Normatividad

Institucional

Manual de Políticas y Procedimientos de Banje-Nómina Banjercito y Producto Básico de Nómina.

M-CA-NOM-0/17

Marzo 31, 2017.

Banjercito
Un Banco para todos

ÍNDICE

I. BASE LEGAL.

II. POLÍTICAS.

Objetivo.

Políticas Generales.

Institucionales.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

De Banje-Nómina Banjercito y Producto Básico de Nómina.

Condiciones.

Responsabilidades.

Políticas Particulares.

1.- Recepción de la documentación solicitada para el servicio de pago de Nómina.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

2.- Aprobación de prestación del servicio de pago de Nómina.

Facultades.

Responsabilidades.

3.- Apertura de la cuenta de cheques en Sucursal para el servicio de pago de Nómina.

Responsabilidades.

4.- Integración del expediente por apertura del servicio de pago de Nómina.

Condiciones.

Responsabilidades.

5.- Solicitar la documentación y relación de Empleados.

Condiciones.

Responsabilidades.

6.- Envío de la documentación solicitada de los Empleados, al Corporativo para apertura de las cuentas de cheques y emisión de las Tarjetas de Banje-Nómina.

Límites.

Responsabilidades.

7.- Alta de la empresa en el sistema Institucional.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

8.- Recepción de la documentación solicitada de los Empleados.

Facultades.

Límites.

Condiciones.

Responsabilidades.

9.- Apertura de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

Condiciones.

Responsabilidades.

10.- Alta masiva de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

Condiciones.

Responsabilidades.

11.- Integración del expediente del Empleado.

Responsabilidades.

12.- Emisión de las Tarjetas de Débito.

Responsabilidades.

13.- Emisión del Número de Identificación Personal (NIP).

Responsabilidades.

14.- Envío de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), a sucursales de Banjercito para su entrega al cliente-empresa.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

15.- Entrega de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), al cliente-empresa en sucursales Banjercito.

Condiciones.

Responsabilidades.

16.- Depósitos a la cuenta.

Condiciones.

Responsabilidades.

17.- Disposición de los recursos de la cuenta en sucursales.

Límites.

Condiciones.

Responsabilidades.

18.- Realizar el cierre diario de sucursal.

Límites.

Condiciones.

Responsabilidades.

19.- Arqueo de Tarjetas de Débito y Número de Identificación Personal (NIP).

Responsabilidades.

20.- Realizar la aplicación de pago de Nómina.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

21.- Conciliación contable operativa de Banje-Nómina.

Responsabilidades.

22.- Generación de reporte mensual sobre comisiones e intercambio de Tarjeta de Débito.

Responsabilidades.

23.- Generación de reporte trimestral sobre transacciones con Tarjeta de Débito.

Responsabilidades.

24.- Reporte mensual por Depósitos en Efectivo.

Responsabilidades.

25.- Validación de la integración del expediente por el alta del servicio de pago de Nómina de la empresa.

Condiciones.

Responsabilidades.

26.- Validación de la integración del expediente por la apertura de la Banje-Nómina Banjercito.

Límites.

Condiciones.

Responsabilidades.

27.- Digitalización del expediente.

Límites.

Condiciones.

Responsabilidades.

28.- Por solicitud interna.

Bloqueo.

Condiciones.

Responsabilidades.

Desbloqueo.

Condiciones.

Responsabilidades.

29.- Por solicitud de autoridad.

Bloqueo.

Condiciones.

Responsabilidades.

Desbloqueo.

Condiciones.

Responsabilidades.

30.- Por inactividad.

Bloqueo.

Condiciones.

Responsabilidades.

Desbloqueo.

Condiciones.

Responsabilidades.

31.- Determinación de la tasa para el pago de intereses de la cuenta.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

32.- Retención del I.S.R.

Condiciones.

Responsabilidades.

33.- Emisión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

Responsabilidades.

34.- Reimpresión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

Facultades.

Límites.

Responsabilidades.

35.- Emisión de constancia de interés real.

Condiciones.

Responsabilidades.

36.- Actualizar la base de datos de cuentahabiente por cambio de afinidad (cambio de sucursal).

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

37.- Cancelación de cuentas sin movimientos.

Condiciones.

Responsabilidades.

38.- Activación de la Tarjeta de Débito.

- Facultades.
- Condiciones.
- Responsabilidades.

39.- Expedición de Tarjetas de Débito Adicional.

- Facultades.
- Límites.
- Condiciones.
- Responsabilidades.

40.- Reposición de la Tarjeta de Débito.

- Facultades.
- Límites.
- Condiciones.
- Responsabilidades.

41.- Reposición del Número de Identificación Personal (NIP).

- Límites.
- Condiciones.
- Responsabilidades.

42.- Digitalización de acuses de recibo de tarjetas de débito.

- Responsabilidades.

43.- Actualizar la base de datos del Empleado.

- Facultades.
- Límites.
- Condiciones.
- Responsabilidades.

44.- Recepción de aclaraciones en la red de sucursales.

- Condiciones.
- Responsabilidades.

45.- Atención a aclaraciones de la cuenta en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).

- Facultades.
- Límites.
- Condiciones.
- Responsabilidades.

46.- Análisis de aclaraciones.

- Condiciones.
- Responsabilidades.

47.- Responder y distribuir aclaraciones.

Condiciones.

Responsabilidades.

48.- Atención a aclaraciones de la cuenta vía Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

Responsabilidades.

49.- Consulta de saldos y movimientos.

Condiciones.

Responsabilidades.

50.- Retener el estado de cuenta de la cuenta.

Condiciones.

Responsabilidades.

51.- Servicio de pago automático a Tarjeta de Crédito de Banjercito.

Condiciones.

Responsabilidades.

52.- Bloqueos y desbloqueos de depósitos de Empleados a petición del empresa.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

53.- Transferencias de los importes, de las cuentas en las que se reciben prestaciones laborales.

Condiciones.

Responsabilidades.

54.- Cancelación por baja del Empleado.

Condiciones.

Responsabilidades.

55.- Cancelación del servicio de pago de Nómina.

Condiciones.

Responsabilidades.

PP1.- Destrucción de las Tarjetas de Débito y NIP´s no recogidos por el cliente.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

PP2.- Destrucción de estados de cuenta no recogidos por el cliente.

Responsabilidades.

PP3.- Entrega del expediente a Banca Comercial para asignación de Banca Electrónica.

Responsabilidades.

PP4.- Alta masiva de Tarjetas de Débito.

Facultades.

Condiciones.

Responsabilidades.

PP5.- Realizar el mantenimiento y cambio de Estatus masivo a la impresión de Estados de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito Pensionados.

Condiciones.

Responsabilidades.

PP6.- Habilitar el equipo HSM en modo autorizado.

Condiciones.

PP7.- Carga de llaves de encripción en pinpads.

Límites.

Condiciones.

Responsabilidades.

III. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO.

Descripción.

Destino del producto Pago de Nómina.

Mercado Objetivo

Características.

Económicas.

Tecnológicas.

Responsabilidades.

Reglas del Negocio.

Restricciones.

Fechas, Tiempos y Horarios.

Formatos Institucionales.

IV. PROCEDIMIENTOS

A. APERTURA DEL SERVICIO BANCARIO DE PAGO DE NÓMINA.

Contratación del Servicio de Pago de Nómina (Empresa).

