

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

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

1. INTRODUCCIÓN

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 (SACP). 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).

Desde 2001, la banca popular 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 del SACP 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 de Ahorro y Préstamo y Uniones de Crédito que, como tales, están sujetas a una regulación y supervisión de la autoridad financiera. Asimismo, forman parte de esta red, sociedades de ahorro y crédito popular (ACP) que, o bien ya cuentan con un avance sustantivo en su proceso de transformación para operar 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 31 de diciembre de 2009, L@Red de la Gente se conforma por 254 integrantes del sector de ahorro y crédito popular que, junto con BANSEFI, poseen 2,054 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 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; venta de microseguros y compra - venta de dólares estadounidenses.

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.

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>

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

1.1 Definiciones

ACP: Ahorro y Crédito Popular.

Análisis FODA: Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de cada OACP Beneficiaria

Apoyo: En plural o singular, las aportaciones económicas que las OACP's 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 y, ix) otros que en su caso determine el Grupo de Trabajo.

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.

EACP's: Entidades de Ahorro y Crédito Popular autorizadas conforme con la LACP o la LRASCAP.

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, de la Dirección Comercial de Banca Institucional, de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento y del OIC, 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.

L@Red de la Gente o L@Red: A la alianza comercial entre BANSEFI y SACPs 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 Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

OACP: Organización de Ahorro y Crédito Popular.

OACP Beneficiaria: EACP's y Sociedades 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 y que reciben los Apoyos habiendo cumplido los requisitos de elegibilidad y viabilidad que se establecen en los presentes Lineamientos.

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.

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

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.

SACP: Sector de Ahorro y Crédito Popular.

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 OACP.

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

2. OBJETIVOS

Generales

Promover la incorporación a L@Red de la Gente de OACP's 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.

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 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;
 - iv) De infraestructura y,
 - v) De recursos humanos.

La validación debe indicar claramente si la OACP 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 nacional.

3.2 Población Objetivo

EACP's y Sociedades 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 OACP's Beneficiarias

Requisitos

Para acceder al Apoyo, las OACP's 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 OACP Solicitante ante la DGABI, debidamente requisitada, anexando copia simple o digitalizada de los siguientes documentos²:

- 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 OACP's que aún no estén autorizadas como EACP, 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 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 OACP está en proceso de integrar los requisitos para ser autorizada como EACP.
- 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 OACP.
- Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre la OACP 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 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 OACP 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.

² En caso de así requerirlo, BANSEFI podrá solicitar el original de alguno de los documentos para su cotejo.

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 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 OACP's Beneficiarias, en la cual se presentarán propuestas para que la sociedad 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 OACP".

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 OACP Beneficiaria":

Tabla 1: Apoyos Máximos por OACP 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 como EACP.	\$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 OACP 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 OACP 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 OACP sea considerada por BANSEFI 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 OACP, 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 OACP 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 OACP 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 OACP Beneficiaria".

Tabla 2: Temas de Capacitación y Apoyos Máximos por OACP 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 OACP 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. Compra Venta de Dólares por cuenta de BANSEFI. 2.6. 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 OACP 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, elaboración del informes final e IVA.

3.5.1 Características Generales para los Apoyos

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

En el caso de las OACP's 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 OACP Beneficiaria 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 informar y solicitar por escrito mediante oficio dirigido a la DGAAC la cancelación del pago del servicio autorizado sin compromiso para BANSEFI de cubrir los pagos extemporáneos, no obstante, la OACP Beneficiaria y el Prestador de Servicios Calificado podrán convenir cubrir el monto de los pagos correspondientes con recursos propios.

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

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

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

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 OACP.

En caso de que la OACP 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.

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 en la ciudad de México.

Para efecto de solicitar el pago de las ministraciones de los Apoyos a cargo a BANSEFI, la OACP 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 que sean integrantes de L@Red de la Gente , o que estén en proceso de adhesión a la misma.**

Ministración única del Apoyo, a cargo de BANSEFI:

- a) Copia del recibo emitido por el Prestador del Servicio a favor de la OACP por el pago realizado por ésta.
- b) Copia de la factura a nombre de la OACP 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 OACP 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 OACP Beneficiaria.
- d) Informe final elaborado por el Prestador de Servicios Calificado.

