

**LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LA PLATAFORMA
TECNOLÓGICA DE BANSEFI (PTB)**

BANSEFI

Aprobados en la Sesión 27 del Comité de Operación

Enero 7, 2010

Con cambios autorizados en la sesión:

Sesión 37 Ordinaria del Comité de Operación, 27 de mayo, 2010

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE BANSEFI (PTB)

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los ejes de la política de financiamiento para el desarrollo consiste en ofrecer productos y servicios financieros a la mayoría de la población a través del sistema financiero mexicano, particularmente a los de menor ingreso, en condiciones competitivas y de mayor seguridad y certeza jurídica.

Un componente estratégico de esta política es el desarrollo del Sector de Ahorro y Crédito Popular. Para ello, en abril de 2001 el Congreso de la Unión aprobó la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP) y la Ley Orgánica que transformó el Patronato del Ahorro Nacional (PAHNAL) en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI). Asimismo, como complemento a esta legislación, se publica en agosto de 2009 en el Diario Oficial de la Federación, la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP).

En esta estrategia se le han encomendado a BANSEFI tres tareas fundamentales:

- Coadyuvar en el proceso de bancarización de la población, principalmente de aquella que no tiene acceso a servicios financieros formales. Actualmente BANSEFI cuenta con más de 500 sucursales en toda la República y administra más de 4.5 millones de cuentas ofreciendo tasas de mercado competitivas y la apertura de cuentas con montos bajos. Además, participa con las instituciones públicas en la distribución de programas de apoyo gubernamental y promueve en los beneficiarios de dichos programas, el ahorro y la bancarización.
- Transformar a BANSEFI en el Banco de las organizaciones del Sector de Ahorro y Crédito Popular contempladas en la legislación vigente aplicable al sector. En este sentido una tarea fundamental de la Institución es servir a estas organizaciones como Banco de Desarrollo de segundo piso ofreciendo servicios que les permitan mejorar sus ingresos, reducir sus costos y eficientar sus procesos, así como ampliar la gama de servicios que ofrecen a sus socios y clientes.
- Coordinar los apoyos temporales que el Gobierno Federal está asignando al Sector para facilitar su transformación y posicionarlo como un componente estratégico del Sistema Financiero. Estos apoyos están siendo dirigidos a las siguientes tareas:
 - Capacitación y asistencia técnica para apoyar las tareas de transformación de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular y los organismos de integración del Sector (conjuntamente, OACP).
 - Constituir una plataforma tecnológica compartida, que permita transferir economías de escala al Sector, promover la utilización de tecnología de punta, facilitar el cumplimiento de la regulación y la supervisión auxiliar, promover la profundización de la oferta de productos en los segmentos de menores ingresos, e integrar a las OACP a través de una sola plataforma tecnológica.
 - Una campaña de difusión que destaque las bondades y beneficios que ofrece la formalización del Sector.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

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

1.1 DEFINICIONES

Apoyo: En plural o singular, las aportaciones económicas que los Beneficiarios reciben a través del Proyecto.

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

Beneficiarios: A las personas morales, clientes de BANSEFI, SACPs, Sociedades con Nivel de Operaciones Básico y EFNBs usuarias actuales o potenciales de la PTB y otros que se establezcan en los presentes Lineamientos de Operación y que reciban los apoyos habiendo cumplido los requisitos de elegibilidad y viabilidad que aquí se indican.

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 y, ix) otros que en su caso determine el Grupo de Trabajo.

Consejo: H. Consejo Directivo del BANSEFI.

CURP: Clave Única de Registro de Población.

DGAAC: Dirección General Adjunta de Administración Corporativa.

DGABI: Dirección General Adjunta de Banca Institucional.

DGATO: Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación.

EFNB: A las personas morales, clientes de BANSEFI, organizaciones sociales, e intermediarios financieros distintos a SACPS, que contemplen convertirse en alguna de las figuras establecidas en el marco de la Ley de Ahorro y Crédito Popular o de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, Fideicomitentes o potenciales Fideicomitentes de L@Red de la Gente y otros que se establezcan en los presentes Lineamientos de Operación y que reciban los apoyos habiendo cumplido los requisitos de elegibilidad y viabilidad que aquí se indican, y requieren soluciones tecnológicas como la Plataforma Tecnológica 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 la Plataforma Tecnológica de BANSEFI, conformado por un representante de la Dirección de Atención al Sector de Ahorro y Crédito Popular, Dirección Comercial de Banca Institucional, Dirección de Desarrollo y Mantenimiento y del Órgano Interno de Control de BANSEFI.

Identificación Oficial: Se podrá recibir como tal: i) Credencial para votar con fotografía (IFE), ii) licencia de conducir, iii) Pasaporte vigente, iv) Cartilla del servicio militar nacional, v) Cédula profesional, vi) Tarjeta única de identidad militar, vii) Certificado de matrícula consular, viii) Tarjeta de afiliación al Institución Nacional de las Personas Adultas Mayores, ix) Credenciales con fotografía emitidas por autoridades federales, estatales y municipales y, x) otros que en su caso determine el Grupo de Trabajo.

LACP: Ley de Ahorro y Crédito Popular.

Lineamientos: Los presentes Lineamientos de Operación.

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

OIC: Órgano Interno de Control en BANSEFI.

Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB): A los sistemas y aplicativos de cómputo que permiten el registro, operación, administración y gestión de los productos y servicios financieros que ofrece y opera BANSEFI, como son, entre otros, el Core Bancario, el Sistema de Administración de Riesgos, el ERP (Peoplesoft), el Módulo de Prevención de Lavado de Dinero, la Página de Servicios de Productos y Servicios de L@Red de la Gente, así como cualquier otra aplicación existente o que se adicione a éstos con posterioridad y que se ponga a disposición del Sector.

Población Objetivo: A los Beneficiarios susceptibles de recibir los Apoyos considerados en los presentes Lineamientos de Operación.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

Prestadores de Servicios Calificados: A los Prestadores de Servicios registrados ante BANSEFI para ofrecer los servicios que se incluyen en los Componentes de Apoyo considerados en los presentes Lineamientos de Operación.