1.- Recepción de la documentación solicitada para el servicio de pago de Nómina.

2.- Aprobación de prestación del servicio de pago de Nómina.

Envío de la documentación solicitada al Corporativo para aprobación de apertura del servicio de pago de Nómina.

Analizar y evaluar la documentación solicitada para la apertura del servicio de pago de Nómina.

3.- Apertura de la cuenta de cheques en Sucursal para el servicio de pago de Nómina.

4.- Integración del expediente por apertura del servicio de pago de Nómina.

5.- Solicitar la documentación y relación de Empleados.

6.- Envío de la documentación solicitada de los Empleados, al Corporativo para apertura de las cuentas de cheques y emisión de las Tarjetas de Banje-Nómina.

Alta de la Empresa y de las Cuentas Banje-Nómina Banjercito en el Sistema.

7.- Alta de la empresa en el sistema Institucional.

8.- Recepción de la documentación solicitada de los Empleados.

9.- Apertura de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

Para Empleados.

Para Becarios de la SEDENA y SEMAR.

10.- Alta masiva de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

11.- Integración del expediente del Empleado.

Emisión de la Tarjeta de Débito (Banje-Nómina Banjercito).

12.- Emisión de las Tarjetas de Débito.

Solicitar al proveedor la Tarjeta de Débito.

Recibir y controlar las Tarjetas de Débito en la Subdirección de Tarjeta de Crédito.

13.- Emisión del Número de Identificación Personal (NIP).

Solicitud del Número de Identificación Personal (NIP) a la Dirección de Informática.

Recibir y Controlar los Números de Identificación Personal (NIP´s) en la Subdirección de Tarjeta de Crédito.

14.- Envío de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), a sucursales de Banjercito para su entrega al cliente-empresa.

15.- Entrega de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), al cliente-empresa en sucursales Banjercito.

B. ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA EN SUCURSAL.

Operaciones del Cliente.

16.- Depósitos a la cuenta.

En Efectivo.

Cheques salvo buen cobro.

17.- Disposición de los recursos de la cuenta en sucursales.

Con la Tarjeta de Débito.

Con cheque de caja.

Control.

18.- Realizar el cierre diario de sucursal.

19.- Arqueo de Tarjetas de Débito y Número de Identificación Personal (NIP).

C. ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA.

Pago de Nómina.

20.- Realizar la aplicación de pago de Nómina.

Validación de los depósitos de los recursos en la cuenta de cheques de la empresa para el pago de Nómina.

Recepción y validación de la lista de los empleados.

Aplicación de los importes de la Nómina a las cuentas Banje-Nómina Banjercito.

Aplicación de rechazos en el pago de Nómina.

Reembolso a la chequera de fondos aplicados a cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

Generación y envío de listados de la aplicación del pago de Nómina a la empresa o Sucursal.

Conciliación Corporativa.

21.- Conciliación contable operativa de Banje-Nómina.

Reportería.

22.- Generación de reporte mensual sobre comisiones e intercambio de Tarjeta de Débito.

23.- Generación de reporte trimestral sobre transacciones con Tarjeta de Débito.

24.- Reporte mensual por Depósitos en Efectivo.

Expedientes.

25.- Validación de la integración del expediente por el alta del servicio de pago de Nómina de la empresa.

26.- Validación de la integración del expediente por la apertura de la Banje-Nómina Banjercito.

27.- Digitalización del expediente.

Expediente de apertura.

Documentación complementaria.

Bloqueos y Desbloqueos de Cuentas.

28.- Por solicitud interna.

Bloqueo.

Desbloqueo.

29.- Por solicitud de autoridad.

Bloqueo.

Desbloqueo.

30.- Por inactividad.

Bloqueo.

Desbloqueo.

Tasa de Intereses.

31.- Determinación de la tasa para el pago de intereses de la cuenta.

Impuestos.

32.- Retención del I.S.R.

Estados de Cuenta.

33.- Emisión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

34.- Reimpresión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

35.- Emisión de constancia de interés real.

Mantenimiento Interno.

36.- Actualizar la base de datos de cuentahabiente por cambio de afinidad (cambio de sucursal).

En la Subdirección de Tarjeta de Crédito.

En el Centro de Atención Telefónica (Banjetel) a solicitud de Cliente.

Cancelación interna de cuentas.

37.- Cancelación de cuentas sin movimientos.

D. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BANJE-NÓMINA BANJERCITO.

Tarjeta de Débito (Banje-Nómina Banjercito).

38.- Activación de la Tarjeta de Débito.

Centro de Atención Teléfonica.

Sucursal.

39.- Expedición de Tarjetas de Débito Adicional.

40.- Reposición de la Tarjeta de Débito.

Por vencimiento.

Por destrucción de Tarjetas de Débito.

Por cambio de nombre.

Por maltrato (sucursal).

Por Robo / Extravío / Maltrato u otro (Banjetel).

41.- Reposición del Número de Identificación Personal (NIP).

Por Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

En sucursal Banjercito.

Desbloqueo de Número de Identificación Personal (NIP) Estatus "PINRUNUP".

42.- Digitalización de acuses de recibo de tarjetas de débito.

Mantenimiento de Datos Personales.

43.- Actualizar la base de datos del Empleado.

En sucursal.

En el Corporativo.

En el Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

Aclaraciones.

44.- Recepción de aclaraciones en la red de sucursales.

45.- Atención a aclaraciones de la cuenta en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).

Atender y registrar aclaraciones en la UNE.

Atender y registrar aclaraciones de sucursales.

46.- Análisis de aclaraciones.

Por fallecimiento.

Por cancelación de la cuenta.

Aclaración de saldos y movimiento.

47.- Responder y distribuir aclaraciones.

48.- Atención a aclaraciones de la cuenta vía Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

De cajeros automáticos (ATM).

Saldos bloqueados por compras.

Consulta de Saldos y Movimientos.

49.- Consulta de saldos y movimientos.

En sucursal.

En el Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

Retención del Estado de Cuenta de las Cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

50.- Retener el estado de cuenta de la cuenta.

Retención y no impresión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

Activar la retención de estados de cuenta vía sucursal.

Servicio de Pago Automático a Tarjeta de Crédito Banjercito.

51.- Servicio de pago automático a Tarjeta de Crédito de Banjercito.

Apertura.

Cancelación.

Bloqueos y Desbloqueos de Depósitos de Empleados

52.- Bloqueos y desbloqueos de depósitos de Empleados a petición del empresa.

Bloqueo de saldo.

Cancelación del depósito.

Servicio de Portabilidad.

53.- Transferencias de los importes, de las cuentas en las que se reciben prestaciones laborales.

Apertura.

Cancelación.

Cancelación de la Cuenta.

54.- Cancelación por baja del Empleado.

55.- Cancelación del servicio de pago de Nómina.

V. PROCEDIMIENTOS PARTICULARES

Destrucción de Tarjetas de Débito, NIP s y Estados de Cuenta.

PP1.- Destrucción de las Tarjetas de Débito y NIP´s no recogidos por el cliente.

En el Corporativo.

En sucursal.

PP2.- Destrucción de estados de cuenta no recogidos por el cliente.

En el Corporativo.

En sucursal.

Emisión de la Tarjeta de Débito (Banje-Nómina Banjercito).