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

- e) Formato Único para la Aplicación y Recepción de Recursos impreso en papel membretado de la OACP 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 OACP 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 OACP por el pago realizado por ésta.
- b) Comunicado en papel membretado firmado por el representante legal de la OACP 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 OACP Beneficiaria.
- c) Copia de la factura a nombre de la OACP 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 OACP 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 OACP 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**.

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 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;
- Copia simple de la(s) identificación(es) oficial(es) vigente(s) del(os) Representante(s)

³ En caso de así requerirlo, BANSEFI podrá solicitar el original de alguno de los documentos para su cotejo.

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

- 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 OACP 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 de el 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 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 OACP Beneficiaria realice de entre los Prestadores de Servicios que se encuentren en el Registro de Prestadores de Servicios Calificados.

4.2 Ejecutores

La ejecución y pago de los Apoyos del presente Proyecto está a cargo de la DGABI con apoyo de la DGAAC, conforme a los presentes Lineamientos de Operación y a la Mecánica Operativa que definan dichas Unidades Administrativas y que apruebe el Comité de Operación.

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

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

4.3 Instancia Normativa

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

5. OPERACIÓN

5.1 Proceso

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

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

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 autoriza los Lineamientos de Operación y Mecánicas Operativas, del Proyecto.
- 2) La DGABI publica los Lineamientos de Operación en la página de Internet de BANSEFI y de L@Red de la Gente.
- 3) La OACP Beneficiaria presenta el Formato de “Solicitud de Apoyos y Servicios”, y la documentación requerida.
- 4) La DGABI con apoyo de la DGAAC integra expediente por OACP y verifica 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 aprueba o rechaza la Solicitud de Apoyo.
- 7) La DGABI realiza la supervisión y seguimiento hasta la conclusión de los trabajos.
- 8) Al término del servicio, la DGABI comunica a la DGAAC mediante oficio sobre la procedencia del pago del Apoyo.
- 9) La DGAAC y DGABI coordinan y regulan 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 OACP Beneficiaria estarán destinadas para los Apoyos establecidos en los presentes Lineamientos, en consecuencia, las OACP's 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.

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

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 OACP's 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.

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 OACP Beneficiaria del Apoyo. En consecuencia, la OACP 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.

5.4. Marco legal del origen de los recursos

Los recursos materia de este proyecto provienen del Contrato de Préstamo 7592-MX celebrado entre el Gobierno Mexicano y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF-Banco Mundial) el 21 de Noviembre del 2008, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 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.

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.

⁴ **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 LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE L@RED DE LA GENTE

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



Banco de Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.A.C. Institución
Bancaria de Desarrollo

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

ANEXO 1 B

SOLICITUD DE APOYOS Y SERVICIOS

Solicitud de apoyo N°: SAASPOS / 2010 Para uso exclusivo de BANSEFI

Fecha de llenado: / / (DDMMAAAA)

1. DATOS GENERALES

Nombre Representante Legal de la OACFP Beneficiaria: (Calle, número de la tarja, Interdic, Cobertura de los servicios, Localidad, Municipio, Departamento, Código Postal, Estado (País de origen))

Teléfono: () () () Correo electrónico: ()

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

Nombre de socios/clientes mayores en la sociedad: (Mujeres) % (Hombres) %

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

2. DATOS DE PERSONALIDAD JURÍDICA

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

Datos del Notario Público (Nombre, Número, Naturaleza, Domicilio y Teléfono):

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

Nombre del(s) Representante(s) Legal(es) al (DDMMAAAA) Número de Escritura Poderes: (Estado y Municipio de Poderes)

Período de encargo: (DDMMAAAA)

Datos del Notario Público (Nombre, Número, Naturaleza, Domicilio y Teléfono):