Programa de Trabajo: Al Programa de asesoría, capacitación y seguimiento que tengan establecido y formalizado las sociedades y que contempla actividades a realizar por parte de las SACPs para sujetarse al marco legal aplicable.

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

SACPs: A las entidades financieras a que se refieren la LACP y la LRASCAP que requieran la autorización de la CNBV para realizar operaciones de captación y colocación.

Sector: Al Sector atendido por BANSEFI.

Servicios: Servicios otorgados por Prestadores de Servicios requeridos por la Población Objetivo.

Solicitante: Al miembro de la Población Objetivo que requisiere una Solicitud de Apoyos y Servicios para participar en los Apoyos que se contemplan en los presentes Lineamientos de Operación.

Sociedades con Nivel de Operaciones Básico: A las sociedades a que así se refieren la LACP y la LRASCAP que presenten menos de 2.5 millones de UDIs en sus activos totales.

2. OBJETIVOS

Generales

Promover y facilitar el acceso y uso de la PTB, así como desarrollar procesos de integración, mediante el otorgamiento de Apoyos para diseñar, incubar y fortalecer a los beneficiarios elegibles, mejorando la calidad de los servicios que brindan a sus socios y/o clientes.

Específicos

- a) Contribuir a la implantación de las soluciones tecnológicas que requieren los beneficiarios elegibles para el diseño, incubación y fortalecimiento de las mismas.
- b) Reducir los costos de adopción tecnológica que tienen actualmente los beneficiarios elegibles, así como incrementar el alcance de sus servicios buscando servir con mayor rentabilidad al Sector de Ahorro y Crédito Popular.
- c) Ofrecer la capacitación requerida por el personal de los beneficiarios que están relacionados con la operación de la PTB, a fin de que adquieran el conocimiento necesario para su correcta operación.

3. LINEAMIENTOS

3.1 Cobertura

El Proyecto previsto en los presentes Lineamientos tendrá cobertura nacional.

3.2 Población Objetivo

A las personas morales, clientes de BANSEFI, SACPs, Sociedades con Nivel de Operaciones Básico y EFNBs usuarias actuales o potenciales de la PTB y otros que se establezcan en los presentes Lineamientos de Operación y que reciban los apoyos habiendo cumplido los requisitos de elegibilidad y viabilidad que aquí se indican.

3.3 Beneficiarios

Para acceder al Apoyo los Beneficiarios 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 a BANSEFI, debidamente requisitada, anexando copia simple o digitalizada de los siguientes documentos:

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

- 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;
- 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;
- En caso de Entidades de Ahorro y Crédito Popular autorizadas, constancia de autorización emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores;
- En caso de SACPS que operan al amparo de los artículos transitorios de la LACP o de la LRASCAP, evaluación emitida por la Federación o por el Comité de Supervisión correspondiente en la que conste que la sociedad está sujeta al régimen transitorio de la LACP y Programa de Trabajo de la sociedad acordado con la federación o con el Comité de Supervisión correspondiente;
- En caso de Sociedades con Nivel de Operación Básico, constancia de registro ante una Federación autorizada a que se refiere la LACP o ante el Fondo de Protección a través del Comité Único de Supervisión Auxiliar, a que se refiere la LRASCAP según sea el caso;
- Cédula de identificación fiscal del Beneficiario;
- Presupuesto del Apoyo solicitado y, en su caso, los siguientes documentos:
- Cotización del Prestador de Servicios Calificado con costos unitarios, indicando el Impuesto al Valor Agregado (IVA) en forma expresa y por separado;
- Programa de actividades del Apoyo que se solicita con responsables de cada etapa;
- Cronograma de trabajo;
- Escrito con el nombre, teléfono y dirección de correo electrónico de la persona que fungirá como responsable dentro de la entidad del proyecto de implementación de la PTB;
- Contrato de Prestación de Servicios de la PTB firmado por el beneficiario solicitante y BANSEFI;
- Proyecto de Contrato de Servicios entre el Beneficiario y el Prestador de Servicios Calificado;
- Estado de cuenta bancario donde conste la cuenta CLABE del prestador de servicios.
- 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.

En el caso del Apoyo para la Capacitación sobre la Funcionalidad de la PTB, el original de la Solicitud de Apoyos y Servicios debidamente requisitada deberá venir acompañada de la siguiente documentación:

- Original del Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos;
- Copia simple o digitalizada del estado de cuenta donde se indique la CLABE de la cuenta del Beneficiario donde se realizará el depósito en moneda nacional del Apoyo;
- Copia simple o digitalizada de facturas de hotel, boletos de avión incluyendo pases de abordar o boletos de autobús o comprobantes de casetas de autopistas, así como otros comprobantes de gasolina, taxis o alimentos con requisitos fiscales de los gastos en que incurrió el personal del Beneficiario para participar en el evento de Capacitación correspondiente. Los conceptos de las facturas o recibos deben corresponder al evento de capacitación para el cual solicite el Apoyo y cumplir con los requisitos legales y fiscales aplicables.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

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 la Población Objetivo;
- 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” será conforme al orden en que se haya recibido y considerando la disponibilidad presupuestal del Proyecto.

3.5 Características de los Apoyos

Los Apoyos serán de tres tipos, que podrán ser solicitados de forma individual o conjunta (los dos primeros, prestados de manera consecutiva):

3.5.1 Apoyo para la Implantación de la PTB

Comprende la contratación de un Prestador de Servicios Calificado por BANSEFI que lleve a cabo los servicios de análisis, desarrollo, implantación, capacitación, asesoría, consultoría y demás servicios relacionados, que se lleven a cabo como parte del proyecto de incorporar la PTB a una sociedad. El servicio se llevará a cabo en las siguientes Fases:

- I. Análisis y Parametrización;
- II Migración;
- III Coordinación de la Puesta en Producción; y
- IV. Soporte de Post-producción (por un período limitado de tiempo, que al menos incluya el primer cierre del mes).