PP3.- Entrega del expediente a Banca Comercial para asignación de Banca Electrónica.

PP4.- Alta masiva de Tarjetas de Débito.

Estatus de Estados de Cuenta

PP5.- Realizar el mantenimiento y cambio de Estatus masivo a la impresión de Estados de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito Pensionados.

Generación de NIP s.

PP6.- Habilitar el equipo HSM en modo autorizado.

PP7.- Carga de llaves de encripción en pinpads.

Carga Pin Pads

Destrucción de llaves.

Preparación de “pinpad”.

VI. GUÍAS CONTABLES.

VII. METODOLOGÍAS.

I. BASE LEGAL.

Ley de Instituciones de Crédito (LIC).

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (LFRASP).

Ley para la Transparencia y Ordenamiento para los Servicios Financieros (LTOSF).

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP).

Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito (LGTOC).

Ley Orgánica del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. (LOBNEFAA).

Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR).

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF).

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito (CUB).

Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.

DISPOSICIÓN ÚNICA de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras.

Circular 3/2012 "Disposiciones aplicables a las operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural".

Circular 25/2008 "Transferencia del Salario y otras Prestaciones de Carácter Labora".

Circular 23/2009 "Reglas de Domiciliación en Cuentas de Deposito Bancario de Dinero".

Circular 22/2010 "Prohibiciones y límites para el cobro de comisiones".

Circular 36/2010 "Disposiciones en materia de registro de comisiones".

Circular 29/2008 "Reglas a las que habrá que de sujetarse la emisión y operación de tarjetas de crédito".

Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal (LGOCADEAPF).

El presente manual atiende las recomendaciones por parte del **Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)**, el **Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)** y la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)** y ha adoptado las medidas necesarias para erradicar los usos excluyentes del lenguaje promoviendo valores de respeto y no discriminación entre las y los **Servidor(es) Público(s)**.

II. POLÍTICAS.

Objetivo.

Para el cumplimiento de los objetivos institucionales, el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.** ofrece a sus **Cliente(s)**, el servicio de pago de nómina(s) que les permitan una ágil administración de sus recursos, mediante la recepción de depósitos para el pago de sueldos y otras prestaciones de carácter laboral, mediante el depósito que el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.** realiza a una cuenta del **Empleado(a)** y así disminuir el riesgo por pago de la nómina(s) en efectivo.

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 46 - Frac I.

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 47.

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 48.

LOBNEFAA - Tit 2° - Cap I - Art 7 - Frac I.

LOBNEFAA - Tit 2° - Cap I - Art 7 - Frac II - Par 2°.

Circular 25/2008 "Transferencia del Salario y otras Prestaciones de Carácter Labora".

Políticas Generales.

Institucionales.

Facultades.

Adicionalmente se deberá dar cumplimiento a la siguiente norma externa:

H. Consejo Directivo.

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 40

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 42

LOBNEFAA Cap. IV

Comité de Auditoría.

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 40

Dirección General.

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 40

LOBNEFAA - Tit 4° - Art 45

LOBNEFAA - Tit 4° - Art 46

Se entenderá que ante la ausencia o inexistencia del personal o puesto de trabajo nombrado en la normatividad interna, el responsable de dar cumplimiento normativo, será aquel que el **Director(a) General** tenga a bien designar.

Dirección de Banca Electrónica / Subdirección de Acceso y Autenticación.

Será la única área facultada para realizar la dispersión de los recurso para el pago de nómina(s).

Condiciones.

Todos los **Empleado(a)** involucrados en los procesos normados elaborarán la *Cédula de Eventualidades Operativas*, siempre que en la ejecución de sus funciones o actividades se presente alguna situación riesgosa para el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, o un evento extraordinario que implique el reproceso y la desviación de tiempos y recursos no establecidos en la normatividad institucional; y una vez requisitada la *Cédula de Eventualidades Operativas* deberá ser capturada en el *Sistema para la Información del Riesgo Operacional (SPIRO)* para su validación por la **Dirección de Contabilidad** y la **Contraloría Interna**.

Las funciones del personal involucrado en los procesos normados se encuentran especificadas en el *Manual de Descripción de Puestos*.

Adicionalmente se deberá dar cumplimiento a la siguiente norma externa:

LIC - Tit 1° - Art 2 - Frac II

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 30

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 48 Bis 1

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 52 - Par 1°

LIC - Tit 4° - Cap I - Art 95

LOBNEFAA - Tit 2° - Cap I - Art 7 - Frac I

Para la contratación del servicio de pago de nómina, los Intereses y Comisiones serán conforme a los que se autoricen en el **Comité de Tesorería** así como su formalización en la contratación.

El presente Manual deberá ser congruente, compatible y complementario al establecido para la Administración Integral de Riesgos.

Dirección de Crédito.

Circular 25/2008 "Transferencia del Salario y otras Prestaciones de Carácter Labora"

Los lineamientos generales, sobre las condiciones de promoción, oferta, contratación y cancelación de operaciones y servicios financieros se detallan en la Circular CPN/DGAN/DBC/740 “Circular Única de Banca Comercial” , apartado 19. “CPN/DGAN/DBC/661 Actividades que se apartan de las sanas prácticas y usos relativos al ofrecimiento y comercialización de las operaciones y servicios financieros”.

Responsabilidades.

Toda modificación a la Normatividad Institucional descrita en el presente Manual deberá ser sancionada en su oportunidad por el **Comité de Política y Normatividad** con previo acuerdo de la Dirección responsable de los procesos de Competente y en su caso con el acuerdo del Comité competente; notificando además la modificación al **Gerente de Normatividad y Reingeniería**, adscrito a la **Dirección de Planeación Estratégica y Financiera** para la actualización del acervo normativo correspondiente, su formalización y difusión en la **Institución**.

Dirección General, será responsable de dar cumplimiento a la siguiente norma:

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 40

Adicionalmente se deberá dar cumplimiento a la siguiente norma externa:

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 48 Bis 4

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 48 Bis 5

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 49

LIC - Tit 4° - Cap I - Art 91

LIC - Tit 5° - Cap II - Art 108 - Frac IV

LIC - Tit 5° - Cap IV - Art 115

LIC - Tit 7° - Cap I - Art 142 - Par 1°

LFRASP - Tit 2° - Cap I - Art 7

LFRASP - Tit 2° - Cap I - Art 8

H. Consejo Directivo.

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 40

LIC - Tit 2° - Cap II - Art 42

El **Gerente de Sucursal** / **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** deberá de cotejar las copias de la documentación requerida contra los originales.

Los formatos del *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)*, *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)*, *Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910)* deberán ser impresas por el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** directamente de la Plataforma de *SOFT-M*, en ningún caso se deberá sacar copias del formato para ser requisitado.

El **Gerente de Sucursal** / **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** será responsable de promover los productos de captación a los **Cliente(s)**.

El **Gerente de Sucursal** / **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** mantendrá los plástico bajo resguardo un tiempo máximo de tres meses.

La **Dirección Jurídica Fiduciaria** será la responsable de registrar los modelos de Contrato ante la CONDUSEF una vez que fueron autorizados por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**.

La **Dirección de Banca Comercial**, **Dirección de Operaciones Bancarias** y la **Dirección Jurídica Fiduciaria** serán las responsables de verificar que los cuadros informativos se agreguen como carátula en los contratos de adhesión, además de coordinar la entrega y disposición de dichos contratos.

