicio en particular.

Los solicitantes que reciban apoyo, deberán conservar la documentación derivada de los apoyos por un periodo de 5 años contados a partir de la recepción del oficio con la notificación de autorización del apoyo, y deberán presentarlos cuando les sea solicitado por las instancias fiscalizadoras de los recursos tanto del Banco Mundial como del Gobierno Federal.

3.5.2 Procedimiento para Solicitar los Recursos

Todo el proceso de solicitud y trámite de pago debe presentarse o enviarse a BANSEFI a su domicilio, ubicado en Avenida Río Magdalena No. 115, Colonia Tizapán San Ángel, C.P. 01090, en México, Distrito Federal.

Para efecto de solicitar el pago de las ministraciones de los Apoyos a cargo a BANSEFI, la Sociedad Beneficiaria deberá presentar:

- I. **Apoyo para validar in situ sobre las condiciones operativas, tecnológicas, financieras, legales, de infraestructura y de recursos humanos, de las Sociedades Beneficiarias que sean integrantes de L@Red de la Gente, o que estén en proceso de adhesión a la misma.**

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

Ministración única del Apoyo, a cargo de BANSEFI:

- a) Copia del recibo emitido por el Prestador del Servicio a favor de la Sociedad por el pago realizado por ésta.
- b) Copia de la factura a nombre de la Sociedad Beneficiaria, amparando el monto del pago único a cargo de BANSEFI. La factura deberá ser expedida por la persona moral prestadora del servicio y autorizada en la "Solicitud de Apoyos y Servicios" y deberá satisfacer los requisitos legales y fiscales aplicables.
- c) Comunicado en papel membretado firmado por el representante legal de la Sociedad Beneficiaria dirigido a BANSEFI, declarando que se satisfacen las condiciones para el pago de la ministración a cargo de BANSEFI, validando el resultado de las actividades realizadas por el Prestador de Servicios Calificado, y solicitando el pago directo a dicho prestador por cuenta de la Sociedad Beneficiaria.
- d) Informe final elaborado por el Prestador de Servicios Calificado.
- e) Formato Único para la Aplicación y Recepción de Recursos impreso en papel membretado de la Sociedad Beneficiaria (Anexo 3).
- f) En su caso, constancia emitida por el Secretario del Comité Técnico del Fideicomiso 10055 L@Red de la Gente de que la Sociedad beneficiaria se encuentra al corriente de sus obligaciones de pago con el Fideicomiso.

II. Apoyo para la capacitación y puesta en marcha de los productos y servicios financieros que ofrece L@Red de la Gente.

Ministración única del Apoyo, a cargo de BANSEFI:

- a) Copia del recibo emitido por el Prestador del Servicio a favor de la Sociedad por el pago realizado por ésta.
- b) Comunicado en papel membretado firmado por el representante legal de la Sociedad Beneficiaria dirigido a BANSEFI, declarando que se satisfacen las condiciones para el pago de la ministración a cargo de BANSEFI, validando el resultado de las actividades realizadas por el Prestador de Servicios Calificado, y solicitando el pago directo a dicho prestador por cuenta de la Sociedad Beneficiaria.
- c) Copia de la factura a nombre de la Sociedad Beneficiaria, amparando el monto del pago único a cargo de BANSEFI. La factura deberá ser expedida por la persona moral prestadora del servicio y autorizada en la "Solicitud de Apoyos y Servicios" y deberá satisfacer los requisitos legales y fiscales aplicables.
- d) Informe final elaborado por el Prestador de Servicios Calificado
- e) Formato Único para la Aplicación y Recepción de Recursos impreso en papel membretado de la Sociedad Beneficiaria (Anexo 3).
- f) En su caso, constancia emitida por el Secretario del Comité Técnico del Fideicomiso 10055 L@Red de la Gente de que la Sociedad beneficiaria se encuentra al corriente de sus obligaciones de pago con el Fideicomiso.

4. PARTICIPANTES

4.1 Prestadores de Servicios. Requisitos y Procedimiento de Selección

Para la inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados, los interesados deberán presentar la "Solicitud de Inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados", conforme al formato adjunto a los presentes Lineamientos como Anexo 4.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

La "Solicitud de Inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados" se deberá presentar a BANSEFI, debidamente requisitada en original firmada por el Representante Legal, anexando copia simple o digitalizada de la siguiente documentación³:

- Copia simple del Acta Constitutiva debidamente protocolizada e inscrita en el Registro Público de la Propiedad, o bien constancia de que está en proceso de registro. En caso de prestadores de servicio internacionales, documento equivalente traducido al español y de preferencia apostillado por la embajada o consulado correspondiente.
- Copia simple del Poder del representante legal debidamente protocolizado e inscrito en el Registro Público de la Propiedad, o constancia del trámite respectivo. En caso de prestadores de servicio internacionales, documento equivalente traducido al español y de preferencia apostillado por la Embajada o Consulado correspondiente;
- Copia simple de la(s) identificación(es) oficial(es) vigente(s) del(os) Representante(s) Legal(es) o apoderado(s) legal(es);
- Copia simple del comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 3 meses;
- Copia simple de la Cédula de Identificación fiscal;
- Currículum Vitae empresarial y de los principales consultores individuales con los que la empresa cuenta para la prestación de los Servicios; y
- Estado de cuenta bancario en el que conste la CLABE (Clave Bancaria Estandarizada / 18 dígitos a la que deberá hacerse la transferencia de pagos.

En lo que respecta al Procedimiento de Selección para los Prestadores de Servicios Calificados que puedan ser contratados por la Sociedad Beneficiaria, la incorporación de Prestadores de Servicios al Registro de Prestadores de Servicios Calificados se realizará a partir del proceso de inscripción diseñado por BANSEFI.

La inscripción de los Prestadores de Servicios se realizará conforme al calendario que al efecto publique BANSEFI en su página de Internet (<http://www.bansefi.gob.mx>) y en la de L@Red de la Gente (www.lareddelagente.com.mx).

BANSEFI publicará en su página de Internet y en la de L@Red de la Gente, los resultados de los procesos de inscripción en un plazo no mayor a 30 días hábiles posteriores a la fecha límite de presentación de la Solicitud de Inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados y una vez que haya realizado el acreditamiento de la capacitación y evaluación que para tal efecto haya dispuesto BANSEFI.

La inscripción tendrá una vigencia de dos años contada a partir de la fecha de publicación. Esta vigencia se mantendrá en tanto el Prestador de Servicios Calificado desempeñe satisfactoriamente los servicios contratados; por el contrario, los Prestadores de Servicios Calificados podrán perder la elegibilidad cuando la evaluación de los servicios realizados indique un resultado insatisfactorio a criterio de BANSEFI.

Asimismo, BANSEFI podrá suspender y dar de baja a los Prestadores de Servicios Calificados que incurran en faltas graves a la honestidad en el desempeño de su función. Cabe precisar que no es aceptable el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud, directa o indirectamente, de cualquier cosa de valor distinta del servicio que se ofrece al amparo del Proyecto con el fin de influir en la selección del servicio y del prestador de servicios, ya que desvirtúa el cumplimiento de su objetivo y la aplicación de recursos públicos. En este sentido, los Prestadores de servicios deberán observar sanas prácticas

³ En caso de así requerirlo, BANSEFI podrá solicitar el original de alguno de los documentos para su cotejo por parte de las áreas técnicas.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

comerciales y competitivas, basando su oferta de valor agregado en la calidad de los servicios ofrecidos. Se anexan principios aplicables en este sentido como Anexo 5.

BANSEFI podrá establecer otros métodos de inscripción de Prestadores de Servicios Calificados, los cuales deberán ser aprobados por el Comité de Operación de la Institución.

La contratación del Prestador de Servicios Calificado dependerá exclusivamente de la selección que la propia Sociedad Beneficiaria realice de entre los Prestadores de Servicios que se encuentren en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados. Debiendo de atender lo siguiente para la selección del servicio:

Selección basada en las calificaciones de los consultores (SCC). Para los efectos de esta actividad, las Sociedades Beneficiarias seleccionarán del padrón a la firma que tenga las referencias más apropiadas. Posteriormente se le pedirá a la firma seleccionada que presente una propuesta técnica conjuntamente con una propuesta financiera (observando los precios previamente determinados) y se la invitará luego a negociar el contrato.

Cada Sociedad entrará en un acuerdo con dicha firma de consultoría en los términos y condiciones aceptables para el Banco y con el modelo de contrato anexo a los presentes lineamientos.

BANSEFI, a través de la Dirección Comercial de Banca Institucional, capacitará a las Sociedades Beneficiarias de los procedimientos arriba detallados.

4.2 Ejecutores

La ejecución y pago de los Apoyos del presente Proyecto está a cargo de la DGABI conforme a los presentes Lineamientos de Operación y a la Mecánica Operativa que definan dicha Unidad Administrativa y que apruebe el Comité de Operación.

La autorización de los Apoyos deberá darse en el seno del Grupo de Trabajo conformado para estos efectos.

En caso de requerirse mejoras en los formatos anexos a los presentes lineamientos, estas mejoras se podrán realizar por parte de la DGABI, con la opinión favorable del Grupo de Trabajo mencionado.

4.3 Instancia Normativa

La supervisión y seguimiento de los Apoyos estarán a cargo de la DGABI, en función de los presentes Lineamientos de Operación y las correspondientes Mecánicas Operativas.

5. OPERACIÓN

5.1 Proceso

El Comité de Operación de BANSEFI autorizará los procesos internos de operación mediante Mecánicas Operativas que propongan las áreas técnicas.

El Beneficiario entregará a la DGABI la "Solicitud de Apoyos y Servicios", así como la documentación adicional establecida en la misma.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

El proceso de operación del Proyecto para la Adopción de los Productos y Servicios Financieros de L@Red de la Gente, se describe de forma general en el siguiente procedimiento:

- 1) El Comité de Operación autorizará los Lineamientos de Operación y Mecánicas Operativas, del Proyecto.
- 2) La DGABI publicará los Lineamientos de Operación en la página de Internet de BANSEFI y de L@Red de la Gente.
- 3) La Sociedad Beneficiaria presentará el Formato de “Solicitud de Apoyos y Servicios”, y la documentación requerida.
- 4) La DGABI integrará un expediente por Sociedad y verificará que la información esté completa, la elegibilidad del solicitante y, la disponibilidad de recursos.
- 5) La DGABI presenta al Grupo de Trabajo la solicitud junto con el dictamen para su eventual autorización.
- 6) El Grupo de Trabajo aprobará o rechazará la Solicitud de Apoyo.
- 7) La DGABI realizará la supervisión y seguimiento hasta la conclusión de los trabajos.
- 8) Al término del servicio, la DGABI procesará el pago del Apoyo.
- 9) La DGABI coordinará y regulará la operación, seguimiento y control de los Apoyos y la calidad del Proyecto en el ámbito de sus competencias, conforme a las mecánicas operativas que para tal efecto implementen.

La solicitud, documentación adicional, recibo, productos, informes y Carta de Conclusión de la Prestación del Servicio, que correspondan a cada Apoyo se integrarán al expediente del mismo para su resguardo en BANSEFI.

5.2 Derechos, Obligaciones y Sanciones

Las aportaciones financieras realizadas por BANSEFI a la Sociedad Beneficiaria estarán destinadas para los Apoyos establecidos en los presentes Lineamientos, en consecuencia, las Sociedades Beneficiarias se obligan a concluir el proceso establecido para la Adopción de los Productos y Servicios Financieros de L@Red de la Gente.

Los Beneficiarios de los Apoyos están obligados a proporcionar los recursos humanos calificados, recursos financieros y tiempo necesario para el inicio y término de los Apoyos solicitados.

Los Prestadores de Servicios inscritos en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados están obligados a participar en los procesos de formación, evaluación, acreditación y certificación, establecidos con el propósito de mejorar la calidad de los servicios en los términos que les solicite BANSEFI. Asimismo, éstos se obligan a que los servicios se realicen en los términos establecidos por BANSEFI y a participar, en su caso, en los eventos necesarios para la actualización de los contenidos de la oferta de productos y servicios financieros y mecanismos de operación de éstos.

Los Beneficiarios de los Apoyos están obligados a proporcionar los recursos humanos calificados, recursos financieros, tiempo e instalaciones, necesarios para que los proyectos de adopción de los productos y servicios financieros de L@Red de la Gente contemplados en estos Lineamientos, sean exitosos.

En caso de que las Sociedades Beneficiarias o Prestadores de Servicios Calificados no cumplan con las obligaciones dispuestas en los presentes Lineamientos, violen las disposiciones aplicables, o no se cumpla con lo establecido en los convenios suscritos, BANSEFI podrá proceder a la suspensión de los Apoyos en marcha de conformidad con lo establecido en las Mecánicas Operativas.

Cualquier sugerencia, queja o extrañamiento que respecto a estos lineamientos o su aplicación por parte de BANSEFI tuviera algún prestador de servicios y/o beneficiario, deberá ser canalizada a través del OIC.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

Los Beneficiarios y los Prestadores de Servicios Calificados deberán cumplir con las Guías Anticorrupción del Banco Mundial, (tal como dichos términos se definen en la Sección 1 Introducción de los presentes Lineamientos).