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

3. APOYOS QUE SOLICITA

Indique los Apoyos que solicite: Señale con una X

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

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

4. DATOS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO CALIFICADO

Razón Social del Solicitante: (DDMMAAAA)

Folio de Registro en BANSEFI: (DDMMAAAA)

5. INFORMACIÓN ADICIONAL DE LA ORGANIZACIÓN

5.1 PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

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

Nombre de la cuenta	¿Se ofrece en todas las sucursales?	Merced 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

¿Cuál producción/servicio 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"

Avaya al Pátrai (en sus Créditos a Pátrai)	Oportunidades	Chorros Productivos	Jóvenes con Oportunidades	Procampo	Fortajapo	Infonavit	Chorros, cuñal(es)?
--	---------------	---------------------	---------------------------	----------	-----------	-----------	---------------------

Explicar por favor, el número aproximado de socios/clientes que son beneficiarios de los programas seleccionados:

Avaya al Pátrai (en sus Créditos a Pátrai)	Oportunidades	Chorros Productivos	Jóvenes con Oportunidades	Procampo	Fortajapo	Infonavit	Chorros, cuñal(es)?
--	---------------	---------------------	---------------------------	----------	-----------	-----------	---------------------

En el caso de tener otro(s) programa(s) gubernamental(es), por favor describa las características generales de (con) mis mo(s) y la manera en que se opera(n) en la sociedad:

Por favor, señale el porcentaje aproximado de otros beneficiarios beneficiarios de:

Número de socios:	MISSE: %	BSSTE: %	Seguro Popular: %	servicio de
-------------------	----------	----------	-------------------	-------------

9. REQUISITOS PARA SER SOCIO/LIENDE LA SOCIEDAD

1. BAJO PROMESA DE FIRMAR MANIFIESTA NUESTRO QUE LOS DATOS PROPORCIONADOS EN ESTE DOCUMENTO SON CERTOS, COMPRENDIENDO A QUÉ LE CONLUCIEREN Y LOS EFECTOS DE LA VERDAD, ASÍ COMO LOS EFECTOS ESTABLECIDOS EN LOS INSTRUMENTOS DE OPERACIÓN Y LAS MECÁNICAS OPERATIVAS.

10. ANEXOS

1. Adicionalmente a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento de la Ley de Promoción de la Inversión Privada, en su caso, el Co. de autorización de la ONCY, para que, como EACP, y documentos sociales en consistencia, debidamente protocolizados y registrados, [RASPAP] que le brinde los servicios de supervisión auxiliar, en la que se indique la calificación de B, B+, o A y que la ONCY esté en proceso de integrar los requisitos para ser autorizada como EACP:

- Poder del representante legal, debidamente protocolizado e inscrito en el Registro Público de la Propiedad o consistencia del trámite respectivo.
- Acta de la Junta Directiva o asamblea (o) según (s).
- Ordenanza de cambio, con antigüedad no mayor a 3 meses.
- Cédula de Identificación fiscal de la ONCY.
- Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre la ONCY y el Prestador de Servicios Calificado, conforme a contrato tipo que proporciona BANSEFI.
- Estado de cuenta bancario otorgado con la CLABE de la cuenta del Prestador de Servicios otorgado al transferirse el monto del Apoyo correspondiente.
- Acta de la Junta Directiva o asamblea (o) según (s) que apruebe y por el cual se otorga el cumplimiento al artículo 32.- Doble Copia fiscal del acta de inscripción de la Federación de Promoción de la Inversión Privada.
- Poder del representante legal, debidamente protocolizado e inscrito en el Registro Público de la Propiedad o consistencia del trámite respectivo.
- Poder del representante legal, debidamente protocolizado e inscrito en el Registro Público de la Propiedad o consistencia del trámite respectivo.

Información proporcionada por:

(Nombre y Cargo) _____

Teléfono y Correo Electrónico: _____

Nombre y Firma del Interesado o Representante Legal _____

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 OACP

El Prestador de Servicios Calificado que haya sido contratado por la OACP 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 OACP 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 OACP 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 FOEDA de la OACP 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 como EACP.