La **Subdirección de Acceso y Autenticación** deberá de tramitar la generación de la Tarjeta(s) de Débito de los **Cliente(s)** por motivo de la alta para el pago de nómina(s), renovaciones, reposiciones por maltrato, robo, extravío, por fraude y adicionales. BL*Circular 1/2006 (Banxico) - Art / Numeral BD.11.21.42*.

Adicionalmente se deberá dar cumplimiento a la siguiente norma externa:

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 46 - Frac VII

LIC - Tit 3° - Cap I - Art 48

Órgano Interno de Control

Así como al *Código de Ética del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.* y al *Código de Conducta del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.*, el cual establece que el personal involucrado en los procesos deberá desempeñar sus responsabilidades y atribuciones con estricto apego a la Normatividad Institucional contenida en el presente Manual de Políticas y Procedimientos, con lo cual el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, garantizará una gestión en apego a la transparencia, legalidad, objetividad, imparcialidad y eficiencia; ya que en caso contrario por dolo, negligencia ó incompetencia, el **Empleado(a)** será sujeto a las comparecencias y a las sanciones que correspondan.

El personal de la **Institución** se deberá asegurar de que solo se proporcione información respecto a los depósitos, servicios o cualquier tipo de operación realizada por el **Cliente(s)** a las personas legalmente facultadas (*LIC - Tit 7° - Cap I - Art 142*).

De Banje-Nómina Banjercito y Producto Básico de Nómina.

Condiciones.

Invariablemente, se identificará plenamente al prospecto de **Cliente(s)** mediante la requisición o generación automática de la *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)*, *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)*, *Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910)* y la presentación de una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Representante Legal**.

La **Empresa(s)** deberá de contar con una Cuenta(s) de Cheques para poder realizar el cargo con abono a la Cuenta(s) Banje-Nómina del empleado.

La Cuenta(s) de Cheques deberá de contar con los recursos suficientes con la anticipación señalada en el contrato.

La **Empresa(s)** deberá entregar *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*, indicando la fecha de la liberación, total de registros que tiene el archivo así como el importe de la nómina(s) cuando de uno a tres días hábiles bancarios de anticipación.

En ningún caso se aceptarán firmas por ausencia o por orden en la carta.

No se aceptará documentación ilegible, tanto en original o copia así como con tachaduras o enmendaduras.

Los tipos de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma aceptadas por el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, atenderán en todo momento a lo establecido en el *Manual para el Control de Políticas, Criterios, Medidas y Procedimientos Mínimos en la Identificación y Conocimiento del Cliente y Usuarios* dentro de las Políticas para la Identificación de clientes y usuarios, así como a lo establecido por las autoridades externas en la materia.

Los tipos de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma válidos están las siguientes:

Credencial para Votar del Instituto Federal Electoral (IFE) o Credencial para Votar del Instituto Nacional Electoral (INE).***

Cartilla del Servicio Militar Nacional*

Pasaporte vigente expedido por S.R.E.

Tarjeta Única de Identificación Militar "TUIM Defensa".

Credencial de Identidad Militar (Personal Tropa SEDENA).

Credencial Metálica de Identificación (Jefes) de la SEMAR.

Credencial de Identificación (Oficiales y Tropa) de la SEMAR.

Cédula Profesional.

Tarjeta de Afiliación al Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM).

Credencial y Carnet de Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Certificado de Matrícula Consular.

Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

Tarjeta de Filiación al Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM).

Tarjeta de Identidad para Cadetes y Tropa (SEDENA).

Licencia de Conducir**

Certificado de Matrícula Consular para Civiles Extranjeros residentes en el país.

Original del Pasaporte Vigente para civiles extranjeros residentes en el país y fuera del país.

Documento que acredite su legal estancia en el país (FM2, FM3 y FMM), para civiles extranjeros residentes en el país.

Credenciales emitidas por autoridades federales del país que se trate para civiles extranjeros residentes fuera del país.

*Diez años como máximo de antigüedad de haberse expedido el documento y caso de resello un año de antigüedad.

** Solo con autorización del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**.

*** No se acepta la *Credencial para Votar del Instituto Federal Electoral (IFE) o Credencial para Votar del Instituto Nacional Electoral (INE)*, con terminación 03 para la apertura de cuentas nuevas de captación, con base en el *CONVENIO de Apoyo y Colaboración entre el Instituto Federal Electoral y la Asociación de Bancos de México A.C., firmado en diciembre de 2010*

Los tipos de Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales aceptados por el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, atenderán en todo momento a lo establecido en el *Manual para el Control de Políticas, Criterios, Medidas y Procedimientos Mínimos en la Identificación y Conocimiento del Cliente y Usuarios* dentro de las Políticas para la Identificación de clientes y usuarios, así como a lo establecido por las autoridades externas en la materia.

Los tipos de Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales válidos están las siguientes:

Recibo Telefónico Residencial (excepto la de telefonía celular).

Comprobante de suministro de agua potable.*

Comprobante de suministro de energía eléctrica.

Comprobante de impuesto predial.*

Estados de cuenta expedido por una institución financiera.

Comprobante de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes

Certificado de domicilio expedido por las Unidades Militares.

Recibo de renta emitido por unidades habitacionales militares.

Comprobante de suministro de Gas Natural.

Contrato de Arrendamiento registrado ante autoridad fiscal.*

Comprobante de domicilio extranjero.***

Cualquier otro comprobante de pago por servicios domiciliarios en el extranjero, entre otros.***

* En caso de tener una antigüedad mayor a lo establecido, se recabará otro comprobante que cumpla con la vigencia establecida.

** Se aceptará solo para **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)**.

*** Únicamente aplica a personas que radican en el extranjero y lo hayan declarado.

Documentación para realizar trámites diversos del servicio de pago de nómina.

Acta de defunción en original y copia certificada.

Solicitud de cancelación remitida por el **Beneficiarios(as)** o familiar del finado.

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito en el que aparezcan cargos no reconocidos por el **Cliente(s)**.

Carta de designación de **Beneficiarios(as)** o carta de nombramiento de albacea.

Acta de Nacimiento en original y copia certificada.

Acta Constitutiva privada y Poder(es), **Dependencia Gubernamental** o **Unidad Militar** solicitante.

Registro de Firmas facultadas para cargo a la Cuenta(s) de Cheques y aplicación de nómina(s).

Registro de Firmas facultadas para recoger las Tarjeta(s) de Débito, Número(s) de Identificación Personal "NIP" y los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

Conjunto de los Expediente(s) completos de cada uno de los **Empleado(a)** de la **Empresa(s)**.

Solicitud de alta y relación de cada **Empleado(a)** a incorporar al servicio de pago de nómina.

Los contratos que se tiene para el servicio de pago de nómina son los siguientes:

Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068) y la *Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A)* para la contratación del servicio de pago de nómina con una **Empresa(s)**.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115) y la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito para la contratación de una Cuenta(s) Banje-Nómina para **Empleado(a)** o militar activo.

Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215). (para la contratación de una cuenta(s) Banje-Nómina Banjercito Becario (mayor de edad)).

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e) (para la contratación de una cuenta(s) Banje-Nómina Banjercito Becario (menor de edad)).

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415) (para la contratación de una cuenta(s) Banje-Nómina Banjercito para pensionados)).