Sin perjuicio de lo establecido en detalle en las Guías Anticorrupción del Banco Mundial, se entenderá que cualquier Beneficiario y Prestador de Servicios Calificado, por el sólo hecho de presentar una Solicitud de Apoyo y Prestación de Servicios, respectivamente, está de acuerdo en colaborar con el Banco Mundial (en caso de que el Banco Mundial así lo solicite) para que el Banco Mundial pueda revisar todo tipo de documentos, cuentas y registros del Beneficiario relativos al Proyecto. Asimismo, cada Beneficiario y prestador de servicios, se compromete a notificar inmediatamente y por escrito a BANSEFI de la existencia de cualquier práctica fraudulenta, corrupta, colusoria, coercitiva u obstructiva (según dichos términos se definen en la Guía Anticorrupción del Banco Mundial) y derivado de lo anterior, permitirá la realización de cualquier investigación, auditoría y/o revisión que se determine por los órganos federales de fiscalización así como por parte del Banco Mundial.

Asimismo, y sin perjuicio de lo establecido en detalle en las Guías Anticorrupción de Banco Mundial, todo Beneficiario, por el sólo hecho de presentar una Solicitud de Apoyo, queda notificado que, si el Banco Mundial, luego de una investigación relativa a fondos proporcionados por el Banco Mundial para este Proyecto, determina que algún Beneficiario o Prestador de Servicios Calificado o algún empleado, agente, funcionario, o ejecutivo de dicho Beneficiario o Prestador de Servicios Calificado ha incurrido en prácticas fraudulentas, corruptas, colusorias, coercitivas u obstructivas (según dichos términos se definen en las Guías), el Banco Mundial puede aplicar una sanción a dicha persona o entidad; dichas sanciones, tienen efectos a futuro y se refieren a la imposibilidad de recibir o manejar fondos provenientes del Banco Mundial, o de otras instituciones multilaterales con las que el Banco Mundial ha firmado acuerdos al respecto. Lo anterior es independiente de cualquier sanción que sea aplicable en virtud de la legislación Mexicana, lo que será llevado a cabo por las autoridades mexicanas.

Así mismo, el modelo de contrato de servicios que celebren las partes, deberá contener una cláusula relativa al cumplimiento de lo establecido en las Normas de Banco Mundial contra la Corrupción.

5.3 Entrega – Recepción de los Apoyos

La entrega-recepción de estos Apoyos se dará por medio de un recibo que deberá ser suscrito por el o los representante(s) legal(es) de la Sociedad Beneficiaria del Apoyo. En consecuencia, la Sociedad Beneficiaria deberá firmar el Formato Único para la Aplicación y Recepción de Recursos (Anexo 3) para la recepción del Apoyo correspondiente, especificando la opción de dispersión de recursos en la cuenta bancaria del Prestador de Servicios Calificado.

Marco legal del origen de los recursos

Los recursos materia de este proyecto serán financiados con un contrato de préstamo a ser celebrado entre el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial) y los Estados Unidos Mexicanos (a través del gobierno federal –representado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público) a fines de 2011. En dicho préstamo se han incluido los gastos necesarios para la operación del Proyecto para la Adopción de los Productos y Servicios Financieros de L@Red de la Gente, razón por la cual están sujetos a los presentes Lineamientos aprobados por el Comité de Operación de BANSEFI y no a la emisión de Reglas de Operación en los términos señalados por el artículo 77 de la LFPRH4.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

5.5 Asuntos no Previstos

BANSEFI se reserva el derecho de establecer requisitos adicionales o de modificar los métodos de inscripción de Prestadores de Servicios Calificados, así como de dar de baja a prestadores de servicios que considere hayan dejado de cumplir con los requisitos para mantenerlos inscritos.

Los asuntos relativos al Proyecto que no hayan sido previstos en los Lineamientos de Operación, serán resueltos por el Grupo de Trabajo debiendo notificar al Comité de Operación, o en su caso, en los funcionarios que para tal efecto designe dicho Comité.

BANSEFI se reserva el derecho de realizar adecuaciones a estos lineamientos y darlos a conocer por los medios institucionales correspondientes.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

ANEXO 1

Normas para la prevención y lucha contra el fraude y la corrupción en proyectos financiados con préstamos del BIRF y créditos y donaciones de la AIF

I) INTRODUCCIÓN

Propósito: El presente folleto ofrece al lector una explicación no técnica de las Normas para la prevención y lucha contra el fraude y la corrupción en proyectos financiados con préstamos del BIRF y créditos y donaciones de la AIF (*Normas contra la corrupción*). Está dirigido fundamentalmente a los Prestatarios y demás receptores de los fondos procedentes de préstamos del Banco Mundial para facilitarles la comprensión de las Normas. No pretende sustituir a las *Normas contra la Corrupción*. Para un tratamiento a fondo de este tema, sírvase remitirse a las Normas contra la corrupción adjuntas.

II) ANTECEDENTES

La corrupción pone en peligro la eficacia del desarrollo

El fraude y la corrupción menoscaban el desarrollo en todos sus aspectos. La desviación de los fondos de los proyectos de desarrollo mediante el fraude, la corrupción, la colusión, y la coerción u obstrucción (en adelante, denominados colectivamente “fraude y corrupción”) coarta la capacidad de los gobiernos, los donantes y el Banco Mundial de lograr los objetivos de reducir la pobreza, atraer inversiones y alentar al buen gobierno.

El dinero utilizado para pagar una comisión ilegal o un soborno tiene que provenir de alguna parte del financiamiento global de un proyecto, lo que en general redundará en un aumento de los precios y una reducción de la calidad o el desempeño. Esto significa que los proyectos serán menos eficaces. Cuando se adjudican contratos a licitantes menos competentes mediante manipulaciones para alterar las ofertas y otras prácticas anticompetitivas, los licitantes competentes pierden confianza en el sistema y se abstienen de presentar ofertas. La conciencia pública de que existe una corrupción arraigada socava la confianza en las instituciones públicas, lo que lleva a aceptar servicios e infraestructura públicos de calidad inferior, y a un entorno que desalienta las denuncias de presunto fraude o corrupción. Por último, quien pierde en definitiva en el juego de la corrupción es la propia población, que no logra gozar de todo el impacto que el proyecto podría haber logrado en términos de desarrollo.

Para que la lucha contra la corrupción sea eficaz se precisa la acción concertada de los Prestatarios, el Banco Mundial y otros asociados para el desarrollo

Para cortar de raíz la corrupción en la asistencia para el desarrollo se requiere colaboración entre los Prestatarios, el Banco y sus asociados para el desarrollo. Ello exige que el Prestatario, otros receptores de los fondos de los préstamos y el Banco se esfuercen constantemente por prevenir el fraude y la corrupción donde sea que se produzcan, fortaleciendo al mismo tiempo las estructuras institucionales que ayudarán en última instancia a poner fin a la corrupción en la fuente.

Lo positivo es que ya se han adoptado medidas importantes. En 2006, el Banco se embarcó en una serie de reformas que resultaron en la elaboración de normas para los Prestatarios sobre cómo prevenir y combatir la corrupción en los proyectos financiados por el Banco a fin de que los fondos de los préstamos se utilicen para el propósito previsto de promover el desarrollo y reducir la pobreza. Las Normas tienen por objeto enunciar claramente las medidas que los Prestatarios y demás receptores de los fondos de los préstamos deben tomar para tratar de impedir que se produzcan casos de fraude y corrupción, y para hacerles frente si se producen.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

El régimen de sanciones es el término utilizado para describir los mecanismos a los que puede recurrir el Banco para sancionar a ciertas personas y entidades que participan en proyectos financiados por el Banco y que han incurrido en prácticas de fraude, corrupción, colusión, coerción u obstrucción, llamadas comúnmente fraude y corrupción.

III) EL BANCO MUNDIAL Y LAS SANCIONES

Desde 1996, las *Normas sobre Adquisiciones* y las *Normas para la Contratación de Consultores* del Banco Mundial han permitido a éste aplicar sanciones a las empresas y las personas que, según se ha determinado, han incurrido en fraude o corrupción en relación con la adquisición de bienes o servicios, la selección de consultores, o la ejecución de los contratos correspondientes. Ambos conjuntos de normas contienen definiciones de los delitos de fraude, corrupción, colusión, coerción y obstrucción específicamente punibles. Desde 1999, el Banco ha aplicado sanciones a más de 330 empresas y personas por incurrir en fraude y corrupción en proyectos financiados por el Banco.

Reforma de las sanciones. En 2006, el Banco Mundial aprobó de una serie de reformas a su régimen de sanciones con el objeto de contribuir a la aplicación uniforme de los más altos principios éticos en todos los aspectos de los proyectos que el Banco financia en todo el mundo. Esos principios ayudarán a equiparar las oportunidades entre las distintas empresas y personas que participan en proyectos financiados por el Banco.

En esencia, la reforma supuso los cambios siguientes:

- Adopción de nuevas definiciones de prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas y colusorias, lo que, entre otras cosas, amplió el alcance del régimen de sanciones más allá del contexto de las adquisiciones.
- Establecimiento de un nuevo delito punible, la “práctica obstructiva”, definida como la obstrucción deliberada de las investigaciones del Banco sobre casos de fraude y corrupción.
- Ampliación del alcance del régimen de sanciones para incluir en él las operaciones de la CFI y el OMGI.

Antes de la reforma del régimen de sanciones, prácticas corruptas como las descritas a continuación escapaban a toda sanción:

- Una empresa podía sustraerse a la sanción aunque obstruyera una investigación hasta el punto en que el Banco se veía imposibilitado de reunir pruebas suficientes que confirmaran la acusación de fraude o corrupción.
- Un banco comercial, actuando de intermediario financiero en el otorgamiento de subpréstamos a beneficiarios locales con cargo a los fondos de un préstamo del Banco, podía escapar a la sanción aun cuando exigiera el pago de comisiones ilegales.
- Un intermediario financiero podía escapar a la sanción aun si daba informaciones falsas al Prestatario y el Banco con el fin de persuadirlos de que la entidad cumplía los requisitos necesarios para participar en el proyecto.
- Una ONG contratada por el Prestatario para desempeñarse como organismo de ejecución de un proyecto financiado por el Banco podía escapar a la sanción aun cuando proporcionara información financiera falsa al Prestatario y el Banco, no siguiera los procedimientos de adquisición establecidos por el Banco para los contratos financiados por éste, cobrara un factor de facturación por todos los contratos de asistencia técnica

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

financiados por el Banco, realizara compras indebidas utilizando fondos del préstamo, o dividiera los contratos para evitar los límites impuestos en el examen previo.

IV) DEFINICIONES DE DELITOS SANCIONABLES

Lo que sigue son las definiciones de los delitos sancionables de fraude y corrupción tal como figuran en las Normas contra la corrupción. Cada definición está seguida de un ejemplo que aclara el concepto:

- **Práctica corrupta** es el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud, en forma directa o indirecta, de cualquier cosa de valor con el fin de influir indebidamente en la actuación de otra parte.
 - **Ejemplo:** Se adjudican a una empresa contratos públicos financiados por el Banco a cambio del pago de soborno o de comisiones ilegales. El pago de comisiones ilegales se produce generalmente cuando una empresa a la que se adjudica un contrato “devuelve” dinero al funcionario o los funcionarios ministeriales que guiaron la adjudicación del contrato hacia esa empresa. Por lo general, la comisión ilegal es un porcentaje del valor del contrato, y en los países en que la corrupción es sistémica, el porcentaje está incorporado en el costo que todos los licitantes tienen en cuenta al hacer ofertas respecto de contratos. En la mayoría de los casos, el dinero pagado en concepto de soborno o comisión ilegal se extrae del financiamiento del proyecto, lo que reduce el impacto de éste en términos de desarrollo.
- **Práctica fraudulenta** es toda acción u omisión, incluida una declaración fraudulenta, que a sabiendas o temerariamente induzca o intente inducir a error a una parte con el propósito de obtener un beneficio financiero o de otra índole, o de eludir una obligación.
 - **Ejemplo:** Durante la ejecución de un proyecto, el desempeño deficiente de una empresa consultora indispensable despierta la sospecha de que tal vez las capacidades y la competencia de la empresa se hayan falseado. La investigación correspondiente revela que la experiencia y las credenciales del principal así como las calificaciones y certificaciones de la firma consultora fueron falseadas a fin de satisfacer los criterios de selección de la licitación.
- **Práctica coercitiva** es el impedimento o daño, o la amenaza de causar impedimento o daño, en forma directa o indirecta, a una parte o a sus bienes con el propósito de influir indebidamente en la actuación de una parte.
 - **Ejemplo:** En un proyecto de caminos, se determina que las contrataciones correspondientes a dos caminos financiados por el Banco están desacreditadas debido a que los licitantes competidores han recurrido a la intimidación. La investigación correspondiente revela que una empresa cuya adjudicación de los contratos estaba determinada de antemano mediante un plan de colusión había utilizado una combinación de amenazas a los intereses comerciales futuros de las empresas competidoras o amenazas a la integridad física del personal de éstas, además de pagos a los licitantes “perdedores”, para asegurarse de que los demás licitantes presentaran ofertas exageradas. En una ocasión, los representantes de una empresa mantuvieron cautivo al personal del licitante rival con el fin de obligar al competidor a perder el plazo para presentar la oferta. El efecto de la colusión es que los precios de la oferta ganadora son considerablemente más altos de lo que habrían sido en una licitación en regla. Como resultado, el impacto del proyecto en términos de desarrollo se reduce y la confianza en el sistema de contrataciones del Banco resulta gravemente debilitada.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

- **Práctica colusoria** es un arreglo concertado entre dos o más partes para conseguir un fin irregular, como influir indebidamente en la actuación de otra parte.
 - **Ejemplo:** Un gobierno prestatario arresta a un funcionario de un organismo encargado de la ejecución de un proyecto financiado por el Banco, al que se acusa de impropiedad financiera. Sobre la base del arresto y de la información proporcionada posteriormente por un contratista, se realiza una investigación de los contratos pertinentes, la que revela que el funcionario en cuestión había establecido una “red” de colusión con el objeto de que un gran número de contratos fueran adjudicados a su propia empresa y a empresas de conocidos suyos. Para efectuar la colusión, el funcionario influyó en los funcionarios locales que tomaban parte en la adjudicación de los contratos.
- **Práctica obstructiva** es la destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberados de pruebas importantes para la investigación, o la formulación de declaraciones falsas a los investigadores con la intención de impedir materialmente una investigación del Banco Mundial.
 - **Ejemplo:** Sobre la base de una denuncia de corrupción, los investigadores se pusieron en contacto con una empresa a la que se había adjudicado un contrato relativo a un proyecto financiado por el Banco para realizar una auditoría de los documentos financieros. Aunque la empresa está obligada por contrato a permitir acceso a esos documentos, se negó a hacerlo. La denegación de acceso es en sí una falta que podría redundar en la inadmisibilidad de la empresa como licitante de futuros contratos del Banco.