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado solicitará a la OACP que muestre las evidencias documentales del estado que guarda su proceso de transformación en Entidad de Ahorro y Crédito Popular, 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

- Escritura del Acta Constitutiva de la OACP, inscrita en el Registro Público de la Propiedad.
- Escritura del Acta de Poderes del(os) Representante(s) Legal(es) de la OACP, inscrita en el Registro Público de la Propiedad.
- Escritura del Acta de la Asamblea donde la OACP determinó adherirse a la Prórroga Condicionada de la LACP.
- Escritura de las Actas de Asamblea que soporten cambios en la denominación, organización, representación legal, o cualesquiera que se refiera a la OACP.
- Constancia por escrito del Contrato de Supervisión Auxiliar que la OACP tenga celebrado con una Federación autorizada.

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

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

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental financiero

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

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

Descripción de la actividad: El Prestador de Servicios Calificado solicitará a la OACP 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

- Resumen descriptivo de los Manuales de Organización y Procedimientos que posea la OACP, que incluya los diagramas de flujo de los principales procesos operativos necesarios para la provisión de los servicios financieros que la OACP 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.
- Informe del volumen transaccional por producto/ofrecido en la OACP, desagregado por oficina de atención. Este informe deberá incluir toda la oferta de la OACP, 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 OACPs que cuenten con más de dos puntos de atención a usuarios de los servicios.
- Matriz de escalamiento de la estructura operativa de la OACP 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

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 OACP y validará que cuenta con un acceso adecuado a Internet

Documentos mínimos que deberán integrar el expediente documental operativo

- Informe descriptivo de la cantidad y características de los recursos tecnológicos que posea la OACP en todas sus sucursales, que valide de manera enunciativa, más no limitativa, si la OACP 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

- 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 OACP: 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.
- Informe descriptivo de las condiciones de infraestructura del total de oficinas de la OACP, 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 OACP: 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 OACP 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

- Informe descriptivo de la estructura del personal que labora en la OACP y sus funciones.
- Informe descriptivo de las políticas, programas y proyectos que la OACP 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 OACP 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 OACP 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
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 beneficiarias 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
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sistema automático de manejo de cuentas de ahorro a la vista a la vista (apertura de cuentas, movimientos, pagos, saldo). ▶ Capacidad de emitir los 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 OACP 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 OACP ofrecerá a socios y/o clientes a través de sus ventanillas, bajo la marca L@Red de la Gente. Al concluir la capacitación, la OACP 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 OACP y se proporcionarán los principales consejos para la correcta implantación conforme a las características específicas de los equipos y políticas de la OACP
1.2 Acceso de la OACP 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 OACP 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 OACP 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. Compra Venta de Dólares por cuenta de BANSEFI.	02:00	
2.6. Distribución de Apoyos gubernamentales	01:00	
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 OACP 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 OACP 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 OACP 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 OACP:

Programa de trabajo en el cual se detallan 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 OACP 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 OACP 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 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

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"

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



Número de Solicitud	
Fecha:	

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

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

**ANEXO 4
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 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	
2. Apoyo para la capacitación y puesta en marcha de los servicios financieros de L@Red de la Gente	

III. EXPERIENCIA / SERVICIOS EN PROCESO	
Receptores de los servicios de consultoría y/o capacitación, en materia de productos y servicios financieros concluidos y/o en proceso	
Tipo de servicios en materia de consultoría y/o de capacitación, en materia de productos y servicios financieros, apoyados, concluidos y/o en proceso	
Lugar y fechas de realización de los servicios de consultoría y/o capacitación en materia de productos y servicios	

IV. ANEXOS	
<ul style="list-style-type: none"> 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 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; 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; Curriculum Vitae empresarial y de los principales consultores individuales con los que la empresa cuente 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. 	

Nombre y Firma del Interesado o Representante Legal

Nombre del Funcionario Receptor:	
Cargo:	

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

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

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 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

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

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 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.
- 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].