Solicitud de Tarjeta de Débito Adicional (FCRE-3108).

Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910) para el servicio de portabilidad de nómina(s). Base Legal *Circular 25/2008 "Transferencia del Salario y otras Prestaciones de Carácter Labora"*.

Todos los supuestos no previstos en la Normatividad Institucional; así como todas las excepciones a las Normas, Políticas y Procedimientos, serán resueltas en primera instancia por la previo acuerdo del Comité Institucional competente y de la **Dirección** responsable del servicio de pago de nómina.

El **Comité de Política y Normatividad** será el único Órgano facultado para autorizar políticas especiales y/o temporales en las que se limite(n), suspenda(n) o delegue(n) alguna(s) operación(es) objeto de la Normatividad Institucional contenida en el presente manual.

Toda modificación a la Normatividad Institucional descrita en el presente Manual, deberá ser sancionada por el **Comité de Política y Normatividad** con acuerdo de la Dirección responsable del servicio de pago de nómina, y en su caso con el acuerdo del Comité competente; notificando además la modificación al titular del área de Normatividad y Organización, adscrito a la **Dirección de Planeación Estratégica y Financiera**, para la actualización del acervo normativo correspondiente, su formalización y difusión en la Institución.

Toda información relacionada con los depósitos, servicios o cualquier tipo de operación realizada por los **Cliente(s)** y **Usuarios(as) Bancarios** del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, deberá proporcionarse exclusivamente a las personas legalmente facultadas para ello, esto con base a la *LIC - Tit 7° - Cap I - Art 142 - Par 1°*; mientras que en caso contrario por dolo, negligencia o incompetencia, el **Empleado(a)** será sujeto a las comparecencias y a las sanciones que correspondan.

De acuerdo a las reglas de negocio de la Institución para el rango de 1 a 165 Salario Mínimo General Diario Vigente en el Distrito Federal, deberá de comercializarse y contratarse el Producto Banje-Nómina Banjercito Básica, en caso de que algún **Cliente(s)** obtenga un sueldo mensual superior a 165 Salario Mínimo General Diario Vigente en el Distrito Federal, se procederá a reclasificarlo vía sistema al producto Banje-Nómina Banjercito.

Derivado de las Disposiciones de la *LIC - Tit 5° - Cap IV - Art 115*, la validación de documentos e integración del Expediente(s) del **Cliente(s)** estará en función de la personalidad jurídica de éste, con estricto apego a lo establecido en el *Manual para el Control de Políticas, Criterios, Medidas y Procedimientos Mínimos en la Identificación y Conocimiento del Cliente y Usuarios*.

Responsabilidades.

Será responsabilidad de la **Dirección de Banca Comercial**:

Supervisar el comportamiento de los productos de captación en la red de **Sucursal(es)** para proponer las estrategias de promoción.

Supervisar la asesoría en el manejo de la operación diaria de la red de **Sucursal(es)**.

Supervisar los canales de comunicación en el apoyo operativo a la red de **Sucursal(es)**.

Proponer los mecanismos de actualización en los sistemas electrónicos para la operación en la red de **Sucursal(es)**.

Proponer programas de mantenimiento, desarrollo y pruebas de los sistemas de la red de **Sucursal(es)**.

Integrar el Expediente(s).

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Notificar vía Correo Interno "Outlook" al **Oficial de Cumplimiento** cuando se tengan indicios o certeza de que los recursos depositados en el Producto Básico de Nómina (Banje-Nómina Banjercito) pudieran provenir de actividades ilícitas.

Deberá identificar el origen de los recursos del **Cliente(s)**; asimismo al verdadero dueño de los recursos que ingresarán permanentemente a la cuenta.

Para toda apertura de cuenta o celebración del contrato que genere riesgo para la **Institución**, el **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** según corresponda deberá informar el caso a la **Dirección de Banca Comercial** para su aprobación y al mismo tiempo deberá notificar vía Correo Interno "Outlook" al **Oficial de Cumplimiento** para que cuanto antes sea sometida a la sanción del **Comité de Comunicación y Control**.

Previamente a la apertura o contratación del Producto Básico de Nómina (Banje-Nómina Banjercito), el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** según corresponda deberá establecer el perfil transaccional del **Cliente(s)** con base en el número, tipo, naturaleza, frecuencia de las operaciones realizadas comúnmente; así como por la información del origen y destino de los recursos, mismo que será validado por el **Gerente de Sucursal** o el **Encargado(a) de Sucursal**.

Será responsabilidad de la **Dirección de Informática**:

Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas informáticos empleados para la operación y administración de los productos de captación.

Será responsabilidad de la **Subdirección de Acceso y Autenticación**:

Supervisar y validar la debida integración de los Expediente(s) de cada uno de los **Empleado(a)** de la Empresa.

Para solicitudes de Tarjeta(s) de Débito Banje-Nómina Banjercito realizadas por **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que radican en el extranjero, deberá entregar las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**.

Será responsabilidad de la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**:

Asegurar el envío de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" al **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que radican en el extranjero.

Políticas Particulares.

1.- Recepción de la documentación solicitada para el servicio de pago de Nómina.

Para el presente proceso, la documentación que deberá requerir al **Solicitante** es la siguiente:

Requisitar y firmar el *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)* y la *Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A)*.
Nota: Todas las hojas deben estar rubricadas por cada uno de los firmantes.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Representante Legal**, con el sello con leyenda de cotejado contra original, anotando la fecha, Nombre y Firma.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales de la **Empresa(s)** y del **Representante Legal** con el sello con leyenda de cotejado contra original, anotando la fecha, Nombre y Firma.

Acta Constitutiva y Poder(es).

Propuesta donde se presente lo siguiente:

a.- Valor aproximado de la nómina(s).

b.- Número de **Empleado(a)**.

c.- Periodicidad del pago de la nómina(s).

d.- Ubicación de la **Empresa(s)** y de los **Empleado(a)**.

e.- Tipo de negocio que representa la **Empresa(s)** para el Banco.

Contar con la apertura de una Cuenta(s) de Cheques con Banjercito, para poder proporcionar el servicio de pago de nómina.

Registro de las Firmas facultadas para el cargo a la Cuenta(s) de Cheques y aplicación de la nómina(s).

Registro de las Firmas facultadas para la recepción de las Tarjeta(s) de Débito, los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito de los **Empleado(a)**.

Proporcionar los Expediente(s) de cada uno de sus **Empleado(a)** completos, de acuerdo a la documentación solicitada para tal efecto *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115) Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610)* o *Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810)*, copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales y de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, así como la Carta Mandato (Autorización del empleado para entregar la Tarjeta y NIP´s a la empresa), este último requisito es opcional.

Para el caso de la **Persona(s) Moral(es)** incluir:

Copia Certificada del Acta Constitutiva, con número de inscripción al **Registro Público de la Propiedad**, en caso de **Persona(s) Moral(es)** extranjera, copia legalizada o apostillada del documento que compruebe fehacientemente su legal existencia.

Copia de Poder(es) del **Representante Legal** inscrito en el **Registro Público de la Propiedad**, en caso de **Persona(s) Moral(es)** extranjera, copia legalizada o apostillada del documento que acredite como representante a la **Persona(s) Física(s)** que se ostenta como tal.

Copia del Registro Federal de contribuyentes.