Las Normas contra la corrupción no exigen que el acto ilícito se haya realizado o haya logrado su propósito para que constituya un delito sancionable. Por ejemplo, el ofrecimiento de efectuar un pago corrupto a otra parte constituye una práctica corrupta que se puede sancionar sea que el ofrecimiento haya sido aceptado o no o que el propósito del pago se haya logrado o no.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

V) ACCIONES DE LOS PRESTATARIOS Y OTROS RECEPTORES DE PRÉSTAMOS PARA AYUDAR A PREVENIR Y COMBATIR LA CORRUPCIÓN EN LOS PROYECTOS FINANCIADOS POR EL BANCO

Las *Normas* explican en detalle las acciones que pueden emprender los Prestatarios y otros receptores de fondos de los préstamos para ayudar a prevenir y combatir el fraude y la corrupción en los proyectos financiados por el Banco. Ellas son las siguientes:

- Adoptar todas las medidas apropiadas para prevenir el fraude y la corrupción en los proyectos, como mantener mecanismos fiduciarios y administrativos apropiados. El Prestatario y el Banco convendrán en esos mecanismos como parte del diseño del proyecto y, si la supervisión deja al descubierto deficiencias, es necesario solucionarlas durante la ejecución.
- Concienciar acerca del problema, asegurándose de que las *Normas contra la corrupción* se pongan a disposición del personal de proyectos y las ONG, los intermediarios financieros, y otros organismos de ejecución y su personal que trabaja en el proyecto.
- Notificar al Banco Mundial toda acusación de fraude y corrupción en relación con el uso de los préstamos y cooperar con las investigaciones del Banco.
- En el caso de que se produzca fraude o corrupción en un proyecto financiado por el Banco, tomar a su debido tiempo las medidas apropiadas para hacer frente al problema. El Prestatario y el Banco Mundial deberán celebrar consultas sobre lo que debe hacerse en cada caso.
- Los Prestatarios deben incluir cláusulas contra la corrupción en los acuerdos que celebren con otros receptores de fondos de los proyectos (incluso las entidades de ejecución de los proyectos). Con arreglo a esas cláusulas, el receptor de fondos de los préstamos conviene en acatar las *Normas contra la corrupción*. Si el Banco Mundial sanciona alguna vez a un receptor de fondos por violar dichas normas, el Prestatario puede poner término al acuerdo. Los receptores de fondos de los préstamos que concierten acuerdos con otros receptores de fondos de los préstamos deberán incluir las mismas cláusulas en esos acuerdos.

¿Qué hay de nuevo? La mayoría de esas acciones no son realmente nuevas. Las *Normas* simplemente explican con más claridad lo que el Banco espera que el Prestatario ya esté haciendo para prevenir y combatir el fraude y la corrupción en los proyectos financiados por el Banco. Pero hay algunas nuevas obligaciones creadas en virtud del hecho de que el régimen de sanciones se ha ampliado con objeto de abarcar a receptores distintos de los proveedores y contratistas de los cuales se adquieren bienes y servicios de conformidad con las *Normas sobre Contrataciones* del Banco y de los consultores empleados de conformidad con las *Normas para la contratación de consultores* del Banco.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

Lo anterior no debería resultar en grandes gastos adicionales para el Prestatario. Por ejemplo, la concienciación podría llevarse a cabo como parte de la iniciación del proyecto y generalmente no requeriría una ocasión especial. Esas modalidades se pueden determinar como parte del diseño del proyecto. Se puede obtener del Banco Mundial más información acerca de lo que los Prestatarios y otros receptores de fondos de los proyectos pueden hacer para prevenir y combatir la corrupción (véase más adelante).

VI) ACCIONES DEL BANCO MUNDIAL EN CASOS DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

Las *Normas contra la corrupción* también explican en detalle las acciones que el Banco Mundial puede emprender contra las firmas y las personas que incurren en delitos punibles en un proyecto financiado por el Banco. Lo hacen siguiendo un proceso definido cuyo objeto es proteger los fondos confiados al Banco y asegurar que dichos fondos se empleen para los fines previstos. Además, las *Normas* proporcionan a las empresas y las personas un proceso mediante el cual pueden responder a las acusaciones de ilicitud.

El Departamento de Integridad Institucional del Banco Mundial investiga las denuncias de que una empresa o una persona han incurrido en delitos punibles. Si el Departamento no encuentra pruebas suficientes para confirmar las denuncias, el caso se remite a un Oficial de Evaluación y Suspensión.

El Oficial de Evaluación y Suspensión examina las pruebas presentadas por el Departamento de Integridad Institucional y determina si el fraude o la corrupción denunciados se han producido. En caso afirmativo, envía un *Aviso de procedimiento sobre sanciones* a la firma o la persona que presuntamente ha incurrido en fraude o corrupción. En el *Aviso* se incluyen las denuncias, las pruebas y la sanción recomendada. La empresa o persona puede decidir no impugnar las denuncias o la sanción recomendada, en cuyo caso esta última se aplica. El Oficial de Evaluación puede además inhabilitar temporalmente a una empresa o persona para presentarse a licitación de contratos financiados por el Banco en espera del resultado final del proceso de sanciones.

Si la empresa o persona impugna las denuncias o la sanción recomendada, se remite el caso a la Junta de Sanciones del Banco Mundial. La Junta está compuesta por tres funcionarios del Banco y cuatro integrantes externos. La Junta toma en consideración las denuncias y la recomendación que figuran en el *Aviso*, junto con la respuesta que haya presentado la empresa o persona, antes de dictar una decisión definitiva sobre el caso. La Junta examina todas las pruebas del caso y puede celebrar una audiencia como parte de sus deliberaciones.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

El Banco puede imponer varias sanciones diferentes a los receptores de fondos de préstamos que hayan incurrido en corrupción:

- Una **carta de reprimenda** pública dirigida a la parte sancionada.
- **Inhabilitación**, lo que significa que la parte sancionada queda inhabilitada, con efecto inmediato, para participar en proyectos del Banco, ya sea indefinidamente o por un período determinado.
- **Inhabilitación condicionada**, lo que significa que se comunica a la parte sancionada que quedará inhabilitada a menos que cumpla ciertas condiciones, es decir, que haga ciertas cosas para garantizar que no volverá a haber fraude o corrupción, como el establecimiento de un programa de ética, o la compensación de los daños causados por sus actos, como la restitución (véase más adelante);
- **Inhabilitación con levantamiento condicionado**, lo que significa que la parte sancionada queda inhabilitada hasta que haya cumplido las condiciones especificadas; y
- **Restitución**, lo que significa devolver las ganancias mal habidas al gobierno o a la víctima del fraude o corrupción.

El Banco Mundial no sanciona a los gobiernos miembros ni a los funcionarios gubernamentales. Si el fraude o la corrupción tienen lugar dentro de un gobierno, el Banco colabora con el gobierno para resolver el problema, y si no es posible hallar una solución, el Banco puede tomar medidas de conformidad con su acuerdo legal con el país. Puede suspender los desembolsos del préstamo o cancelar las sumas no desembolsadas, e incluso puede pedir el reembolso anticipado del préstamo. El Banco puede tomar esas medidas si:

- El Banco determina que el fraude o la corrupción han ocurrido en relación con los fondos del préstamo, y que el Prestatario no toma las medidas apropiadas en el momento oportuno.
- El Prestatario (si el prestatario no es un país miembro) ha sido sancionado en relación con otro proyecto.
- El Prestatario o los demás receptores de los fondos del préstamo no han cumplido las obligaciones que les corresponden con arreglo a las *Normas contra la corrupción*.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

VII) ARMONIZACIÓN CON LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS INTERNACIONALES Y LOS DONANTES

En febrero de 2006, las autoridades máximas del Banco Africano de Desarrollo, el Banco Asiático de Desarrollo, el Banco Interamericano de Desarrollo, el Banco Europeo de Inversiones, el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo, el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial anunciaron la creación de un grupo de trabajo conjunto de las instituciones financieras internacionales para la lucha contra la corrupción. Estuvieron de acuerdo en que era necesario unificar su definición de corrupción, mejorar el intercambio de información, aumentar la compatibilidad de sus normas y procedimientos de investigación, y asegurar que las medidas de cumplimiento y ejecución de las normas adoptadas por una institución contaran con el respaldo de todas las demás.

El marco común para el Grupo de trabajo conjunto de las instituciones financieras internacionales fue anunciado el 17 de septiembre de 2006, en las Reuniones Anuales del Banco Mundial que se estaban celebrando en Singapur. Este acuerdo sin precedentes entre los bancos representa un importante paso adelante, pues permite que todas las instituciones financieras internacionales trabajen con arreglo al mismo conjunto de normas y procedimientos. El marco común proporciona nuevas definiciones armonizadas de prácticas fraudulentas y corruptas, principios y normas para las investigaciones, y la promoción del intercambio de información entre las instituciones, entre otras medidas.

VIII) INFORMACIÓN SOBRE CONTACTOS

La versión completa de las *Normas para la prevención y lucha contra el fraude y la corrupción en proyectos financiados con préstamos del BIRF y créditos y donaciones de la AIF* figura en el apéndice del presente folleto. Si desea hacer alguna pregunta o algún comentario, sírvase ponerse en contacto con la oficina de país más próxima del Banco Mundial, o enviar una comunicación a través del siguiente sitio web: www.worldbank.org/sanctionsreform

Puede también llamar a la línea de emergencia para fraude y corrupción del Departamento de Integridad Institucional al 1-800-831-0463 o llamar con cobro revertido al 1-704-556-7046. Sírvase tener presente que las llamadas anónimas también se aceptan.

En el apéndice de la presente guía para el usuario encontrará la versión completa de las Normas para la prevención y lucha contra el fraude y la corrupción en proyectos financiados con préstamos del BIRF y créditos y donaciones de la AIF.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

Apéndice

NORMAS CONTRA LA CORRUPCIÓN

“Normas para la prevención y lucha contra la corrupción en proyectos financiados con préstamos del BIRF y créditos y donaciones de la AIF”

15 de octubre de 2006

Objetivo y principios generales

1. Estas Normas tienen como objetivo prevenir y combatir el fraude y la corrupción que puedan producirse en relación con el uso de los fondos del financiamiento otorgado por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) o la Asociación Internacional de Fomento (AIF) durante la preparación y/o ejecución de proyectos de inversión financiados por el BIRF/AIF. En ellas se establecen los principios generales, requisitos y sanciones aplicables a las personas y entidades que reciben esos fondos, son responsables de su depósito o transferencia o toman decisiones relativas a su uso o influyen en ellas.
2. Todas las personas y entidades mencionadas en el párrafo 1 *supra* deben dar muestras del máximo rigor ético. En particular, todas esas personas y entidades deben adoptar las medidas adecuadas para prevenir y combatir el fraude y la corrupción, y abstenerse de practicar el fraude y la corrupción en relación con el uso de los fondos del financiamiento otorgado por el BIRF o la AIF.