Este Apoyo considera también:

- Entrega del Manual de Sistemas Informáticos y Cómputo; y
- Capacitación a usuarios con base en el Manual de Capacitación por perfil de Usuario que al efecto personalice el prestador de servicios, con base en el perfil de usuarios genérico y manual genérico que proporcione BANSEFI, así como con las particularidades de la implementación en el beneficiario respectivo; el Beneficiario es responsable de los parámetros con los que se definan la operación, productos y servicios dentro de los distintos módulos de la PTB, así como de la información que sea migrada a la PTB.

Las actividades específicas y Entregables, de cada una de las Fases se relacionan en el **Anexo 2 A** de los presentes Lineamientos, “**Definición del Modelo de Implantación de Entidades**”.

A través del Proyecto se cubrirá hasta el 80% del costo total, incluyendo impuestos, de la implantación o el máximo establecido de acuerdo a las características del Beneficiario en la Tabla de Monto Máximo de Apoyos para la Adopción de la PTB que se presenta en la Tabla 1.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

Tabla 1: Monto Máximo de Apoyos para la Adopción de la PTB

| Número de Socios o Clientes en la OACP u otro Intermediario Financiero No Bancario | Monto Máximo de Apoyo por Servicio (pesos) |
|--|--|
| Sociedad Nueva | 240,000 |
| Menos de 5,000 | 480,000 |
| Entre 5,000 y 20,000 | 720,000 |
| Entre 20,000 y 60,000 | 1,200,000 |
| Más de 60,000 | 1,440,000 |

3.5.2 Apoyo para el Soporte Extendido de la PTB

Comprende la contratación de Prestadores de Servicios Calificados por BANSEFI para dar soporte con especialistas que deberán residir, al menos los primeros 30 días hábiles, en el domicilio de las sociedades en las que se hubiese implantado la PTB. Los servicios de soporte que se ofrecerán abarcan los aspectos técnicos, operativos y funcionales de la PTB.

Estos servicios podrán ofrecerse por un periodo de tiempo de entre tres y seis meses (en casos de menos de 60 mil socios/clientes) y de entre tres y ocho meses (en casos de 60 mil socios/clientes o más).

Las actividades específicas a desempeñar por el prestador de servicios se relacionan en el **Anexo 2 B “Definición del Modelo de Soporte Extendido”** de los presentes Lineamientos.

A través del Proyecto se podrá cubrir hasta el 80% del costo total de los servicios de soporte técnico extendido de la PTB, incluyendo impuestos. Este apoyo será de hasta \$50,000 pesos por mes.

3.5.3 Apoyo para Capacitación sobre la Funcionalidad de la PTB

Comprende el reembolso de hasta el 80% de los gastos de viaje y viáticos en que incurra el personal del Beneficiario (hasta tres participantes por beneficiario) durante el o los procesos de capacitación brindada directamente por BANSEFI o a través de terceros por convocatoria de BANSEFI, en temas relacionados con la funcionalidad de la PTB. Los gastos de viaje deberán sujetarse a las políticas de viaje y viáticos autorizadas para el personal de BANSEFI.

3.6 Requisitos para Proceder a su Entrega

El tiempo de duración para la realización de las diferentes etapas de los servicios que contempla el Apoyo para la Implantación de la PTB y el Apoyo para Soporte Extendido de la PTB, no deberá exceder, en cada caso, de seis meses (en casos de menos de 60 mil socios/clientes) y ocho meses (en casos de 60 mil socios/clientes o más) contados a partir de la autorización del Apoyo.

En caso de que este plazo sea rebasado, BANSEFI podrá cancelar el pago de las ministraciones pendientes del apoyo por el servicio autorizado sin compromiso para BANSEFI.

Si después de la primera ministración del apoyo, el Beneficiario perdiese el interés en continuar el servicio y el Prestador de Servicios demuestra con la entrega total del producto, que ha concluido el servicio exitosamente, la DGATO podrá tramitar el pago de la ministración pendiente, sin la necesidad de que exista solicitud y escrito de satisfacción del Beneficiario.

Todo el proceso de solicitud y trámite de pago debe presentarse o enviarse a BANSEFI en su domicilio en la ciudad de México.

Asimismo, BANSEFI podrá realizar, de forma aleatoria directamente o a través de terceros, trabajos de supervisión y seguimiento sobre los trabajos que lleven a cabo los prestadores de servicios calificados y,

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

en su caso, podrá cancelar de forma anticipada un proyecto en marcha, en aquellos casos en que se detecte alguna irregularidad o no se estén cumpliendo las condiciones técnicas de un proyecto en particular. En estos casos, no se entregará la parte del apoyo que no haya sido ministrado.

3.6.1 Apoyo para la Implantación de la PTB

El monto del contrato por los servicios que el prestador llevará a cabo a favor del Beneficiario, se pactará entre ambas partes.

El Prestador facturará sus servicios al Beneficiario en cuatro etapas:

- a) 20% a la firma del contrato. A cargo del Beneficiario;
- b) 20% al término de la Fase I Análisis y Parametrización. Primera ministración a cargo de BANSEFI;
- c) 40% al terminar la Fase II Migración. Segunda ministración a cargo de BANSEFI;
- d) 20% al finalizar el servicio post-producción (Fase IV Soporte) a satisfacción de las partes. Tercera ministración a cargo de BANSEFI, hasta el límite definido en la Tabla 1.

En caso de que la suma de las ministraciones a cargo de BANSEFI sujetas al límite máximo de apoyo previamente definido en los presentes Lineamientos no cubran la totalidad del costo del contrato, la diferencia será pagada por el Beneficiario.

Los montos pagados por BANSEFI (etapas b), c) y d)) se harán de manera directa a la cuenta bancaria del Prestador del Servicio a solicitud y por cuenta del Beneficiario.

Para proceder al pago de cada etapa a cargo de BANSEFI, la institución validará que la conclusión de cada una de ellas ha sido exitosa.