Dictamen Jurídico para Apertura de Cuentas de Captación para Persona Moral .

Para el caso de **Dependencia Gubernamental** incluir:

Copia de la Ley Orgánica de la Dependencia y Reglamento Interno.

Oficio de petición de apertura de la cuenta de cheques firmada por el **Titular** de la **Dependencia Gubernamental**.

Toda apertura de cuenta de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán contar con autorización de la **Dependencia Gubernamental** incluir:

Nombramiento, designación o radiograma del militar que esta facultado para manejar la cuenta.

Copia del aviso oficial a la **Tesorería de la Federación (TESOFE)** de apertura de la cuenta (con sello de recibido), sólo para el caso de Instancias de Seguridad Nacional (**Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** y **Secretaría de Marina (SEMAR)**, entre otras).

Facultades.

Dirección de Banca Comercial.

Sera facultad del **Gerente de Sucursal**

Firmar como representante del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, en la Solicitud-Contrato de Tarjeta de Crédito .

Condiciones.

La apertura del servicio de pago de nómina, en ningún caso deberá ser realizada con una solicitud vía Fax o por Teléfono.

Toda solicitud para el servicio de pago de nómina se deberá realizar en las **Sucursal(es)**.

En el caso de comprobante de domicilio no deberán de excederse de una antigüedad mayor a 90 días naturales.

La operación deberá ser formalizada mediante la firma del *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)* y la *Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A)*, en el formato autorizado por la **Dirección Jurídica Fiduciaria**, dicho contrato se entenderá como procedente cuando se encuentre plenamente requisitado y al calce muestre el Nombre y Firma del **Gerente de Sucursal** ó **Encargado(a) de Sucursal**, además del Nombre y Firma del **Representante Legal** de la **Empresa(s)**.

Toda apertura de cuenta de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán contar con autorización de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)**.

De conformidad con los requisitos establecidos en la base legal que tienen por objeto regular el Sistema de Cuenta Única de Tesorería, así como establecer las excepciones procedentes", publicados en el DOF del 24 de Diciembre de 2009, o los que lo sustituyan, deberá atender lo siguiente en los contratos relativos a las cuentas de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)**:

I. La cuenta se deberá aperturar a nombre de la dependencia o entidad de que se trate.

II. En las declaraciones de la dependencia o entidad se incluirá lo siguiente:

a) Que la denominación solicitada para la cuenta, inicie con la letra "R" para fines de identificación, seguida con la clave del ramo (2 dígitos) y de la unidad responsable (3 dígitos).

b) La autorización por parte de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)** para la apertura o mantenimiento de las cuentas de las Dependencias y Entidades con base en los "Lineamientos que tienen por objeto regular el Sistema de Cuenta Única de Tesorería, así como establecer las excepciones procedentes".

III. Los nombres y firmas de los servidores públicos facultados o autorizados para girar instrucciones sobre las cuentas.

En ningún caso serán aperturadas cuentas cuando:

a.- Se detecte que los documentos presentados por el prospecto de **Cliente(s)** para efecto de su identificación son falsos, están alterados o contengan tachaduras o enmendaduras.

b.- Se tenga certeza de que la Cédula Registro Federal de Contribuyentes presentada por el **Cliente(s)** sea falsa (sólo en **Persona(s) Moral(es)** civiles y **Persona(s) Física(s)** con actividad empresarial).

c.- Se tenga la certeza de que el prospecto de **Cliente(s)** está actuando por cuenta de un tercero y no lo manifestó en la solicitud correspondiente.

d.- Se tenga la certeza de que la información proporcionada presente inconsistencia en la misma.

e.- Las características de la cuenta o contrato pudieran generar un riesgo en materia de lavado de dinero para el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**.

Requerir al **Solicitante** la documentación necesaria para la apertura del servicio de pago de nómina.

Dar seguimiento a cada uno de los trámites solicitados por el **Solicitante** aún cuando no haya sido aperturado el servicio de pago de nómina en la **Sucursal(es)** a su cargo.

Llevar un control sobre el grado de avance de los mismos.

Verificar que las copias fotostáticas presentadas por la **Empresa(s)** contengan el sello con leyenda de cotejado contra original, donde plasmará su Nombre y Firma como evidencia de la revisión.

Validar que el *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)* y la *Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A)* se encuentren debidamente requisitada por la **Empresa(s)**.

Realizar un análisis preliminar de la documentación presentada por la **Empresa(s)** en el mismo momento en que es entregada por ésta, a fin de identificar con oportunidad la posible existencia de limitaciones e incumplimiento de los requisitos que impidan continuar con el proceso de captación.

Será responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Preguntar al prospecto de **Cliente(s)** si está actuando a Nombre y por cuenta propia o lo está haciendo a nombre y por cuenta de un tercero, así como informar al **Solicitante** que al permitir a un tercero el uso de su cuenta sin haberlo declarado en la solicitud respectiva, puede dar lugar a que éste haga uso indebido de su cuenta lo que a su vez podría llegar a constituir la comisión de un delito.

Será responsabilidad del **Director(a) de Banca Comercial**:

Dar seguimiento a cada uno de los trámites requeridos por la **Empresa(s)** civil, **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental** para la apertura del servicio de pago de nómina.

Para el caso de la contratación de una Cuenta(s) de Cheques para la prestación del servicio de pago de nómina validar que se apegue al >>>>Manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas de Cheques en Moneda Nacional<<<<.

2.- Aprobación de prestación del servicio de pago de Nómina.

Facultades.

Dirección Jurídica Fiduciaria.

Es la única para dictaminar en cuanto a su situación legal de una **Empresa(s)** civil para la prestación del servicio de pago de nómina.

Dirección de Banca Comercial y la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Analizar y determinar si cumple con los requisitos para la aprobación y Firma del contrato con la **Empresa(s)** civil, **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental**.

Responsabilidades.

Toda solicitud para el servicio de pago de nómina será analizada por la **Dirección de Banca Comercial** y la **Subdirección de Acceso y Autenticación** y en el caso de **Empresa(s)** civiles solicitar el dictamen a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** y la **Oficina de Cumplimiento**.

Es responsabilidad de la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Supervisar que toda **Empresa(s)** solicitante que le haya sido autorizado el servicio de pago de nómina, sea dada de alta en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Solicitar a la **Dirección de Informática** el alta de la **Empresa(s)** solicitante que le haya sido autorizado el servicio de pago de nómina, sea dada de alta en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Proporcionar una base de datos a la **Empresa(s)** para la realización del Lay Out.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Una vez aprobada la solicitud del servicio de pago de nómina, solicitar la documentación indicada en el procedimiento anterior.

3.- Apertura de la cuenta de cheques en Sucursal para el servicio de pago de Nómina.

Responsabilidades.

Dirección General.

Es responsabilidad del **Director(a) General**:

Autorizar toda apertura de Cuenta(s) de Cheques a Nombre de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)**, previa confirmación con el **Director(a) de Banca Comercial**.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad de la **Dirección de Banca Comercial**:

Vigilar que en toda contratación de una Cuenta(s) de Cheques, se presente oficio suscrito por el **Tesorero(a) de la Federación** o el **Subtesorero(a) de Operación** dirigido al **Director(a) General** del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

Supervisar que toda solicitud de apertura de cuentas a nombre de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)** se realice a nivel Corporativo y efectuar la asignación de la apertura de la cuenta de cheques a la **Sucursal(es)** correspondiente, previa autorización del **Director(a) General**.