Consideraciones jurídicas

3. El Acuerdo de Préstamo⁴ en el que se estipula un Préstamo⁵ regula las relaciones jurídicas entre el Prestatario⁶ y el Banco⁷ con respecto a un proyecto determinado para el que se otorga el Préstamo. La responsabilidad de la ejecución del proyecto⁸ en el marco del Acuerdo de Préstamo, con inclusión del uso de los fondos del Préstamo, recae sobre el Prestatario. El Banco, por su parte, tiene el deber fiduciario, en virtud de su Convenio Constitutivo de “tomar disposiciones a fin de asegurar que el importe de un préstamo se destine únicamente a los fines autorizados, teniendo en cuenta factores de economía y eficacia, sin aceptar influencias o móviles políticos o de naturaleza no económica”⁹. Estas

⁴ Cuando en las presentes Normas se hace referencia a un “Acuerdo de Préstamo” se incluyen los siguientes tipos de instrumento: Acuerdo de garantía en que se prevea una garantía de un Préstamo del BIRF por un País Miembro, Acuerdo de financiamiento en que se otorgue un Crédito o Donación de la AIF, acuerdo en que se prevea la concesión de un adelanto para la preparación de un proyecto o una Donación del Fondo para el desarrollo institucional, Acuerdo de donación de fondos en que se otorgue una Donación de fondos fiduciarios ejecutada por el receptor en los casos en que las presentes Normas sean aplicables a dicho acuerdo, y Acuerdo de proyecto con una Entidad a cargo de la ejecución del Proyecto en relación con un préstamo del BIRF o un crédito o donación de la AIF.

⁵ Cuando se hace referencia a los “Préstamos” se incluyen los préstamos del BIRF así como los créditos y donaciones de la AIF, los adelantos para la preparación de proyectos, las donaciones del Fondo para el desarrollo institucional y donaciones de fondos fiduciarios ejercitadas por los receptores con destino a proyectos a los que sean aplicables las presentes Normas en virtud del acuerdo en que se prevé dicha donación, pero se excluye el financiamiento para políticas de desarrollo, a no ser que el Banco convenga con el Prestatario las finalidades especificadas para las que podrán utilizarse los fondos del préstamo.

⁶ Cuando en las presentes Normas se hace referencia al “Prestatario” se incluye el receptor de una donación. En algunos casos, un Préstamo del BIRF puede otorgarse a una entidad distinta del País Miembro. En tales casos, cuando se hace referencia al “Prestatario” se incluye el País Miembro en calidad de Garante del Préstamo, a no ser que el contexto requiera otra cosa. En ciertos casos, el proyecto, o parte del mismo, es realizado por una Entidad a cargo de la ejecución del Proyecto con la que el Banco ha concertado un Acuerdo de Proyecto. En tales casos, cuando en las presentes Normas se hace referencia al “Prestatario” se incluye la Entidad a cargo de la ejecución del Proyecto, en la forma definida en el Acuerdo de Préstamo.

⁷ Cuando en las presentes Normas se hace referencia al “Banco” se incluyen tanto el BIRF como la AIF.

⁸ Cuando en las presentes Normas se hace referencia al “Proyecto” se entiende el Proyecto en la forma definida en el Acuerdo de Préstamo.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

Normas constituyen un elemento importante de dichas disposiciones y son aplicables a la preparación y ejecución del proyecto en la forma prevista en el Acuerdo de Préstamo.

Ámbito de aplicación

4. En las siguientes disposiciones de las presentes Normas se contemplan el fraude y la corrupción que pueden producirse en relación con el uso de los fondos del Préstamo durante la preparación y ejecución de un proyecto financiado, en su totalidad o en parte, por el Banco. Abarcan el fraude y la corrupción en el desvío directo de fondos del Préstamo hacia gastos inadmisibles, así como el fraude y la corrupción cometidos con el fin de influir en una decisión relativa al uso de los fondos del Préstamo. A los efectos de las presentes Normas, se considera que dicho fraude y corrupción se producen “en relación con el uso de los fondos del Préstamo”.

5. Estas Normas se aplican al Prestatario y a todas las demás personas o entidades que reciben los fondos del Préstamo para su propio uso (por ejemplo, los “usuarios finales”), a las personas o entidades como los agentes fiscales que son responsables del depósito o transferencia de los fondos del Préstamo (independientemente de que sean o no beneficiarios de dichos fondos) y a las personas o entidades que adoptan decisiones acerca del uso de los fondos del Préstamo o influyen en ellas. Todas estas personas y entidades reciben en las presentes Normas el nombre de “receptores de los fondos del Préstamo”, independientemente de que posean o no físicamente dichos fondos¹⁰.

6. Los requisitos normativos específicos del Banco acerca del fraude y la corrupción relacionados con la adquisición o la ejecución de contratos referentes a los bienes, obras o servicios financiados con los fondos de un Préstamo del Banco, se contemplan en las *Normas: Adquisiciones con préstamos del BIRF y créditos de la AIF*, de mayo de 2004, revisadas en octubre de 2006 (“Normas sobre adquisiciones”) y las *Normas: Selección y contratación de consultores por prestatarios del Banco Mundial*, de mayo de 2004, revisadas en octubre de 2006 (“Normas para la contratación de consultores”).

Definiciones de prácticas que constituyen fraude y corrupción

7. En las presentes Normas se contemplan las siguientes prácticas definidas cuando son realizadas por receptores de fondos de préstamos en relación con el uso de dichos fondos¹¹:

- a) “Práctica corrupta” es el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud, en forma directa o indirecta, de cualquier cosa de valor con el fin de influir indebidamente en la actuación de otra parte¹².
- b) “Práctica fraudulenta” es cualquier acción u omisión, incluida una declaración fraudulenta, que a sabiendas o temerariamente induzca o intente inducir a error a una parte con el propósito de obtener un beneficio financiero o de otra índole, o de eludir una obligación¹³.

⁹ Convenio Constitutivo del BIRF, Artículo III, Sección 5 b); Convenio Constitutivo de la AIF, Artículo V, Sección 1 g).

¹⁰ Algunas personas o entidades pueden incluirse en más de una de las categorías especificadas en el párrafo 5. Por ejemplo, un intermediario financiero puede recibir un pago por sus servicios, transferir fondos a los usuarios finales y adoptar decisiones referentes al uso de los fondos del préstamo o influir en ellas.

¹¹ Salvo indicación en contrario en el Acuerdo de Préstamo, cuando estos términos se utilicen en dicho Acuerdo, inclusive en las Condiciones Generales aplicables, se emplean en el sentido especificado en el párrafo 7 de las presentes Normas.

¹² Entre los ejemplos típicos de prácticas corruptas se encuentran los sobornos y las comisiones ilegales.

¹³ Para actuar “a sabiendas o temerariamente”, la persona que comete el acto fraudulento debe saber que la información o la impresión que transmite es falsa, o bien ser temerariamente indiferente con respecto a su veracidad. La mera inexactitud de dicha información o impresión, provocada por simple negligencia, no es suficiente para constituir una práctica fraudulenta.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

- c) “Práctica colusoria” es el arreglo entre dos o más partes para conseguir un fin irregular, como influir indebidamente en la actuación de otra parte.
- d) “Práctica coercitiva” es el impedimento o daño, o amenaza de causar impedimento o daño, en forma directa o indirecta, a una parte o a sus bienes con el propósito de influir indebidamente en la actuación de una parte.
- e) “Práctica obstructiva” es i) la destrucción, falsificación, alteración u ocultamiento deliberados de pruebas importantes para la investigación, o formulación de declaraciones falsas a los investigadores con la intención de impedir sustancialmente una investigación del Banco referente a acusaciones sobre prácticas corruptas, fraudulentas, coercitivas o colusorias, y amenaza, acoso o intimidación de una parte con el propósito de impedir que dicha parte revele lo que sabe acerca de asuntos pertinentes a la investigación, o que lleve adelante la investigación, o ii) acciones con la intención de impedir sustancialmente el ejercicio de los derechos contractuales del Banco de realizar auditorías o acceder a información¹⁴.

8. Esas prácticas, así definidas, reciben algunas veces en las presentes Normas la denominación colectiva de “fraude y corrupción”.

Acciones del prestatario para prevenir y combatir el fraude y la corrupción en el uso de los fondos del Préstamo

9. De conformidad con la finalidad y los principios generales antes señalados, el Prestatario:

- a) adoptará todas las medidas pertinentes para prevenir prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias y obstructivas en relación con el uso de los fondos del Préstamo, en particular (pero no exclusivamente) las siguientes: i) adoptar prácticas fiduciarias y administrativas y dispositivos institucionales adecuados para garantizar que los fondos del Préstamo se utilicen únicamente con los objetivos para los que se otorgó el Préstamo, y ii) velar por que todos sus representantes¹⁵ relacionadas con el proyecto, y todos los receptores de los fondos del Proyecto con quienes concierte acuerdos relacionados con el Proyecto, reciban un ejemplar de las presentes Normas y tengan conocimiento de su contenido;
- b) notificará inmediatamente al Banco toda acusación de fraude y corrupción en relación con el uso de los fondos del Préstamo de que tenga conocimiento;
- c) si el Banco determina que una de las personas o entidades a las que se hace referencia en el apartado a) *supra* ha incurrido en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas en relación con el uso de los fondos del Préstamo, adoptará medidas oportunas y adecuadas, que resulten satisfactorias para el Banco, con el fin de corregir dichas prácticas cuando se produzcan;
- d) incluirá en sus acuerdos con cada uno de los receptores de los fondos del Préstamo las disposiciones que el Banco pueda exigir para dar debido cumplimiento a estas Normas, en particular (pero no exclusivamente) disposiciones que i) exijan que dicho receptor se atenga a lo dispuesto en el párrafo 10 de estas Normas, ii) exijan que dicho receptor permita al Banco inspeccionar todas sus cuentas y registros y otros documentos relacionados con el proyecto y que deben mantenerse en virtud del Acuerdo de Préstamo, y que sean objeto de auditoría por el Banco, o en su nombre, iii) establezcan la rescisión anticipada o suspensión del acuerdo por el Prestatario si el Banco declara que dicho receptor es inadmisibile de conformidad con lo

¹⁴ Entre esos derechos se incluyen, entre otros, los previstos en el párrafo 9 d) *infra*.

¹⁵ Cuando en las presentes Normas se hace referencia a los “representantes” de una entidad se incluyen también sus funcionarios, oficiales, empleados y agentes.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

dispuesto en el párrafo 11 *infra*, y iv) exijan la restitución por dicho receptor de todos los fondos del préstamo con respecto a los cuales se haya incurrido en fraude y corrupción;

- e) cooperará plenamente con los representantes del Banco en toda investigación sobre las acusaciones de fraude y corrupción relacionadas con el uso de los fondos del préstamo, y,
- f) en el caso de que el Banco declare que alguno de los receptores de los fondos del Préstamo es inadmisibles en la forma descrita en el párrafo 11 *infra*, tomará todas las medidas necesarias y adecuadas para el debido cumplimiento de dicha declaración mediante, entre otros, los siguientes procedimientos: i) ejercicio del derecho del Prestatario de rescindir anticipadamente o suspender el acuerdo entre el Prestatario y dicho receptor y/o ii) exigir la restitución.

Otros receptores de los fondos del Préstamo

10. De conformidad con el objetivo y los principios generales antes expuestos, cada receptor de fondos de Préstamo que concierte un acuerdo con el Prestatario (o con otro receptor de fondos de Préstamo) en relación con el Proyecto:

- a) realizará sus actividades relacionadas con el proyecto de conformidad con los principios generales antes expuestos y las disposiciones de su acuerdo con el Prestatario a que se hace referencia en el apartado d) del párrafo 9 *supra*, e incluirá disposiciones similares en todos los acuerdos relacionados con el Proyecto que pueda concertar con otros receptores de fondos del Préstamo;
- b) notificará inmediatamente al Banco toda acusación de fraude y corrupción en relación con el uso de los fondos del préstamo de que tenga conocimiento;
- c) cooperará plenamente con los representantes del Banco en toda investigación sobre las acusaciones de fraude y corrupción en relación con el uso de los fondos del préstamo;
- d) adoptará todas las medidas adecuadas para prevenir prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias y obstructivas por parte de sus representantes (en su caso) en relación con el uso de los fondos del préstamo, en particular (pero no exclusivamente) i) la adopción de prácticas fiduciarias y administrativas y dispositivos institucionales adecuados para garantizar que los fondos del préstamo se utilicen únicamente con los fines para los que se otorgó el préstamo, y ii) la comprobación de que todos sus representantes reciban un ejemplar de las presentes Normas y tengan conocimiento de su contenido;
- e) en el caso de que un representante de dicho receptor sea declarado inadmisibles de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 11 *infra*, tomará todas las medidas necesarias y adecuadas para el debido cumplimiento de dicha declaración mediante, entre otros, los siguientes procedimientos: exonerar a dicho representante de todos los deberes y responsabilidades en relación con el proyecto o, cuando así lo solicite el Banco o sea pertinente por alguna otra razón, rescindir su relación contractual con dicho representante, y,
- f) en el caso de que haya concertado un acuerdo relacionado con el proyecto con otra persona o entidad que sea declarada inadmisibles de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 11 *infra*, tomará todas las medidas necesarias y adecuadas para el debido cumplimiento de dicha declaración mediante, entre otros, los siguientes procedimientos: i) ejercicio de su derecho de rescindir anticipadamente o suspender el acuerdo entre el Prestatario y dicho receptor y/o ii) exigir la restitución.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

Sanciones y medidas conexas del Banco en casos de fraude y corrupción

11. De conformidad con la finalidad y los principios generales antes señalados, el Banco tendrá derecho a adoptar las siguientes medidas:

- a) sancionar a todo receptor de fondos del Préstamo¹⁶ distinto del País Miembro¹⁷ (y/o, si dicho receptor es una entidad y no una persona física, cualquiera de sus representantes); entre las sanciones se incluyen, en particular (pero no exclusivamente), la declaración de dicha persona o entidad como inhabilitada para recibir los fondos de cualquier préstamo otorgado por el Banco o participar de alguna otra manera en la preparación o ejecución del proyecto o de cualquier otro proyecto financiado, en su totalidad o en parte, por el Banco, si en cualquier momento el Banco comprueba¹⁸ que dicha persona o entidad ha participado en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas en relación con el uso de los fondos del préstamo¹⁹;
- b) si el Banco determina que dicho receptor de los fondos del Préstamo es también un posible proveedor de bienes, obras o servicios, inhabilitarlo de acuerdo con el párrafo 1.8 d) de las Normas sobre adquisiciones o el párrafo 1.11 e) de las Normas para la contratación de consultores (según convenga), y
- c) inhabilitar a una empresa, consultor o individuo de acuerdo con el párrafo 11 a) *supra* si dicha empresa, consultor o individuo ha sido inhabilitado de acuerdo con el párrafo 1.14 de las Normas sobre adquisiciones o el párrafo 1.22 de las Normas para la contratación de consultores.