Para efecto de solicitar el pago de las ministraciones de los Apoyos a cargo de BANSEFI, el Beneficiario deberá presentar, adicionalmente lo siguiente:

Primera ministración (etapa b) del Apoyo a cargo de BANSEFI:

- a) Copia simple del contrato celebrado entre el Beneficiario y el Prestador de Servicios;
- b) Copia de la factura o del recibo de honorarios relativa al pago del Beneficiario, expedido por el Prestador del Servicio autorizado en la Solicitud de Apoyos y Servicios, cumpliendo los requisitos legales y fiscales aplicables, así como la evidencia del pago al prestador de servicios;
- c) Copia del recibo de honorarios o de la factura entregada a nombre del Beneficiario por el Prestador de Servicios, amparando un monto igual o superior al del Apoyo otorgado por BANSEFI en la primera ministración. El recibo o factura deberán ser expedidos por la persona física o moral prestadora del servicio y autorizada en la Solicitud de Apoyos y Servicios y deberá satisfacer los requisitos legales y fiscales aplicables;
- d) Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos (Anexo 4) amparando un monto igual al de la aportación de BANSEFI por concepto de la primera ministración;
- e) Comunicado firmado por el Representante Legal del Beneficiario en papel membretado, declarando que se satisfacen las condiciones para el pago de la primera ministración a cargo de BANSEFI, conforme a los servicios y entregables determinados en el contrato celebrado entre Beneficiario y Prestador del Servicio y solicitando el pago correspondiente al Prestador de Servicios.

Segunda ministración (etapa c) del Apoyo a cargo de BANSEFI:

- a) Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos (Anexo 4) amparando un monto igual al de la aportación de BANSEFI por concepto de la segunda ministración;

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

- b) Comunicado firmado por el Representante Legal del Beneficiario en papel membretado, declarando que se satisfacen las condiciones para el pago de la segunda ministración a cargo de BANSEFI, conforme a los servicios y entregables determinados en el contrato celebrado entre Beneficiario y Prestador del Servicio y solicitando el pago correspondiente al Prestador de Servicios.
- c) Copia del recibo de honorarios o de la factura entregada a nombre del Beneficiario por el Prestador de Servicios, amparando un monto igual o superior al del Apoyo otorgado por BANSEFI en la segunda ministración. El recibo o factura deberán ser expedidos por la persona física o moral prestadora del servicio y autorizada en la Solicitud de Apoyos y Servicios y deberá satisfacer los requisitos legales y fiscales aplicables;

Tercera y última ministración (etapa d) del Apoyo a cargo de BANSEFI:

- a) Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos (Anexo 4) amparando un monto igual al de la aportación de BANSEFI por concepto de la tercera ministración;
- b) Comunicado firmado por el Representante Legal del Beneficiario en papel membretado declarando que se satisfacen las condiciones para el pago de la tercera ministración a cargo de BANSEFI, conforme con los servicios y entregables determinados en el contrato celebrado entre Beneficiario y Prestador del Servicio y solicitando el pago correspondiente al Prestador de Servicios;
- c) Copia del recibo de honorarios o de la factura entregada a nombre del Beneficiario por el Prestador de Servicios, amparando un monto igual o superior al del Apoyo otorgado por BANSEFI en la tercera ministración. El recibo o factura deberán ser expedidos por la persona física o moral prestadora del servicio y autorizada en la Solicitud de Apoyos y Servicios y deberá satisfacer los requisitos legales y fiscales aplicables.

3.6.2 Apoyo para el Soporte Extendido de la PTB

Los montos pagados por BANSEFI (80% del costo máximo indicado en el numeral 3.5.2) se realizarán mensualmente y de manera directa a la cuenta bancaria del Prestador del Servicio a solicitud y por cuenta del Beneficiario.

Para cada pago, el Beneficiario deberá entregar a BANSEFI:

- a) Comunicado firmado por su Representante Legal en papel membretado, declarando que se satisfacen las condiciones para el pago de la mensualidad correspondiente, conforme a los servicios determinados en el contrato que hayan celebrado el Beneficiario y Prestador del Servicio y solicitando a BANSEFI el pago correspondiente al Prestador de Servicios del Apoyo;
- b) Copia de la Factura por el pago que le corresponde al Beneficiario la cual deberá satisfacer los requisitos legales y fiscales aplicables
- c) Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos (Anexo 4) amparando un monto igual al de la aportación de BANSEFI por concepto del Apoyo.

3.6.3 Apoyo para la Capacitación sobre la Funcionalidad de la PTB

El apoyo se otorgará contra reembolso sujetándose a las políticas establecidas para estos conceptos aplicables a los mandos medios de BANSEFI.

En caso de proceder la autorización de la solicitud, el Apoyo, el Beneficiario deberá presentar:

- Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos (Anexo 4) amparando un monto igual al de la aportación de BANSEFI por concepto del Apoyo.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

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 3**.

La “Solicitud de Inscripción en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados” se deberá presentar en original a BANSEFI, debidamente requisitada, anexando copia simple o digitalizada y original para cotejo de los siguientes documentos:

- 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.
- Poder Notarial 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
- La(s) identificación(es) oficial(es) vigente(s) 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;
- Estado de cuenta bancario en el que conste la CLABE: Clave Bancaria Estandarizada (18 dígitos) a la que deberá hacerse la transferencia de pagos.

Adicionalmente deberán acompañar la Solicitud de los siguientes documentos originales:

- Documentación que describa historial, perfil y capacidades de la persona moral, así como Currículum Vitae del responsable del proyecto dentro de la empresa y del personal que fungirá como implantadores de la PTB; con firma autógrafa de la persona física o del representante legal.

En lo que respecta al Procedimiento de Selección para los Prestadores de Servicios que puedan ser contratados por la Población Objetivo, 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>).

BANSEFI publicará en su página de Internet el resultado de los procesos de inscripción en un plazo no mayor a 20 días hábiles posteriores a la fecha de la aprobación de las evaluaciones realizadas en el curso, en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados. 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 desempeñe satisfactoriamente los servicios contratados; por el contrario, los Prestadores de Servicios podrán perder la elegibilidad cuando la evaluación de los servicios realizados indique un resultado insatisfactorio a criterio del Beneficiario o 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

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

recursos públicos. En este sentido, los Prestadores de servicios deberán observar sanas prácticas comerciales y competitivas, basando su oferta de valor agregado en la calidad de los servicios ofrecidos. Se presentan los principios aplicables en este sentido como Anexo 5.