Remitir a la **Tesorería de la Federación (TESOFE)** a través de la **Sucursal(es)** asignada para su suscripción el *Contrato de Productos Bancarios de Captación en M.N. y Extranjera (FBCO-0608)*, *tarjeta(s) de registro de firmas*, la *Carátula de Depósito de Cuenta de Cheques Tradicional en M.N. para Personas Físicas (FBCO-14210)* y la *Carátula de Contrato de Productos Bancarios de Captación en Moneda Nacional / Extranjera*.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** y/o **Encargado(a) de Sucursal**:

Canalizar al **Cliente(s)** cuando se presente a realizar la apertura de Cuenta(s) de Cheques a Nombre de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)** a presentar oficio dirigido a la **Dirección General** del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

Vigilar que la apertura de Cuenta(s) de Cheques a Nombre de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)**, no se realice sin la autorización de la **Dirección General** y la **Dirección de Banca Comercial**.

Recabar a través del **Representante Legal** los datos relativos a la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Tesorero(a) de la Federación**, el **Subtesorero(a) de Operación** y los demás servidores públicos cuyas firmas aparezcan en el *Contrato de Productos Bancarios de Captación en M.N. y Extranjera (FBCO-0608)*,*tarjeta(s) de registro de firmas*, la *Carátula de Depósito de Cuenta de Cheques Tradicional en M.N. para Personas Físicas (FBCO-14210)* y la *Carátula de Contrato de Productos Bancarios de Captación en Moneda Nacional / Extranjera*, obteniendo copia certificada de los documentos de identificación.

Verificar que invariablemente sea incluida al inicio del nombre del **Titular de la Cuenta** la leyenda "TESOFE".

Supervisar que toda apertura de la Cuenta(s) de Cheques a Nombre de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, se abstengan de incluir como parte integrante del nombre o denominación del **Titular de la Cuenta**, la leyenda "Tesorería de la Federación" a menos que cuenten con la autorización por escrito del **Tesorero(a) de la Federación** o **Subtesorero(a) de Operación**.

Enviar el Expediente(s) de la **Empresa(s)** debidamente integrado a la **Dirección de Operaciones Bancarias** / **Departamento de Digitalización** para la digitalización del mismo.

Enviar el *oficio de solicitud de digitalización de firma* y la *tarjeta(s) de registro de firmas* facultadas para el cargo a la Cuenta(s) de Cheques para la dispersión de los recursos.

4.- Integración del expediente por apertura del servicio de pago de Nómina.

Condiciones.

Todo Expediente(s) por la contratación del servicio de pago de nómina deberá estar integrado por la documentación de acuerdo a lo contemplado en el procedimiento 1.- Recepción de la documentación solicitada para el servicio de pago de Nómina.

El proceso de taxonomía para la prestación del servicio de pago de nómina deberá ser suspendido cuando:

La documentación presente borrones, tachaduras, enmendaduras o sea ilegible.

Los Expediente(s) carezca de alguno de los documentos señalados en la *Lista de Elementos de Juicio* o resulten extemporáneos.

Responsabilidades.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Enviar el Expediente(s) de la **Empresa(s)** debidamente integrado a la **Dirección de Banca Electrónica** / **Subdirección de Acceso y Autenticación** para la apertura de las Cuenta(s) Banje-Nómina.

5.- Solicitar la documentación y relación de Empleados.

Condiciones.

Para la prestación del servicio de pago de nómina, cada uno de los **Empleado(a)** que integran la nómina(s) deberá cubrir los siguientes requisitos.

Requisitar y firmar la*Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* y la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito.

Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610) o *Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810)*.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales para residentes en el país o Comprobante de domicilio extranjero para **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que residan en el extranjero.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Carta Mandato (Autorización del empleado para entregar la Tarjeta y NIP´s a la empresa), opcional.

La **Empresa(s)** deberá entregar en archivo electrónico y el detalle impreso del mismo debidamente firmado.

Requisitar debidamente el *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* y la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito así como firmado por el **Solicitante**.

En el caso de **Becario(s)** de la **Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** o de la **Secretaría de Marina (SEMAR)** requisitar:

Cuando se trate de **Becario(s)** de **Personal militar en activo**, presentar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e)* o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* debidamente requisitada.

Cuando se trate de **Becario(s)** de personal en situación de retiro, requisitar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)* debidamente requisitada.

En los casos de solicitudes de personal **Pensionado(a)** o **Pensionista(s)** que cuente con un **Apoderado(a) Legal** destinado por ellos mismos a través de Poder Notarial o que cuente con un **Tutor(a)** Legal por ser menor de edad o interdictos, designados por la autoridad competente, deberá llenarse el campo correspondiente a la/el **Titular**, con el nombre del **Apoderado(a) Legal** o **Tutor(a)**, asimismo, las Tarjetas Banje-Nómina Banjercito deberán ser expedidas a ese mismo nombre (**Apoderado(a) Legal** o **Tutor(a)**).

En los casos de solicitudes de personal **Pensionado(a)** o **Pensionista(s)** que cuente con un **Apoderado(a) Legal** destinado por ellos mismos a través de Poder Notarial serán las/los propios poderantes quienes deberán designar a sus **Beneficiarios(as)**, ya sea en forma personal o a través de los propios Apoderados, sin embargo, en los casos de los menores de edad o interdictos y a fin de proteger los intereses de éstos, deberán ser ellos mismos las/los designados como **Beneficiarios(as)** de la cuenta y en caso de fallecimiento del **Tutor(a)**, esta Sociedad Nacional de Crédito tendrá la obligación de dar aviso al Juzgado correspondiente a fin de que el Juez nombre un nuevo **Tutor(a)** al citado incapaz.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Identificar plenamente al solicitante del servicio de pago de nómina mediante una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Validar que el Expediente(s) del **Empleado(a)** solicitante del servicio de pago de nómina se encuentre integrado por:

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115).

Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito.

Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610) o *Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810)*.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales o el Comprobante de domicilio extranjero para residentes en el extranjero.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Carta Mandato (Autorización del empleado para entregar la Tarjeta y NIP´s a la empresa), opcional.

Para el caso de civiles extranjeros, además de lo anterior, solicitar.

Datos de su domicilio de su país origen.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales en que pueda ser localizado mientras permanezca en el país.

Para **Becario(s)** de la **Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** y **Secretaría de Marina (SEMAR)**, deberá solicitar adicionalmente:

Cuando se trate de **Becario(s)** de **Personal militar en activo** presentar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e)* o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* y la *Carátula de Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica* debidamente requisitada.

Cuando se trate de **Becario(s)** de personal en situación de retiro, presentar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)* debidamente requisitada.

En el caso de ser menor de edad podrá presentar cualquiera de estos documentos (original y copia).

1.- Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

2.- Constancia de trámite Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

3.- Acta de Nacimiento.

El **Representante Legal** o **Tutor(a)** deberá proporcionar:

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales (únicamente si el domicilio es diferente al del menor de edad).

Firmar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)*.

Validar que el **Cliente Titular** designe expresamente y por escrito a sus **Beneficiarios(as)** al momento de realizar la contratación del servicio de pago de nómina.