Asuntos varios

12. Las disposiciones de las presentes Normas no limitan ninguno de los demás derechos, recursos²⁰ u obligaciones del Banco o del Prestatario de conformidad con el Acuerdo de Préstamo o cualquier otro documento de que sean partes tanto el Banco como el Prestatario.

¹⁶ En el caso de los licitantes en el contexto de las adquisiciones, el Banco puede sancionar también a personas y entidades que incurran en fraude o corrupción en el proceso de solicitud para llegar a ser receptor de los fondos del Préstamo (por ejemplo, un banco que facilita documentación falsa para poder ser habilitado como intermediario en un proyecto financiado por el Banco), independientemente de que lo consiga o no.

¹⁷ En el término País Miembro se incluyen los funcionarios y empleados del gobierno nacional o de cualquiera de sus subdivisiones políticas o administrativas, y las empresas y organismos de propiedad estatal que no reúnan los requisitos para licitar a tenor de lo dispuesto en el párrafo 1.8 c) de las Normas sobre adquisiciones o participar de acuerdo con el párrafo 1.11 c) de las Normas para la contratación de consultores.

¹⁸ El Banco ha instituido la Junta de Sanciones, y los procedimientos conexos, con el fin de realizar dichas comprobaciones. En los procedimientos de la Junta de Sanciones se establece un conjunto completo de sanciones a las que puede recurrir el Banco.

¹⁹ En la sanción podría incluirse también, sin ninguna limitación, la restitución del monto del préstamo con respecto al cual se haya producido la conducta sancionable. El Banco podrá publicar la identidad de toda entidad inhabilitada de acuerdo con el párrafo 11.

²⁰ En el Acuerdo de Préstamo se estipula que el Banco dispone de ciertos derechos y recursos que puede ejercer con respecto al Préstamo en casos de fraude y corrupción relacionados con el uso de los fondos del Préstamo, en las circunstancias allí descritas.

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

Sección III. Modificaciones a las Normas contra la Corrupción

Las modificaciones a las Normas contra la Corrupción son las siguientes:

1. La sección 5 es reenumerada pasando a ser la Sección 5 (a) y una nueva Sección 5 (b) se añade de la siguiente manera:

"... (b) Estas Normas también establecen las sanciones y demás acciones a ser impuestas por el Banco a los Prestatarios (distintos del País Miembro) y todas las demás personas o entidades que hayan recibido fondos del préstamo en el caso de que el Prestatario o la persona o entidad haya sido inhabilitado de recibir y/o administrar financiamiento por parte de otro financista como resultado de una determinación por parte de dicho financista de que tal Prestatario, persona o entidad, ha incurrido en prácticas fraudulentas, corruptas, coercitivas o colusorias en relación con el uso de los fondos de financiación otorgados por dicho financista."

2. La Sección 11 (a) se modifica de la siguiente manera:

"... (a) sancionar de acuerdo con las políticas y procedimientos de sanciones del Banco vigentes (pp 13), al Prestatario (distinto del País Miembro) (pp 14) o a una persona o entidad, incluyendo (pero no exclusivamente) declarando dicho Prestatario, persona o entidad inelegible públicamente de forma indefinida o durante un período de tiempo determinado: (i) a ser adjudicado con un contrato financiado por el Banco; (ii) a ser beneficiado de un contrato financiado por el Banco, financieramente u de otra forma, como por ejemplo como un sub-contratista; y (iii) a participar, de otra forma, en la preparación o ejecución del proyecto o de cualquier otro proyecto financiado, en su totalidad o en parte, por el Banco, si en algún momento el Banco determina (pp 15) que el Prestatario, persona o entidad ha incurrido en prácticas corruptas, fraudulentas, colusorias, coercitivas u obstructivas en relación con el uso de los fondos del préstamo, o si otro financista con el cual el Banco ha celebrado un acuerdo de aplicación mutua de las decisiones de inhabilitación ha declarado que dicha persona o entidad es inelegible para recibir fondos de financiamientos efectuados por dicho financista o de lo contrario de participar en la preparación o ejecución de cualquier proyecto financiado en su totalidad o en parte por dicho financista como resultado de una determinación por parte de dicho financista de que dicho Prestatario, persona o entidad ha incurrido en prácticas fraudulentas, corruptas, coercitivas o colusorias en relación con el uso de los fondos de financiación otorgados por dicho financista"

Notas al pie de página:

"13. Una persona o entidad puede ser declarada inelegible para la adjudicación de un contrato financiado por el Banco tras la finalización del procedimiento sancionador de conformidad con las políticas y procedimientos de sanciones del Banco, o bajo los procedimientos de suspensión temporal o suspensión temporal temprana en relación con un procedimiento sancionador en curso, o tras la sanción impuesta por otro financista con el que el Banco haya suscrito un acuerdo de inhabilitación recíproca (*cross-debarment*), como resultado de una determinación por parte de dicho financista de que una firma o persona haya incurrido en prácticas fraudulentas, corruptas, coercitivas o colusorias en relación con el uso de los fondos de una financiación otorgados por dicho prestamista."

"14. En el **término** País Miembro se incluyen a funcionarios y empleados del gobierno nacional o de cualquiera de sus subdivisiones políticas o administrativas, y las empresas y organismos de propiedad del gobierno que no reúnan los requisitos para licitar a tenor de lo dispuesto en el párrafo 1.8 (b) de las

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

Normas sobre Adquisiciones o a participar de acuerdo con el párrafo 1.11 (c) de las Normas para Contratación de Consultores. "


"15. El Banco ha establecido una Junta de Sanciones, y otros procedimientos conexos, con el propósito de realizar dichas determinaciones. En los procedimientos de la Junta de Sanciones se establece un conjunto de sanciones a las que puede recurrir el Banco. Asimismo, el Banco ha adoptado un protocolo interno delineando el proceso a seguir en la implementación de inhabilitaciones de recibir y/o administrar financiamiento por parte de otro financistas, y explicando cómo las inhabilitaciones recíprocas (*cross-debarments*) serán publicadas en la página web del Banco y cómo, de lo contrario, se darán a conocer al personal del Banco u otras partes interesadas. "

LINKS PARA CONSULTAR LAS NORMAS DEL BANCO MUNDIAL

Selección y Contratación de Consultores por Prestatarios del Banco Mundial. Mayo 2004 (versión revisada en Octubre de 2006 y Mayo de 2010)	http://www.funcionpublica.gob.mx/unaopspf/doctos/creditos/norm_selec_cont_2010.pdf
Contrataciones con Préstamos del BIRF y Créditos de la AIF. Mayo 2004 (versión revisada en Octubre de 2006 y Mayo de 2010)	http://www.funcionpublica.gob.mx/unaopspf/doctos/creditos/norm_est_birf_aif_2010.pdf

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS DE
L@RED DE LA GENTE**

ANEXO 2



Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. Institución Banca de Desarrollo

PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL @RED DE LA GENTE

ANEXO 1 A
SOLICITUD DE APOYOS Y SERVICIOS

Solicitud de apoyo N°: SAASRDG / _____ / 2012 Para uso exclusivo de BANSEFI

Fecha de llenado: _____ / _____ / _____
(DDMMAAAA)

Razón Social de la Sociedad Solicitante: _____
Año y lugar de inicio de operaciones: _____

1. DATOS GENERALES

Domicilio completo: _____
(Calle, número exterior, interior, Colonia/Fraccionamiento/Barrio, Localidad, Municipio/Delegación, Código Postal, Entidad Federativa)

Nombre Representante Legal de la Sociedad Beneficiaria: _____

Teléfono: _____ Clave () _____ Fax: _____ Clave () _____ Correo electrónico: _____

Sitio en Internet: _____ w w w. _____ Federación que realiza la supervisión auxiliar de la Sociedad (afiliada o no afiliada): _____

Número de socios/clientes mayores en la Sociedad: _____ Menores: _____ Porcentaje mujeres y hombres mayores: _____ %
(Mujeres) (Hombres)

La sociedad cuenta con socios/clientes personas morales? (tache la opción): SI _____ NO _____ Aproximadamente, ¿cuántos socios/clientes se integran al mes a la sociedad?: _____

2. DATOS DE PERSONALIDAD JURÍDICA

Fecha de Constitución: _____ (DDMMAAAA) Número de Escritura Constitutiva: _____ Estado y Municipio de Constitución: _____

Datos del Notario Público (Nombre, Notaría N°, Domicilio y Teléfono): _____

Datos del Registro Público de la Propiedad: (Libro, Fojas, etc.): _____

Nombre del(os) Representante(s) Legal(es) _____

Periodo de encargo: del _____ al _____ (DDMMAAAA) Número de Escritura Poderes: _____ Estado y Municipio de Poderes: _____

Datos del Notario Público (Nombre, Notaría N°, Domicilio y Teléfono): _____

Datos del Registro Público de la Propiedad: (Libro, Fojas, etc.): _____

3. APOYOS QUE SOLICITA

Indique los Apoyos que solicita: _____ Señale con una X _____ Señale con una X _____

Apoyo para validar in situ sobre las condiciones operativas, financieras, legales, de infraestructura y de recursos humanos, de las sociedades que ya sean integrantes de L@Red de la Gente o que estén en proceso de adhesión a la misma

Describe brevemente la justificación para su Solicitud de Apoyo en cada caso: _____

4. DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO CALIFICADO

Razón Social del Solicitante _____
Folio de Registro en BANSEFI _____

5. INFORMACIÓN ADICIONAL DE LA SOCIEDAD

5.1 PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

AHORRO										
Nombre de la cuenta	¿Se ofrece en todas las sucursales?	Mercado objetivo	Monto mínimo de apertura	Tasa de interés Anual	Saldo Promedio	Cargos y Comisiones	Vigencia o Plazo	Requisitos	Beneficios adicionales	Comentarios

INVERSIÓN										
Nombre de la cuenta	¿Se ofrece en todas las sucursales?	Mercado objetivo	Monto mínimo de apertura	Tasa de interés Anual	Saldo Promedio	Cargos y Comisiones	Vigencia o Plazo	Requisitos	Beneficios adicionales	Comentarios