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

La contratación del Prestador de Servicios dependerá exclusivamente de la selección que el propio Beneficiario realice de entre los Prestadores de Servicios que se encuentren en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados.

4.2. Ejecutores

La ejecución de los apoyos descritos en los presentes lineamientos estará a cargo de la DGATO. La aprobación de los apoyos se llevará a cabo en el seno del Grupo de Trabajo conformado para estos efectos. La tramitación de pago estará a cargo de la DGATO. Todo lo anterior se realizará conforme a los presentes Lineamientos de Operación y las Mecánicas Operativas que definan dichas Unidades Administrativas que al respecto y que apruebe el Comité de Operación de la Institución.

4.3. Instancia Normativa

Las acciones de supervisión y seguimiento del Proyecto estarán a cargo de la DGATO, en función de los presentes Lineamientos de Operación y de las demás disposiciones normativas que al efecto apruebe el Comité de Operación.

5. Operación del Proyecto de Apoyo para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI

5.1 Proceso

El Comité de Operación de BANSEFI determinará los procesos internos de operación mediante Mecánicas Operativas.

El Beneficiario entregará a la DGATO la Solicitud de Apoyos y Servicios, en su caso, así como la documentación adicional establecida en la misma, para cada caso.

El proceso de operación del **Proyecto de Apoyo para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI** se describe de forma general en el siguiente procedimiento:

- 1) El Comité de Operación autoriza los Lineamientos de Operación y las Mecánicas Operativas del Proyecto.
- 2) La DGATO publica los Lineamientos de Operación en la página de Internet de BANSEFI.
- 3) El Beneficiario presenta el Formato de Solicitud de Apoyos y Servicios y documentación complementaria
- 4) La DGATO integra expediente por Beneficiario y verifica que la información esté completa, la elegibilidad del solicitante y la disponibilidad de recursos.
- 5) La DGATO revisa, en su caso, que el anteproyecto de contrato que presente el Beneficiario cumpla con los requisitos técnicos necesarios para que la implementación sea exitosa.
- 6) La DGATO convoca al Grupo de Trabajo y lo presenta para su evaluación y en su caso, para su eventual autorización.
- 7) En caso de autorización, la DGATO realiza su seguimiento hasta su conclusión.
- 8) Al término del servicio, la DGATO comunica a la DGAAC sobre la procedencia del pago del apoyo.
- 9) La DGATO coordina y regula la operación, seguimiento y control de los apoyos y la calidad del Proyecto, en el ámbito de su competencia, conforme a las Mecánicas Operativas del Proyecto que para tal efecto implementen.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

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 por parte de la DGATO.

5.2 Derechos, Obligaciones y Sanciones

Las aportaciones financieras realizadas por BANSEFI estarán destinadas para los Apoyos establecidos en los presentes Lineamientos, en consecuencia, los Beneficiarios se obligan a concluir el proceso de adopción de la PTB.

Los Beneficiarios de los apoyos están obligados a proporcionar los recursos humanos calificados, recursos financieros y el tiempo, necesarios para que la implementación y operación de la PTB sean exitosas.

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 por la Institución, con el propósito de mejorar la calidad de los servicios en los términos que les solicite BANSEFI. Asimismo, se obligan a que los servicios se realicen en los términos establecidos por BANSEFI.

En caso de que los Beneficiarios 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 respectivas

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

5.3 Entrega-Recepción de los Apoyos del Proyecto de Apoyo para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI

La entrega-recepción de estos Apoyos se dará por medio de un recibo que deberá ser suscrito por el o los representantes legales del Beneficiario del Apoyo. En consecuencia, el Beneficiario deberá firmar el **“Formato Único para la Aplicación y Recepción de Recursos” (Anexo 4)** para la recepción del Apoyo correspondiente, especificando la opción de dispersión de recursos en la cuenta bancaria del Prestador de Servicios Calificado

5.4. Marco legal del origen de los recursos

Los recursos materia de este proyecto provienen del préstamo contratado el día 21 de noviembre de 2008 por el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (Banco Mundial), 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 LFPRH¹.

¹ **Artículo 77.** Con el objeto de cumplir lo previsto en el segundo párrafo del artículo 1 de esta Ley, se señalarán en el Presupuesto de Egresos los programas a través de los cuales se otorguen subsidios y aquellos programas que deberán sujetarse a reglas de operación. La Cámara de Diputados en el Presupuesto de Egresos, podrá señalar los programas, a través de los cuales se otorguen subsidios, que deberán sujetarse a reglas de operación con el objeto de asegurar que la aplicación de los recursos públicos se realice con eficiencia, eficacia, economía, honradez y transparencia. Asimismo, se señalarán en el presupuesto de egresos los criterios generales a los cuales se sujetaran las reglas de operación de los programas (...)

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

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 Calificado, así como de dar de baja prestadores de servicios que considere hayan dejado de cumplir con los requisitos para mantenerse 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.

ANEXOS

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)



Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.

| |
|---------------------------|
| No. Solicitud |
| No. Registro Beneficiario |

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE BANSEFI (PTB)

ANEXO 1 SOLICITUD DE APOYOS Y SERVICIOS

I. DATOS GENERALES

| | | | |
|--------------------|-------------------|---|--|
| Fecha de solicitud | Estado | Municipio | Localidad |
| | | | |
| Población Objetivo | EACPs autorizadas | Sociedades que operan al amparo de los artículos transitorios de la LACP o LRASCAP, con calificación A, B + o B | Sociedades con nivel de operación Básico |
| | | | Otros EFNB |
| Razón Social | | Figura Legal | Fecha de Constitución |
| Sucursales | | Estados | |
| Número de Socios | | | |
| Domicilio | Calle | No. Exterior / Interior | Código Postal |
| Colonia o Sedor | Ejido o Comunidad | Delegación / Municipio | Ciudad |
| Estado | Teléfono / Fax | Correo electrónico | |

II. TIPO DE APOYO SOLICITADO

| Tipo de Apoyo | Monto Solicitado | | Fecha | | Observaciones |
|--|------------------|-------|--------|------------|---------------|
| | % | Monto | Inicio | Conclusión | |
| a) Implantación de la PTB | | | | | |
| Fase I: Análisis y Parametrización | | | | | |
| Fase II: Migración | | | | | |
| Fase III: Coordinación de la Puesta en Producción | | | | | |
| Fase IV: Soporte Post-producción | | | | | |
| b) Soporte Extendido de la PTB | | | | | |
| c) Apoyo para la Capacitación sobre la funcionalidad de la PTB | | | | | |

III. OBJETIVO Y NÚMERO DE BENEFICIARIOS

| | |
|----------------------------|---------|
| Objetivo de Apoyo | |
| Beneficiarios del Proyecto | Mujeres |
| | Hombres |

IV. DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO

| | |
|------------------------------|--|
| Razón Social del Solicitante | |
| Folio de Registro en BANSEFI | |

"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 LOS PRESUPUESTALES, PARA ACCEDER A LOS APOYOS QUE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LA PTB Y LAS MECÁNICAS OPERATIVAS"

V. 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 CNBV para operar como EACP y documentos sociales en consistencia, debidamente protocolizados y registrados; • 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; • En caso de Entidades de Ahorro y Crédito Popular autorizadas, constancia de autorización emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; • En caso de SACPS que operan al amparo de los artículos transitorios de la LACP o de la LRASCAP, evaluación emitida por la Federación o por el Comité de Supervisión correspondiente en la que conste que la sociedad está sujeta al régimen transitorio de la LACP y Programa de Trabajo de la sociedad acordado con la federación o con el Comité de Supervisión correspondiente; • En caso de Sociedades con Nivel de Operación Básico, constancia de registro ante una Federación autorizada a que se refiere la LACP o ante el Fondo de Protección a través del Comité Único de Supervisión Auxiliar, a que se refiere la LRASCAP según sea el caso; • Cédula de identificación fiscal del beneficiario; • Presupuesto del Apoyo solicitado y, en su caso, los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Cotización del Prestador de Servicios Calificado con costos unitarios, indicando el Impuesto al Valor Agregado (IVA) en forma expresa y por separado; • Programa de actividades del Apoyo que se solicita con responsables de cada etapa; • Cronograma de trabajo; • Escrito con el nombre, teléfono y dirección de correo electrónico de la persona que fungirá como responsable dentro de la entidad del proyecto de implementación de la PTB; • Contrato de Prestación de Servicios de la PTB firmado por el beneficiario solicitante y BANSEFI; • Proyecto de Contrato de Servicios entre el Beneficiario y el Prestador de Servicios Calificado; • Estado de cuenta bancario donde conste la cuenta CLABE del prestador de servicios. • Escrito con base en el formato del Anexo 5 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>En caso del Apoyo para Capacitación sobre la Funcionalidad de la PTB:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original del Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos; • Copia simple o digitalizada del estado de cuenta donde se indique la CLABE de la cuenta del Beneficiario donde se realizará el depósito en moneda nacional del Apoyo; • Copia simple o digitalizada de facturas de hotel, boletos de avión incluyendo pasajes de abordar o boletos de autobús o comprobantes de casetas de autopistas, así como otros comprobantes de gasolina, taxis o alimentos con requisitos fiscales de los gastos en que incurrió el personal del Beneficiario para participar en el evento de Capacitación correspondiente. Los conceptos de las facturas o recibos deben corresponder al evento de capacitación para el cual solicita el Apoyo y cumplir con los requisitos legales y fiscales aplicables. • Escrito con base en el formato del Anexo 5 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. | |
|---|--|

Nombre y Firma del Interesado o Representante Legal

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre del Funcionario Receptor | |
| Cargo | |

ANEXO 2 A

Definición del Modelo de Implantación de Entidades

Un proyecto de implantación de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB) en una sociedad deberá atender de manera amplia y completa los procesos de naturaleza, operativos, y organizacionales que dicha sociedad requiere lograr para operar en dicha Plataforma.

Para atender dichos aspectos, el proyecto de implantación deberá atender como mínimo, las siguientes Fases:

I. Análisis y Parametrización

1. *Diagnóstico Inicial*
Tiene el propósito de identificar la brecha entre el modelo de operación existente y el modelo de operación que la institución requerirá adoptar al utilizar la PTB. Este diagnóstico deberá determinar el tipo de cambios que se requerirán a nivel de infraestructura, operaciones, sistemas, y organización. De la misma forma, deberá identificar el personal clave que dentro de la institución requiere liderar el proyecto, y confirmar la expectativa de tiempos y esfuerzo para la ejecución del mismo.
2. *Capacitación E-Learning y Entrenamiento*
Tiene el propósito de introducir al personal clave en los conceptos y estructura de la información que maneja la PTB, para facilitar el proceso de cambio dentro de la organización. Asimismo, permite que el personal de la institución identifique desde el inicio del proyecto los temas que podrían causar mayor impacto en el proceso de cambio y tenerlos en cuenta para gestionarlos.
3. *Levantamiento y Análisis de Información*
Esta etapa tiene el propósito de registrar en detalle el modelo de operación y gestión existente, a través del levantamiento de los productos comerciales, definición y diseño de la entidad y características contables de la entidad y productos. Este levantamiento genera la entrada de información necesaria para llevar a cabo la parametrización.
4. *Parametrización*
En esta etapa se lleva a cabo la parametrización de los productos de la institución en una instancia de pruebas de la PTB. Esta parametrización incluye igualmente, la definición de perfiles, la definición de centros de costo y en general de las características necesarias para que la institución opere sobre la PTB
5. *Pruebas funcionales de productos y definición de la entidad (Centros y Relaciones)*
Se deben realizar pruebas funcionales de los productos, registros contables y estructura de la entidad, para dar el visto bueno de la parametrización realizada y poder realizar las pruebas de migración.
6. *Capacitación*
Una vez que se termina las pruebas funcionales, se procederá a dar la capacitación a la entidad.