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

¿Qué productos/servicios ha detectado como necesidad de sus socios/clientes y que actualmente no se ofrecen en la sociedad?							
¿La sociedad tiene entre sus socios/clientes a beneficiarios de algún programa gubernamental? Seleccione la opción con una "X"							
Apoyo a la Palabra (antes Crédito a la Palabra)	Oportunidades	Opciones Productivas	Jóvenes con Oportunidades	Procampo	Fonhapo	Infonavit	Otro(s), cuál(es)?:
Señale por favor el número aproximado de socios/clientes que son beneficiarios de los programas seleccionados:							
Apoyo a la Palabra (antes Crédito a la Palabra) _____	Oportunidades _____	Opciones Productivas _____	Jóvenes con Oportunidades _____	Procampo _____	Fonhapo _____	Infonavit _____	Otro(s), cuál(es)?:
En el caso de tener otro(s) programa(s) gubernamental(es), por favor describa las características generales del(os) mismo(s) y la manera en que se opera(n) en la sociedad:							
Por favor, señale el porcentaje aproximado de derechohabientes/beneficiarios de:							
Número absoluto:		IMSS: _____ %	ISSSTE: _____ %	Seguro Popular: _____ %	servicio de		
9. REQUISITOS PARA SER SOCIO/CLIENTE DE LA SOCIEDAD							
BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, MANIFIESTO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTE DOCUMENTO SON CIERTOS, COMPROMETIÉNDOME A CUMPLIR CON LOS CRITERIOS Y REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD, ASÍ COMO A LOS PRESUPUESTALES, PARA ACCEDER A LOS BENEFICIOS QUE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN Y LAS MECÁNICAS OPERATIVAS							
10. ANEXOS							
<ul style="list-style-type: none"> * Acta constitutiva debidamente protocolizada e inscrita en el Registro Público de la Propiedad o constancia del trámite respectivo; en su caso, oficio de autorización de la CNEV para operar como EACP y documentos sociales en consistencia, debidamente protocolizados y registrados. * Para aquellas Sociedades que aún no estén autorizadas por la CNEV, copia de la más reciente cédula de evaluación que contenga la aplicación de la herramienta de seguimiento a sociedades en prórroga condicionada emitida por el Comité de Supervisión Único previsto en la LRASCAP que le brinde los servicios de supervisión auxiliar, en la que se indique la calificación de B, B+ o A y que la OACP esté en proceso de integrar los requisitos para ser autorizada. * Poder del representante legal, debidamente protocolizado e inscrito en el Registro Público de la Propiedad o constancia del trámite respectivo. * Identificación oficial vigente de(los) representante(s) legal(es) o apoderado(s) legal(es). * Comprobante de domicilio, con antigüedad no mayor a 3 meses. * Cédula de identificación fiscal de la Sociedad * Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre la Sociedad y el Prestador de Servicios Calificado, conforme a contrato tipo que proporcione BANSEFI. * Estado de cuenta bancario donde conste la CLABE de la cuenta del Prestador de Servicios donde deberá transferirse el monto del Apoyo correspondiente. * Escrito con base en el formato del Anexo 5 que aplique y por el cual se da cumplimiento al artículo 32 – D del Código Fiscal de la Federación o bien opinión emitida por la autoridad fiscal de verificación en el cumplimiento de obligaciones fiscales, conforme al procedimiento señalado por el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento del Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, siempre y cuando hayan recibido en el año inmediato anterior un monto igual o mayor al equivalente a 40 veces el salario mínimo general correspondiente al área geográfica del contribuyente elevado al año por concepto de subsidios o estímulos. 							
Información proporcionada por:							
(Nombre y Cargo)				NOTA: La información que usted nos proporcione es confidencial y será utilizada para su aplicación al Programa de Apoyo para la Adopción de los Servicios de L@Red de la Gente, para el diseño de mejores métodos en la operación tales servicios, así como para fines estadísticos de la alianza. En caso de cualquier comentario o duda, le agradeceremos llame al teléfono sin costo: 01 (800) 633 22 77			
Teléfono y Correo Electrónico:							
Nombre y Firma del Interesado o Representante Legal							
Nombre del Funcionario Receptor _____ Cargo _____							

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

5.2 PRODUCTOS DE CRÉDITO

Nombre del producto de crédito	¿Se ofrece en todas las sucursales?	Mercado objetivo	Principales finalidades del crédito	Rango del Monto	Rango del Plazo	Tasa de Interés Anual	Garantías	Cargos y Comisiones	Requisitos	Beneficios adicionales	Comentarios

6. INFORMACIÓN DE SUCURSALES (SI EL ESPACIO NO ES SUFICIENTE, POR FAVOR INSERTE LAS LÍNEAS NECESARIAS EN ESTE FORMATO PARA RESPONDER LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE)

Nombre de la Sucursal	Dirección completa	Teléfono (incluye Clave)	Días y Horarios de Atención	Número de socios/clientes	Captación Promedio	Número de Ventanillas	Personal ocupado	Área de atención al socio/cliente (en metros cuadrados)	Promedio de transacciones por día	Promedio de transacciones por mes	Tiempo promedio en atención de una transacción

7. DATOS AGREGADOS DE CRÉDITO, AHORRO, INGRESOS, COSTOS Y OTROS

Total de Créditos acumulados a la fecha		Total de Créditos Vigentes		Total de cuentas de Ahorro	
Número	Monto en pesos	Número	Monto en pesos	Número	Monto en pesos

Fecha de corte de esta información: _____

Otra información relevante:

En el tema de Ingresos de la sociedad, podría desglosar éstos en proporciones? (Por ejemplo, porcentaje de ingresos por Tasas y Comisiones): _____

En el tema de Costos de la sociedad, favor de indicar las proporciones erogadas en Salarios, Costos de Operación y Costos Administrativos: _____

¿Cuál es el Flujo Diario de Efectivo que maneja la sociedad? Favor de especificar el PROMEDIO, el MÍNIMO y el MÁXIMO, aclarando para cada caso si el Flujo es positivo o negativo: _____

¿Utilizan servicio de Traslado de Valores? _____ En su caso, aproximadamente ¿cuál es el costo promedio mensual de este servicio?: _____

En su caso, ¿el servicio de traslado es para todas las sucursales? (especifique): _____

¿Cuentan con algún Sistema Informático que les permita realizar operaciones en línea? (señale la opción) SI No. ¿Cuál?: _____

8. OTROS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE OFRECE LA SOCIEDAD

Productos / Servicios	¿Es exclusivo para socios/clientes de la sociedad? (sí, no)	Costo y/o comisión por el servicio (pesos)	Mercado objetivo	Características generales del producto/servicio y de su operación
Seguro de Vida				
Apoyo para gastos funerarios				
Seguro de autos				
Concentración de Fondos				
Dispersión de fondos				
Manejo de nómina				
Pago a jubilados / pensionados				
Pago de Teléfono				
Pago de Luz				
Pagos servicios Municipales				
Pago de Colegiaturas				
Pago de Gas				
Pago de Tele / cable				
Pago de Remesas				
Giros Nacionales				
Oportunidades (Sedesol)				
Apoyo a la Palabra (Sedesol)				
Opciones Productivas (Sedesol)				
Procampo (Sagarpa)				
Fonhapo				
Infonavit				
Cambio de Divisas				
Cambio de Cheques				
Sorteos				
Servicio Médico				
Servicios sociales, culturales y/o recreativos				
Otros				

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

¿Qué productos/servicios ha detectado como necesidad de sus socios/clientes y que actualmente no se ofrecen en la sociedad?							
¿La sociedad tiene entre sus socios/clientes a beneficiarios de algún programa gubernamental? Seleccione la opción con una "X"							
Apoyo a la Palabra (antes Crédito a la Palabra)	Oportunidades	Opciones Productivas	Jóvenes con Oportunidades	Procampo	Fonhapo	Infonavit	Otro(s), cuál(es)?:
Señale por favor el número aproximado de socios/clientes que son beneficiarios de los programas seleccionados:							
Apoyo a la Palabra (antes Crédito a la Palabra)	Oportunidades	Opciones Productivas	Jóvenes con Oportunidades	Procampo	Fonhapo	Infonavit	Otro(s), cuál(es)?:
En el caso de tener otro(s) programa(s) gubernamental(es), por favor describa las características generales de(los) mismo(s) y la manera en que se opera(n) en la sociedad:							
Por favor, señale el porcentaje aproximado de derechohabientes/beneficiarios de:							
Número absoluto:		IMSS: %		ISSSTE: %		Seguro Popular: % servicio de	
9. REQUISITOS PARA SER SOCIO/CLIENTE DE LA SOCIEDAD							
10. ANEXOS							
<p>* Acta constitutiva debidamente protocolizada e inscrita en el Registro Público de la Propiedad o constancia del trámite respectivo; en su caso, oficio de autorización de la CNBV para operar como EACP y documentos sociales en consistencia, debidamente protocolizados y registrados.</p> <p>* Para aquellas Sociedades que aún no estén autorizadas por la CNBV, copia de la más reciente cédula de evaluación que contenga la aplicación de la herramienta de seguimiento a sociedades en prórroga condicionada emitida por el Comité de Supervisión Único previsto en la LRASCAP que le brinde los servicios de supervisión auxiliar, en la que se indique la calificación de B, B+ o A y que la OACP esté en proceso de integrar los requisitos para ser autorizada.</p> <p>* Poder del representante legal, debidamente protocolizado e inscrito en el Registro Público de la Propiedad o constancia del trámite respectivo.</p> <p>* Identificación oficial vigente del(os) representante(s) legal(es) o apoderado(s) legal(es).</p> <p>* Comprobante de domicilio, con antigüedad no mayor a 3 meses.</p> <p>* Cédula de identificación fiscal de la Sociedad</p> <p>* Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre la Sociedad y el Prestador de Servicios Calificado, conforme a contrato tipo que proporcione BANSEFI</p> <p>* Estado de cuenta bancario donde conste la CLABE de la cuenta del Prestador de Servicios donde deberá transferirse el monto del Apoyo correspondiente.</p> <p>* Escrito con base en el formato del Anexo 5 que aplique y por el cual se da cumplimiento al artículo 32 – D del Código Fiscal de la Federación o bien opinión emitida por la autoridad fiscal de verificación en el cumplimiento de obligaciones fiscales, conforme al procedimiento señalado por el Servicio de Administración Tributaria para el cumplimiento del Artículo 32-D del Código Fiscal de la Federación, siempre y cuando hayan recibido en el año inmediato anterior un monto igual o mayor al equivalente a 40 veces el salario mínimo general correspondiente al área geográfica del contribuyente elevado al año por concepto de subsidios o estímulos.</p>							
Información proporcionada por:						NOTA: La información que usted nos proporcione es confidencial y será utilizada para su aplicación al Programa de Apoyo para la Adopción de los Servicios de L@Red de la Gente, para el diseño de mejores métodos en la operación tales servicios, así como para fines estadísticos de la alianza. En caso de cualquier comentario o duda, le agradeceremos llame al teléfono sin costo: 01 (800) 633 22 77	
(Nombre y Cargo)							
Teléfono y Correo Electrónico:							
Nombre y Firma del Interesado o Representante Legal							
Nombre del Funcionario Receptor							
Cargo							

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE



PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

ANEXO 2A

Definición del Alcance de la Validación de las Condiciones Operativas, Tecnológicas, Financieras, Legales, de Infraestructura y de Recursos Humanos de la Sociedad

El Prestador de Servicios Calificado que haya sido contratado por la Beneficiaria del apoyo para validar in situ las condiciones operativas, tecnológicas, financieras, legales, de infraestructura y de recursos humanos de dicha organización que bien sea integrantes de L@Red de la Gente o esté en proceso de adhesión a la misma, deberá realizar la validación *in situ* de las condiciones que se enlistan a continuación, de manera enunciativa más no limitativa, a fin de que la Sociedad esté en posibilidades de ofrecer a sus clientes, en términos adecuados, la oferta de productos y servicios financieros de L@Red de la Gente. La validación incluirá tanto la integración del expediente documental mínimo que soporte lo verificado in situ, a través tanto de copias simples de los documentos, no confidenciales, que la Sociedad esté en posibilidad de proporcionar al Prestador de Servicios, como los Informes elaborados por el propio Prestador de Servicios Calificado, los que deberán contener el análisis FODA de la Sociedad y la opinión cuantitativa y cualitativa, por cada uno de los conceptos verificados.

1. Legal: Revisión de documentos sociales y los asociados al proceso de transformación y/o autorización por la CNBV

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado solicitará a la Sociedad que muestre las evidencias documentales del estado que guarda su proceso de transformación en Sociedad autorizadadular, conforme a la Ley Respectiva o en su caso, la autorización para operar como tal, emitida por la autoridad financiera (Comisión Nacional Bancaria y de Valores).

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental legal

- a) Escritura del Acta Constitutiva de la Sociedad, inscrita en el Registro Público de la Propiedad.
- b) Escritura del Acta de Poderes del(os) Representante(s) Legal(es) de la Sociedad, inscrita en el Registro Público de la Propiedad.
- c) Escritura del Acta de la Asamblea donde la Sociedad realiza su transformación conforme a LARASCP.
- d) Escritura de las Actas de Asamblea que soporten cambios en la denominación, organización, representación legal, o cualesquiera que se refiera a la Sociedad.
- e) Registro de la Sociedad ante el Fondo de Protección y su última evaluación por parte del Comité de Supervisión Auxiliar.

2. Financiera: Revisión de documentos financieros y los asociados al cumplimiento de la LARASCP.

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado solicitará a la Sociedad que muestre las evidencias documentales del estado que guarda la situación financiera de la Sociedad.

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental financiero

- a) Estados Financieros de la Sociedad más recientes
- b) Carta emitida por el Comité de Supervisión de la Federación que realiza la supervisión auxiliar a la Sociedad, donde se emita la calificación financiera de la Sociedad.

3. Operativo: Revisión de Manuales y Procedimientos de las operaciones financieras.

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado solicitará a la Sociedad que muestre las evidencias documentales de sus políticas internas para la adecuada provisión de los servicios financieros que otorga a socios y/o clientes

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental operativo

- a) Resumen descriptivo de los Manuales de Organización y Procedimientos que posea la Sociedad, que incluya los diagramas de flujo de los principales procesos operativos necesarios para la provisión de los servicios financieros que la Sociedad otorga a socios y/o clientes. El Prestador de Servicios Calificado no podrá obtener copias de los documentos originales, pero sí deberá elaborar este resumen a partir de la revisión in situ de los mismos.
- b) Informe del volumen transaccional por producto ofrecido en la Sociedad, desagregado por oficina de atención. Este informe deberá incluir toda la oferta de la Sociedad, independientemente de que el Prestador de Servicios Calificado visite uno o dos puntos de atención, por lo que se desarrollará mediante un trabajo de gabinete, en su caso, para aquellas Sociedades que cuenten con más de dos puntos de atención a usuarios de los servicios.
- b) Matriz de escalamiento de la estructura operativa de la Sociedad con funciones definidas para cada puesto y determinación de los funcionarios enlace con BANSEFI que serán responsables del seguimiento a los servicios financieros que se ofrecerán bajo la marca compartida L@Red de la Gente

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

4. Tecnológicos: Revisión de equipos informáticos, capacidades y validación de su funcionamiento y acceso a Internet.

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado verificará los recursos tecnológicos que posee la Sociedad y validará que cuenta con un acceso adecuado a Internet

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental operativo

a) Informe descriptivo de la cantidad y características de los recursos tecnológicos que posea la Sociedad en todas sus sucursales, que valide de manera enunciativa, más no limitativa, si la Sociedad cuenta con los siguientes aspectos: Internet en todas sus oficinas de atención a público, uso de Correo electrónico (institucional o comercial), Línea telefónica dedicada, Red Local en sucursales, Comunicación TR con la oficina Matriz, Sistema Automático de Manejo de Cuentas, Programa de contingencia y respaldo de la información, Dotación de energía eléctrica y respaldo con No Breake.