II. Migración

1. *Migración de Base de Datos Histórica*
Este proceso aplica cuando la institución cuenta con una operación existente que desea migrar hacia la PTB, y se puede iniciar una vez que se ha llevado a cabo el levantamiento de información. El propósito es transformar la estructura de la información existente a la estructura de base de datos que utiliza la PTB. Esta etapa deberá generar como resultado “archivos de carga” con la información de la institución ya en el formato que se requiere para incorporar a la PTB.
2. *Carga y Validación de Información en la Plataforma*
Esta parte se ejecuta en coordinación con Bansefi, en un ambiente de pruebas de la PTB, bajo una “entidad” ya parametrizada con las características de la institución. Los “archivos

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

de carga” se incorporan a la base de datos de la PTB, y se ejecuta una serie de procesos destinados a probar la consistencia e integridad de la información en base a la parametrización previamente cargada. El resultado de esta etapa puede ser: i) aprobado, cuando la información es consistente; o ii) desaprobado, cuando existen inconsistencias.

En el caso de existir inconsistencias, el proceso de validación de consistencia arroja indicadores que definen la naturaleza de dichas inconsistencias. En este caso el implantador requerirá volver a generar los “archivos de carga” habiendo resuelto las citadas inconsistencias. Esta etapa se repite hasta contar con el resultado de “aprobado”.

3. *Validación de Migración de Datos de Acuerdo a los Parámetros Definidos.*

Una vez que se ha llevado a cabo la carga de manera exitosa, se inicia la etapa de validación de datos y parámetros, donde personal de la entidad, en conjunto con el implantador, acceden a la PTB en el ambiente de pruebas para validar que la migración y parametrización de productos, perfiles, etc., corresponden con el modelo previamente diseñado de operación de la institución.

III. Coordinación de la puesta en producción

1. *Administración del Cambio.*

Se requiere un plan integral que permita administrar de manera ordenada el proceso de cambio, garantizando que se mantienen los estándares mínimos para la continuidad de la operación.

2. *Capacitación General del Personal*

Esta etapa incluye la preparación y capacitación del personal operativo de ventanilla y de “back-office” para que pueda llevar a cabo sus funciones a partir de la entrada en funcionamiento de la PTB.

3. *Preparación de Infraestructura*

Al mismo tiempo, el implantador apoya a la institución en cuestión a llevar a cabo las gestiones internas necesarias para coordinar la salida a producción, lo que incluye, cuando menos: habilitación de la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones para permitir el acceso a la PTB desde las ventanillas, validación de accesos, mecanismos de seguridad, etc.

4. *Pruebas Operativas en Pre-producción*

Esta etapa tiene como propósito llevar a cabo pruebas de operación en la entidad en el ambiente de pruebas, simulando los principales procesos de negocio y operativos. Esto permitirá validar la configuración de la entidad en la PTB. Al final de esta etapa la institución deberá estar en condiciones de validar que tanto la parametrización de productos, contabilidad, perfiles y estructura organizativa, así como la carga de su información histórica corresponden con lo que se desea, y dar el visto bueno para su puesta en producción. A partir de esta validación, Bansefi crea la nueva entidad en producción

5. *Puesta en Producción*

Típicamente se lleva a cabo en un fin de semana en caso de que no se tenga que migrar se puede salir a producción cualquier día de la semana, y consiste, por parte del implantador y la Entidad, en re-generar los archivos de extracción, así como la balanza de comprobación al cierre del último día hábil, y por parte de Bansefi, ejecutar la carga de la información histórica en la entidad en el ambiente de producción, en el caso de los saldos iniciales contables, el Implantador deberá de cargarlos. A partir del día hábil siguiente y previa validación de la carga (cifras de control) por parte del Implantador y la Entidad, la entidad inicia operaciones en la PTB.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

IV. Soporte

1. Soporte a la Operación en Producción

Esta etapa tiene el propósito de proporcionar a la institución el apoyo necesario para garantizar que durante el inicio de operaciones en la PTB el Implantador atienda los problemas que pudieran surgir en relación a la funcionalidad de la Plataforma, la parametrización de productos, procesos operativos, registro contable, etc.

Entregables Fase I y Fase II

- a) Levantamiento de Información, con el Vo.Bo. del Beneficiario (Carta de conformidad conclusión etapa de levantamiento de información);
- b) Plan de trabajo detallado por cada actividad realizada en la implantación, con el Vo.Bo. del Beneficiario;
- c) Catálogo de productos, PSPK y Carta de aceptación de Productos;
- d) Equivalencia de productos del Beneficiario vs productos TCB (PSPK);
- e) Definición y Diseño de la Estructura de la Entidad, DEFYDIS y Carta de aceptación de la Estructura de la Entidad;
- f) Carta de conformidad sobre la conclusión de la parametrización de los Productos y la Entidad;
- g) Mapeo Contable a la Estructura TCB y Carta de aceptación;
- h) Formatos de preimpresos y documentos a emitir, con el Vo.Bo. del Beneficiario;
- i) Constancia de curso TCB-E_learning, por usuario;
- j) Carta de aceptación de pruebas integrales;

Entregables Fase III y Fase IV

- a) Balanza con los saldos iniciales contables a cargar en TCB-producción y carta de aceptación de la Balanza;
- b) Road-Map con el detalle de las actividades por hora y responsable, para la salida a producción, con el Vo.Bo. del Beneficiario;
- c) Cifras de control de la información proporcionada por el Beneficiario para la Migración a Producción;
- d) Carta de conformidad conclusión etapa migración de datos:
d.1 CHECKLIST final corrido en la entidad (en caso de que aplique).
- e) Cifras de control de la información Cargada para la salida a producción;
- f) Carta de conformidad migración y carga de datos (Producción);
- g) Reporte de soporte Post-Producción, con el Vo.Bo. del Beneficiario;
- h) Directorio de contactos del Beneficiario, con el Vo.Bo. del mismo.

COMPROMISOS DE BANSEFI

BANSEFI se compromete a cumplir en un plazo no mayor de cinco días hábiles con las actividades que dependen directamente del área Técnica de BANSEFI y que son necesarias para que el prestador de servicios lleve a cabo exitosamente todo el proceso de Implantación de la PTB, mismas que se enlistan a continuación:

- Alta de Entidad en el ambiente de Pruebas (LPAR2)
- Alta de Entidad en el ambiente de Producción (LPAR1)
- Solicitud de Generación de información en B.O. de una entidad con Datos de Pruebas (LPAR2)
- Solicitud de Generación de información en B.O. de una entidad con Datos de Producción (LPAR1)
- Limpieza de Datos de una Entidad en el ambiente de Pruebas (LPAR2)
- Limpieza de Datos de una Entidad en el ambiente de producción (LPAR1)
- Limpieza de Datos en Bussines Objects.
- Copia de Taller Contable en ambiente de Pruebas (LPAR2)

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

- Copia de Taller Contable en ambiente de Producción (LPAR1)
- Creación de usuarios TCB para ambiente de Pruebas (LPAR2)
- Creación de usuarios TCB para ambiente de Producción (LPAR1)
- Creación de usuarios B.O. para Pruebas.
- Creación de usuarios B.O. para Producción.
- Creación de usuarios capacitación E-Learning
- Validación de información, Capa TCB, para Migración de Prueba. (LPAR2, las veces que sea necesario)
- Prueba Formal de Migración (LPAR2)
- Validación de información, Capa TCB, para Migración a Producción (LPAR1)
- Migración Formal a Producción (LPAR1)

En caso de que BANSEFI no pueda cumplir con el plazo mencionado, deberá de indicar por escrito al Prestador de Servicios Calificado, la fecha en la que terminará con las actividades solicitadas.

ANEXO 2 B
Definición del Modelo de Soporte Extendido

Este soporte tiene como propósito fundamental, mantener una persona en sitio, por un tiempo determinado, con el fin de proporcionar a la institución un apoyo constante y asertivo que garantice la transición ordenada de la operación al nuevo ambiente de la PTB.

El esquema que soporte debe ser integral, es decir, que garantice cubrir cualquier problema relacionado con funcionalidad de la Plataforma, parametrización de productos, procesos operativos, registro contable, entre otros.

El esquema que el implantador proponga bajo “Soporte Extendido” deberá incluir asimismo, por un período determinado de tiempo el soporte fuera de sitio con un alcance similar al descrito.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)



Número de Solicitud

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.

LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (PTB)

ANEXO 3

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS CALIFICADOS

| I. DATOS GENERALES | | | | |
|--|-------------------|--------------------|--------------|--|
| Fecha de solicitud | | | | |
| Razón Social del Solicitante | | | | |
| Fecha de Constitución | | | | |
| Número del Acta Constitutiva | | | | |
| Notario Público (constitución) | Número | Nombre | Localidad | |
| Representante Legal | | | | |
| Período del encargo | | | | |
| Origen de la Designación | Acta Constitutiva | Poder Notarial | | |
| Notario Público (designación) | Número | Nombre | Localidad | |
| Registro Público de la Propiedad y el Comercio | | | | |
| Folio | Foja | | | |
| Libro | Fecha | | | |
| Registro Federal de Contribuyentes | | | | |
| Domicilio (Persona Moral) | | | | |
| Colonia o Localidad | | | | |
| Calle | No. Exterior | | No. Interior | |
| | Código Postal | Municipio | Estado | |
| | Teléfono | Correo electrónico | | |

| II. TIPO DE APOYO A PROVEER | |
|---|--------------------------|
| Apoyos para el cual solicita la Inscripción | |
| 1. Apoyo para la Implantación de la PTB | <input type="checkbox"/> |
| 2. Apoyo para Soporte Extendido de la PTB | <input type="checkbox"/> |

| III. EXPERIENCIA/ SERVICIOS EN PROCESO | |
|---|--|
| Receptores de los servicios de consultoría en materia tecnológica concluidos y/o en proceso | |
| Tipo de implantaciones de servicios tecnológicos apoyados, concluidos y/o en proceso | |
| Lugar y fechas de realización de los servicios de consultoría en materia tecnológica (últimos tres) | |

"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 LOS PRESUPUESTALES, PARA ACCEDER A LOS APOYOS QUE ESTABLECEN LOS LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DEL PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE LA PTB Y LAS MECÁNICAS OPERATIVAS"

| IV. ANEXOS | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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. Poder Notarial 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 La(s) identificación(es) oficial(es) vigente(s) 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; Estado de cuenta bancario en el que conste la CLABE: Clave Bancaria Estandarizada (18 dígitos) a la que deberá hacerse la transferencia de pagos. Documentación que describa historial, perfil y capacidades de la persona moral, así como Currículum Vitae del responsable del proyecto dentro | |

Nombre y Firma del Interesado o Representante Legal

Nombre del Funcionario Receptor _____
Cargo _____

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

ANEXO 4

PRESENTAR EN PAPEL MEMBRETADO DE LA OACP BENEFICIARIA

Sello BANSEFI

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

PROYECTO PARA LA ADOCIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE BANSEFI (PTB)

Formato Único para la Aplicación y Recepción de los Recursos

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

Cantidad con Letra (_____)

I. DATOS GENERALES DEL BENEFICIARIO

| | | | |
|--|----------------|------------------------|---------------|
| 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 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 PARA LA ADOCIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE BANSEFI (PTB) POR LO QUE SERÁN DESTINADOS EXCLUSIVAMENTE AL PAGO DE LOS SERVICIOS QUE DE AQUÉL SE DERIVEN

 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 5

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

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 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 celebrado 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 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 este Proyecto, puedan elegir libremente al Consultor que cuente con las mejores condiciones y experiencia para realizar el servicio que requieren, a un precio competitivo.

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 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

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

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 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.*
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;
 - (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.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

- d. Derivado de que el Proyecto de Atención al Sector se financia 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.
- l. Exponerse a situaciones en las que los intereses personales puedan estar, o parezcan estar, en conflicto con los intereses de los clientes.

Lineamientos de Operación del Proyecto para la Adopción de la Plataforma Tecnológica de BANSEFI (PTB)

- 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, 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 mramos@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].