5. Infraestructura: Descripción de la infraestructura existente para ofrecer los servicios financieros de L@Red de la Gente.

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado realizará verificación in situ a la oficina matriz de la OACP y al menos a una sucursal, en caso de que ésta cuente con más puntos de atención, a fin de conocer directamente las condiciones de infraestructura que presentan tales oficinas.

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental operativo

a) Informe descriptivo de las condiciones de infraestructura de las oficinas donde se realice la verificación in situ, que valide de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes aspectos generales de la Sociedad: Características de la construcción y de las distintas áreas de la oficina: atención a socios/clientes, espera en patio bancario, capacitación, personal operativo, funcionarios y directivos; seguridad: circuito cerrado, personal de vigilancia; resguardo de la información en sistemas automatizados y espacios físicos para archivo documental; espacio para estacionamiento vehicular; aspectos cualitativos en la atención a los usuarios, entre otros. Asimismo, el Prestador de Servicios Calificado deberá incluir en su informe la definición de las Características físicas de la localidad donde se ubica la oficina de atención, así como la verificación del mercado de servicios financieros en la misma.

b) Informe descriptivo de las condiciones de infraestructura del total de oficinas de la Sociedad, a fin de validar la información de incluso aquellas que no se visiten personalmente por parte del Prestador de Servicios Calificado, que incluye de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes aspectos generales de la Sociedad: Número de oficinas de atención a socios/clientes, directorio completo de tales oficinas que incluya la ubicación exacta de las mismas, con código postal, estado, municipio y localidad, rutas de acceso a las mismas, condiciones generales en materiales, características de las áreas de servicio a socios/clientes, de las del personal operativo y de las de funcionarios y directivos; número de ventanillas, estacionamiento propio, estimación de áreas de patio bancario para espera de socios/clientes, sistemas de reproducción de audio, video o similar para difusión de productos y servicio, área de acceso a público y de espacios para la colocación de publicidad.

6. Recursos Humanos: Descripción del personal con experiencia y conocimiento para ofrecer servicios financieros.

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado solicitará a la Sociedad que muestre las evidencias documentales de sus políticas internas para la adecuada provisión de los servicios financieros que otorga a socios y/o clientes

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental operativo

a) Informe descriptivo de la estructura del personal que labora en la Sociedad y sus funciones.

b) Informe descriptivo de las políticas, programas y proyectos que la Sociedad mantiene en temas de: Capacitación Operativa, Comunicación Organizacional, Reuniones y Talleres, Intercambio de Experiencias, Desarrollo Humano, Aspectos Cooperativos, Apoyo Comunitario y en general cualquiera que impacte tanto a los recursos humanos de la Sociedad como al público usuario de sus servicios, sean socios o clientes.

7. Validación de condiciones específicas para la distribución de apoyos gubernamentales.

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado integrará un informe documentado en los casos que aplique, con el resultado de la verificación de la existencia o no de las condiciones específicas que se enlistan a continuación, las cuales constituyen requisitos generales para que la Sociedad pueda ser considerada como entidad liquidadora de apoyos gubernamentales.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

Infraestructura y capacidad operativa

- ▶ Imagen institucional que permita a la población local ubicar e identificar las oficinas de sucursales
- ▶ Señalización incorporando el logotipo "L@Red de la Gente"
- ▶ Espacio suficiente para atender filas de clientes
- ▶ Espacio suficiente para el adecuado resguardo de la documentación comprobatoria de los pagos efectuados durante el plazo establecido por la ley
- ▶ Archivo y resguardo de expedientes que permitan verificar periódicamente los pagos efectuados.
- ▶ Cuenta con suministro regular de energía eléctrica
- ▶ Procedimiento de verificación de identidad del beneficiario del pago (identificación oficial).
- ▶ Posibilidad de manejo de cuentas en saldo cero sin cobro de comisiones
- ▶ Expedición de los recibos correspondientes a los pagos efectuados con firma del beneficiario (total y parciales).
- ▶ Capacidad para efectuar la conciliación de los pagos dentro de los 15 días posteriores a la emisión de los listados de comprobación de cada evento de pago del apoyo.
- ▶ Posibilidad de designar beneficiario de la cuenta en el instrumento en el que se manejen los apoyos
- ▶ Pago mediante abono en cuenta
- ▶ Liquidación de los retiros en efectivo por la sucursal
- ▶ Mínimo de 2 cajeros en cada sucursal
- ▶ Manejo de 200 pagos diarios por cajero
- ▶ Capacidad para dedicar un cajero durante la duración del evento bimestral de pago
- ▶ Capacidad para abrir cuentas beneficiarios no asociados de la entidad
- ▶ Capacidad para emitir los contratos en cada sucursal o, en su defecto, para ubicarlos en ella en un máximo de 10 días a partir de la recepción del listado de los beneficiarios asignados a cada sucursal
- ▶ Capacidad de emisión de listados de contratos no formalizados a fecha determinada dentro del plazo de un mes a partir de que se solicite
- ▶ Capacidad para efectuar la dispersión de abonos en cuenta en un máximo de 4 días hábiles
- ▶ Capacidad para detallar en el recibo de pago entregado a cada beneficiario el monto total abonado a la cuenta y los importes correspondientes a los conceptos de apoyo.
- ▶ Manejo de efectivo por compañía especializada en el traslado de valores
- ▶ Póliza de seguro que cubra los volúmenes de efectivo manejados por cada sucursal
- ▶ Contar con bóvedas/cajas de seguridad para el manejo del efectivo en la sucursal

Aspectos Financieros

- ▶ Cuenta bancaria para recibir el depósito de los recursos del programa en cuestión.
- ▶ Manejo de efectivo por compañía especializada en el traslado de valores
- ▶ Póliza de seguro que cubra los volúmenes de efectivo manejados por cada sucursal

Aspectos Tecnológicos

- ▶ Sistema automático de manejo de cuentas de ahorro a la vista a la vista (apertura de cuentas, movimientos, pagos, saldo).
- ▶ Capacidad de emitirlos archivos electrónicos requeridos por el programa conforme al lay-out establecido por BANSEFI
- ▶ Capacidad de apertura masiva de contratos, por medios electrónicos, a partir de una base de datos en archivo electrónico, conforme a lay-out
- ▶ Asignación de números de cuenta dentro de los 2 días siguientes a la recepción de los listados de liquidación (Apertura de cuentas nuevas)
- ▶ Capacidad para emitir archivo electrónico de certificación de abonos a cuenta de los beneficiarios durante los 4 días hábiles después de la recepción de los recursos transferidos por BANSEFI.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE



PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

ANEXO 2B

Definición del Modelo de Capacitación y Puesta en Marcha de la Oferta Integral de Productos y Servicios Financieros de L@Red de la Gente

El Prestador de Servicios Calificado que haya sido contratado por la Sociedad Beneficiaria del apoyo para la capacitación y puesta en marcha de la oferta integral de productos y servicios financieros de L@Red de la Gente, será responsable de llevar a cabo el programa de capacitación que se describe a continuación, que incluye al menos 20 horas de inducción para la correcta puesta en marcha y operación de los servicios que la Sociedad ofrecerá a socios y/o clientes a través de sus ventanillas, bajo la marca L@Red de la Gente. Al concluir la capacitación, la Sociedad contará con todos los elementos necesarios para iniciar a la mayor brevedad posible, con las operaciones de los servicios y productos viables.

Programa General de Capacitación y puesta en marcha de la oferta integral de servicios financieros de L@Red de la Gente

Tema	Tiempo estimado	Descripción General de contenidos
1. Implantación del Sistema		
2 Horas		
1.1 Inducción para la correcta instalación del Software necesario para la operación.	:30	Se comentará la importancia de la operación a través de la página de servicios que ofrece BANSEFI a la Sociedad y se proporcionarán los principales consejos para la correcta implantación conforme a las características específicas de los equipos y políticas de la Sociedad
1.2 Acceso de la Sociedad Beneficiaria al Sistema y su puesta en marcha.	01:30	Se realizará la instalación del Software necesario para la operación de los servicios de L@Red de la Gente. La Sociedad ingresará sus usuarios y contraseñas, previamente asignados por BANSEFI y explorará las principales funcionalidades del sistema.
2. Capacitación sobre la oferta integral de servicios financieros de L@Red de la Gente		
15 Horas		
Descripción sobre la adecuada operación de los siguientes servicios:		
2.1. Remesas Internacionales.	03:00	Se capacitará en cada uno de los servicios y productos de L@Red de la Gente, incluyendo los siguientes aspectos: a) Importancia del servicio o producto; b) Generación de valor para la Sociedad y el usuario del servicio; b) Precios y comisiones aplicables; c) Proceso operativo completo a través del Sistema.
2.2. Envíos Cuenta a Cuenta.	03:00	
2.3. Remesas Nacionales.	03:00	
2.4. Recepción de Pagos por Cuenta de Terceros (RPC3) (incluye Telmex y Microseguros)	03:00	
2.5. Distribución de Apoyos gubernamentales en abono en cuenta y por TPV	02:00	
3. Aspectos Administrativos para la operación de los servicios de L@Red de la Gente		
3 Horas		
3.1 Descripción sobre la adecuada gestión de la relación de negocio entre la Sociedad Beneficiaria y BANSEFI, como proveedor de productos y servicios financieros a L@Red de la Gente.	02:00	Se detallarán las principales características del Modelo de Contrato a celebrar entre la Sociedad y BANSEFI por cada producto y se definirán los precios y tarifas aplicables en cada caso.
3.2 Alcance de los acuerdos de servicios, los niveles de atención, la administración del proceso de comisiones.	01:00	Se brindará la información necesaria para que la Sociedad conozca los acuerdos generales de los servicios que les prestará BANSEFI, así como los procedimientos administrativos que deberá llevar a cabo en cada caso, para cerrar adecuadamente el ciclo de negocio de L@Red de la Gente
Total	20 hrs.	

Materiales y entregables

El Consultor elaborará los siguientes materiales entregables por cada evento de Capacitación a la Sociedad:

Programa de trabajo en el cual se detallen los objetivos que se persiguen en cada tema, horarios, materiales a utilizar y los instructores que los impartirán.

Diseño de indicadores de gestión e instrumentos de medición de los avances del proyecto.

Diseño de las evaluaciones:

Evaluación del Prestador de Servicios Calificado hacia el grupo capacitado

Evaluación de los capacitandos respecto del Curso realizado

Diseño, producción y entrega de la Constancia de Participación a los capacitandos

Carpeta con el material para los participantes, que contendrá entre otros: ejercicios, lecturas, presentaciones, casos prácticos, boletines y todos aquellos que sean necesarios para la consecución de los fines

Manual Básico de Capacitación y puesta en marcha de la oferta integral de productos y servicios de L@Red de la Gente

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

ANEXO 3

PRESENTAR EN PAPEL MEMBRETADO DE LA SOCIEDAD BENEFICIARIA

Sello BANSEFI

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. Institución Banca de Desarrollo

PROYECTO DE ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos

Fecha del solicitud: _____ / _____ / _____ (DD/MM/AAAA) Bueno por: \$ _____

Cantidad con Letra (_____)

I. DATOS GENERALES DE LA SOCIEDAD BENEFICIARIA

I.1 Nombre o Razón Social (beneficiario)			
I.2 Registro Federal de Contribuyentes			
I.3 Domicilio del Beneficiario	Calle y Número		
	Colonia		Código Postal
	Municipio		Estado
I.4 Teléfono (LADA) Número		I.5 Correo electrónico	
I.6 Nombre del Representante Legal			

II. DATOS GENERALES DEL APOYO SOLICITADO

II.1 Nombre o Razón Social del Prestador			
II.2 N° de Registro en Padrón BANSEFI			
II.3 N° de Cuenta Bancaria (CLABE)		Institución Bancaria	
II.4 Importe del apoyo solicitado (incluye impuestos)		Con Letra:	
II.5 Componente (verificación o capacitación)			

III. DECLARATORIA

ACEPTO EXPRESAMENTE QUE RECIBÍ A MI ENTERA SATISFACCIÓN DEL BANCO DEL AHORRO NACIONAL Y SERVICIOS FINANCIEROS, SOCIEDAD NACIONAL DE CRÉDITO, INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO, EL IMPORTE CORRESPONDIENTE A LOS RECURSOS ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE APOYO

IV. 1 Importe entregado \$ _____ Con Letra: _____ (_____)

DICHOS RECURSOS QUEDAN SUPEDITADOS A LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL.

ASIMISMO, MEDIANTE EL PRESENTE AUTORIZO E INSTRUYO A BANSEFI, PARA QUE EL IMPORTE DEL APOYO AQUI REFERIDO, SE APLIQUE A LA CUENTA BANCARIA QUE SE DETALLA EN EL APARTADO II.3 DEL PRESENTE RECIBO, QUEDANDO BANSEFI LIBERADO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR EL CUMPLIMIENTO DE ESTA INSTRUCCIÓN.

"BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, DECLARO QUE ESTE APOYO SE RECIBE EN EL MARCO DEL PROYECTO DE ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE POR LO QUE SERÁN DESTINADOS EXCLUSIVAMENTE AL PAGO DE LOS SERVICIOS QUE DE AQUÉL SE DERIVEN

ASIMISMO, MANIFIESTO NUESTRA CONFORMIDAD DE SUJETARNOS AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN, INCLUYENDO LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO 1 DE LOS LINEAMIENTOS, QUE SE REFIERE A LAS NORMAS PARA LA PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN EN PROYECTOS FINANCIADOS CON PRÉSTAMOS DEL BIRF Y CRÉDITOS Y DONACIONES DE LA AIF, EMITIDAS POR BANCO MUNDIAL.

Nombre y firma del Representante Legal
del Beneficiario

Nombre y firma del funcionario
Vo. Bo. BANSEFI

"Este programa es de carácter público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social. Quien haga uso indebido de los recursos deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la Ley aplicable y ante la autoridad competente"

ANEXO 3

Principios para propiciar una sana competencia entre los Prestadores de Servicios de Asistencia Técnica y Capacitación, L@Red de la Gente y Plataforma Tecnológica del Padrón de BANSEFI (Principios)

1.- Presentación

Tomando como base que en los *Lineamientos de Operación* de los proyectos de Apoyos de asistencia técnica y capacitación, L@Red de la Gente y Plataforma Tecnológica para el Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo se hace referencia a que los Prestadores de Servicios Calificados podrán perder la elegibilidad cuando la evaluación de los servicios realizados indique un resultado insatisfactorio de acuerdo con lo pactado en los contratos celebrados entre los Beneficiarios y el Prestador de Servicio y que específicamente se señala que: BANSEFI podrá suspender y dar de baja a los Prestadores de Servicios Calificados que incurran en faltas graves a la honestidad en el desempeño de su función", se han elaborado estos Principios que serán de observancia obligatoria para los Consultores del Padrón de Prestadores de Servicios de los tres programas de apoyo de BANSEFI.

El objetivo de estos Principios es principalmente asegurar la actuación profesional y responsable de los Consultores inscritos en los Padrones de prestadores de servicios de los programas, propiciar una competencia sana al momento de ofrecer sus servicios a las instituciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular, basada fundamentalmente en el otorgamiento de servicios de calidad y buen precio, en la que se priorice la calidad del servicio a precios competitivos, y que existan mecanismos para que aquellos Prestadores de Servicios que muestren un comportamiento contrario al espíritu de los presentes Principios, sean amonestados y, en su caso, sancionados.

Asimismo, se busca asegurar la transparencia y veracidad con que los Consultores deberán promocionar sus servicios entre las instituciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo para incentivar su productividad y el uso eficiente de los recursos públicos, buscando obtener resultados que coadyuven al desarrollo y expansión del Sector de Ahorro y Crédito Popular en el marco jurídico vigente.

Los Principios constituyen medidas preventivas o correctivas con respecto al desempeño de los Consultores al momento de promocionar sus servicios entre los integrantes del Sector de Ahorro y Crédito Popular para solicitar los apoyos en Asistencia Técnica y Capacitación, L@Red de la Gente y Plataforma Tecnológica.

Los Principios se refieren también a las políticas de comportamiento que se espera de los Consultores, tales como la Honestidad, la Eficiencia, la Integridad, la Responsabilidad, la Confidencialidad, la Productividad, la búsqueda del Compromiso Social, y aquellos que deban distinguir a todos los Consultores que formen parte del Padrón.

Con la observancia de estos preceptos se espera que las instituciones del Sector, beneficiarias de estos Proyectos, puedan elegir libremente al Consultor que cuente con las mejores condiciones y experiencia para realizar el servicio que requieren, a un precio competitivo.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

Los Principios deben afianzar entre los prestadores de servicios su compromiso de respeto por los valores, las normas éticas y las leyes y ser guía que sirva para resolver dilemas éticos o de conducta en los Consultores que están integrados a los Padrones de Prestadores de Servicios de BANSEFI, para otorgar servicios de asistencia técnica y capacitación, L@Red de la Gente y Plataforma Tecnológica a las Sociedades Beneficiarias integrantes del Sector.

Por el contrario, estos Principios buscan evitar: i) Los comportamientos y conductas ilegales; ii) Las conductas que no son éticas; y iii) aquellas conductas que resultan contrarias a los intereses, valores y principios universales y atenten contra la transparencia de los Proyectos de Atención implementados por BANSEFI para el desarrollo del Sector de Ahorro y Crédito Popular (ACP) y su integración al marco jurídico vigente.

2.- Principios

1. Los Consultores deberán ofrecer sus servicios a las instituciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular, de manera honesta y transparente, apegada a las características, calidad y costo que pueden otorgar de acuerdo a sus capacidades y experiencias. Presentarán información exacta, rigurosa e íntegra para que las instituciones beneficiarias puedan tomar la mejor decisión sobre el Consultor que más les conviene contratar.
2. Respetar la libertad de elección de las Sociedades Beneficiarias beneficiarias con base en la información exacta y completa que le proporcionen los Consultores. A fin de respetar lo que se señala en los LO a este respecto: *La contratación del Prestador de Servicios dependerá exclusivamente de la selección que el propio Beneficiario realice de entre los Consultores que se encuentren en el Padrón de Prestadores de Servicios del Sector de ACP.*
3. Atender lo especificado en los LO en lo que se refiere a: *mantener actualizada la documentación de su registro en el Padrón, en caso de que se modifique cualquiera de los Documentos solicitados por BANSEFI o en caso de altas, bajas o cambios en su personal.*
4. *Evitar los conflictos de interés entre los Consultores con los Directivos o Funcionarios de las Sociedades Beneficiarias beneficiarias.*
5. Los Prestadores de Servicios otorgarán los servicios en tiempo y forma con la calidad especificada en el Contrato de prestación de servicios y sus Anexos que sea firmado con la sociedad beneficiaria.
6. Los Prestadores de Servicios se comprometen a:
 - a. Actuar siempre de acuerdo con la visión, la misión y las políticas de las instituciones beneficiarias de los apoyos y las leyes y procedimientos vigentes en la materia.
 - b. Resolver siempre con los más altos niveles éticos durante el proceso de adquisición y ejecución de los servicios que ofrezcan a los beneficiarios de los apoyos. A efectos del cumplimiento de esta política, BANSEFI define:
 - (i) “práctica corrupta” es el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud, directa o indirectamente, de cualquier cosa de valor con el fin de influir de modo impropio la actuación del beneficiario o de otro prestador de servicios;
 - (ii) “práctica fraudulenta” es cualquier acto u omisión, incluyendo una tergiversación, que intencionalmente o imprudentemente engaña, o intenta engañar, a una parte para obtener beneficios financieros o de otra índole o para evitar una obligación;

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

- (iii) “prácticas de colusión” es un acuerdo entre dos o más prestadores de servicios, diseñado para obtener un propósito impropio, incluyendo el influenciar impropriamente la actuación de otro prestador;
 - (iv) “prácticas coercitivas” es dañar o perjudicar, o amenazar con dañar o perjudicar, directa o indirectamente, a cualquier parte ya sea beneficiario o prestador de servicios, o a sus propiedades para influenciar impropriamente la actuación de una parte;
- c. Trabajar siempre con la máxima calidad profesional posible, buscando el máximo beneficio para los beneficiarios de estos apoyos.
 - d. Derivado de que los Proyectos de Asistencia Técnica y Capacitación, L@Red de la Gente y Plataforma Tecnológica se financian con recursos públicos, mantener criterios de austeridad y brindar los servicios a precios justos y competitivos.
 - e. Actuar siempre haciendo prevalecer el interés de sus clientes por encima de cualquier otro interés particular, evitando y resolviendo cualquier conflicto entre intereses particulares y los de quienes sirven.
 - f. Proporcionar siempre información veraz, clara, completa y oportuna cuando les sea requerida por quien tiene derecho a ella, salvaguardando la información confidencial de sus clientes y la que determine la institución beneficiaria como propia y la ley como exclusiva.
 - g. Estar siempre en contra de todo lo que dañe a sus clientes, a la institución beneficiaria, corrompa a la autoridad o deteriore a la sociedad y al ambiente.
 - h. Mantenerse actualizados en los temas en que están brindando asistencia técnica y capacitación, L@Red de la Gente y Plataforma Tecnológica, así como en el conocimiento del marco legal y regulatorio aplicable al Sector de ACP.

3.- Queda prohibido a los Prestadores de Servicios:

- a. Presentar publicidad engañosa o parcial sobre los servicios que ofrecen.
- b. Ofrecer “descuentos” o “regalos” a los Beneficiarios para incentivarlos a contratarlos para solicitar los apoyos de BANSEFI y otorgar los servicios.
- c. Utilizar en sus promociones el logotipo e imagen institucional de BANSEFI, sin solicitar previamente la autorización para ello a la Dirección de Comunicación Social de esta institución.
- d. Desacreditar el trabajo o desempeño de los demás Consultores.
- e. Obligar, amenazar o condicionar a los Beneficiarios del Sector a contratar a determinados Consultores.
- f. Subcontratar otros Consultores sin la autorización de BANSEFI.
- g. Confabularse con las instituciones del Sector para realizar acciones fraudulentas con los recursos públicos de los Proyectos de apoyo de BANSEFI.
- h. Ofrecer alguna retribución a funcionarios públicos para verse beneficiados con la tramitación de algún apoyo que no sea procedente.
- i. Utilizar información confidencial para su provecho personal.
- j. Falsear información.
- k. Que los trabajos de los Consultores constituidos como personas morales sean realizados por técnicos que no fueron dados de alta en el Padrón de Prestadores de asistencia técnica y capacitación como “personas físicas, relacionadas a una firma consultora”, como se especifica en los LO.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

- l. No colocarse de ninguna forma en situaciones en las que los intereses personales puedan estar, o parezcan estar, en conflicto con los intereses de los clientes.
- m. Entregar a terceros, divulgar o difundir documentos, proyectos, planes, información contable, financiera, estadística o jurídica que se genere por la prestación de los servicios.

4.- Sanciones

En caso de detectar alguna situación contraria a lo que se establece en estos Principios, BANSEFI tomará las siguientes medidas:

- a) **Una amonestación**, que se aplicará cuando se produzca una violación a estos Principios que cause un perjuicio leve y temporal a la Institución beneficiaria o al propio Bansefi y consistirá en un llamado de atención y en una exhortación formal por escrito a la sujeción a estos Principios.
- b) **Una suspensión temporal del Padrón de Prestadores de Servicios de BANSEFI**, que se aplicará cuando se repita una violación sancionada previamente con una amonestación o por violaciones a normas que comprometen los valores de la Institución beneficiaria y que le causen un perjuicio grave y permanente o que generen un mal uso de los recursos públicos con los cuales se financia parcialmente este Proyecto. Consiste en la decisión de interrumpir temporalmente los derechos del Consultor para prevenir o resarcir el daño, previo conocimiento del significado de la gravedad de la falta y con la exhortación a la determinación de no volver a cometerla. Dos suspensiones temporales pueden conducir a la exclusión del Padrón de Prestadores de Servicios.
- c) **La exclusión definitiva del Padrón de Prestadores de Servicios de BANSEFI**, se aplicará cuando se repita una violación sancionada previamente con una suspensión o cuando se produzca una violación que cause un perjuicio grave y permanente a la Institución beneficiaria, a sus integrantes o a BANSEFI. Lo anterior tomando como base lo señalado en los LO: *“Asimismo, BANSEFI podrá suspender y dar de baja a los Prestadores de Servicios Calificados que incurran en faltas graves a la honestidad en el desempeño de su función”*.

5.- De la revisión y aprobación

Estos Principios serán revisados por lo menos una vez al año y serán aprobados por BANSEFI.

6.- De la Vigencia

Estos Principios entrarán en vigor a partir de que sean aprobados por BANSEFI y publicados en la Página de Internet de BANSEFI.

7.- Quejas y Denuncias

Las quejas y denuncias respecto a las faltas a los presentes Principios se recibirán por escrito en el correo yrluna@bansefi.gob.mx

Las quejas y denuncias de la ciudadanía en general se recibirán a través del OIC, por conducto de las áreas de Responsabilidades y de Quejas, pudiéndose presentar de manera personal, escrita, por Internet (quejas@bansefi.gob.mx) o vía telefónica [01-800-900-2000 en el interior de la República o (01-55) 5481 3482 en la Ciudad de México].