Validar la recepción de la documentación del **Empleado(a)**, verificando que en aquella que se requirió en copia(s) fotostática(s) cuente con el sello con leyenda de cotejado contra original.

Validar que la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)* esté firmada por el **Representante Legal** o **Tutor(a)**.

6.- Envío de la documentación solicitada de los Empleados, al Corporativo para apertura de las cuentas de cheques y emisión de las Tarjetas de Banje-Nómina.

Límites.

El Expediente(s) del **Solicitante** recibido en **Sucursal(es)** deberá ser enviado a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** debidamente integrado, a más tardar al día hábil siguiente de su recepción.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Validar que el Expediente(s) del **Solicitante** que se enviará a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** contenga la siguiente documentación:

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115), para el caso de personal activo.

Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito.

Clausulado.

Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610) o *Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810)*.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales o en su caso el Comprobante de domicilio extranjero para **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que residan en el extranjero.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Carta Mandato (Autorización del empleado para entregar la Tarjeta y NIP´s a la empresa), opcional.

Para el caso de civiles extranjeros, además de lo anterior, deberá solicitar:

Datos de su domicilio de su país origen.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales en que pueda ser localizado mientras permanezca en el país.

Para Becarios de la **Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** y **Secretaría de Marina (SEMAR)**, deberá solicitar:

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e) o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* y la *Carátula de Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica* debidamente requisitada.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415) debidamente requisitada.

Clausulado.

Caratula de comisiones.

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma en original y copia (en el caso de ser menor de edad presentar la Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM o constancia de trámite y una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Representante Legal** o **Tutor(a)**).

En el caso de ser menor de edad presentar (copia y original).

Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

Constancia de trámite Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

Acta de Nacimiento.

El **Representante Legal** o **Tutor(a)** deberá proporcionar:

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales (únicamente si el domicilio es diferente al del menor de edad).

Firmar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)*.

Comprobante de domicilio extranjero del **Personal Militar en Situación de Retiro** o **Pensionado(a)** en caso de que el **Tutor(a)** resida en el Extranjero.

Validar que el **Cliente Titular** designe expresamente y por escrito a sus **Beneficiarios(as)** al momento de realizar la contratación del servicio de pago de nómina.

Verificar que sea oportuno y completo, el envío del Expediente(s) del **Empleado(a)** a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para el alta correspondiente, emisión de la Tarjeta(s) de Débito y el Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Asesorar a los **Becario(s)** de la **Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** y de la **Secretaría de Marina (SEMAR)** y al **Representante Legal** o **Tutor(a)** en cuanto a la requisición de las solicitudes y documentación que se requiere para la prestación del servicio de pago de nómina.

Validar los datos de las solicitudes de los **Becario(s)** en presencia de su **Representante Legal** o **Tutor(a)**.

Establecer un medio de contacto (Teléfono, domicilio del **Titular** de la cuenta o su representante) para que en caso de ser necesario se comunique a los Becarios que pueden pasar a recoger su Tarjeta(s) de Débito y el Número(s) de Identificación Personal "NIP").

Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo.

Es responsabilidad de la **Gerencia de Pago a Pensionados**:

Enviar con oficio las solicitudes de Tarjeta(s) de Débito a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** así como la documentación para su trámite correspondiente.

Coordinar la entrega de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" a los **Cliente(s)** que realizaron el trámite a través de esta Dirección.

Recabar los acuse(s) de recibo debidamente firmado por los **Cliente(s)** que se les entregó la Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP".

7.- Alta de la empresa en el sistema Institucional.

Facultades.

Subdirección de Acceso y Autenticación.

Es la única área facultada para dar de alta a una **Empresa(s)** para la prestación del servicio de pago de nómina.

Condiciones.

Para la prestación del servicio de pago de nómina tendrán que contar con una Cuenta(s) de Cheques para **Persona(s) Moral(es)**.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Realizar una nueva entrevista con el **Cliente(s) Representante Legal** o **Apoderado(a) Legal** (a solicitud del **Oficial de Cumplimiento**), que de acuerdo a sus operaciones realizadas rompan su perfil transaccional a fin de averiguar las causas de dichas variaciones y practicar una visita a su Domicilio en caso de no haberla realizado con anterioridad.

Será responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Notificar vía Correo Interno "Outlook" al **Oficial de Cumplimiento** cuando se tengan indicios o certeza de que los recursos depositados en el Producto Básico de Nómina (Banje-Nómina Banjercito) pudieran provenir de actividades ilícitas.

Subdirección de Acceso y Autenticación.

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Dar el mantenimiento al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y solicitar a la **Dirección de Informática** realice el mantenimiento al *Sistema Cardman Gráfico* en cuanto a las altas y bajas de **Empresa(s)** del servicio de pago de nómina.

8.- Recepción de la documentación solicitada de los Empleados.

Facultades.

Subdirección de Acceso y Autenticación.

Es la única área facultada para dar de alta o baja una Cuenta(s) Banje-Nómina en el *Sistema Cardman Gráfico* y el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Límites.

En caso de existir inconsistencias en el Expediente(s) del **Solicitante** recibido de la **Sucursal(es)**, se deberá notificar al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**, a más tardar al día hábil siguiente a su recepción en la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Condiciones.

El Expediente(s) del **Solicitante**deberá contener la siguiente documentación:

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115), para el caso de personal activo.

Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito.

Clausulado.

Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610) o *Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810)*.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales o en su caso el Comprobante de domicilio extranjero para **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que residan en el extranjero.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Carta Mandato (Autorización del empleado para entregar la Tarjeta y NIP´s a la empresa), opcional.

Para el caso de civiles extranjeros, además de lo anterior, deberá solicitar:

Datos de su domicilio de su país origen.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales en que pueda ser localizado mientras permanezca en el país.

Para Becarios de la **Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** y **Secretaría de Marina (SEMAR)**, deberá solicitar:

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e) o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* y la *Carátula de Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica* debidamente requisitada.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415) debidamente requisitada.

Clausulado.

Caratula de comisiones.

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma en original y copia (en el caso de ser menor de edad presentar la Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM o constancia de trámite y una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Representante Legal** o **Tutor(a)**).

En el caso de ser menor de edad presentar (copia y original).

Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

Constancia de trámite Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

Acta de Nacimiento.

El **Representante Legal** o **Tutor(a)** deberá proporcionar:

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales (únicamente si el domicilio es diferente al del menor de edad).

Firmar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)*.

Comprobante de domicilio extranjero del **Personal Militar en Situación de Retiro** o **Pensionado(a)** en caso de que el **Tutor(a)** resida en el Extranjero.

Responsabilidades.

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**.

Dar el mantenimiento al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y al *Sistema Cardman Gráfico* en cuanto a las altas y bajas de **Empleado(a)** del servicio de pago de nómina.

Notificar al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** toda inconsistencia detectada en el Expediente(s) del **Solicitante**.

9.- Apertura de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

Condiciones.

La apertura de las cuentas individuales de cada **Empleado(a)** deberá ser realizada en el corporativo del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., expide una Tarjeta(s) de Débito VISA ELECTRON (Banje-Nómina Banjercito) en M. N., a cada **Empleado(a)** de la **Empresa(s)**, **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental**, asignándole a su vez un Número(s) de Identificación Personal "NIP".

El Nombre deberá de capturarse en el siguiente orden.

Nombre(s) .

Apellido paterno .

Apellido materno .

No capturar la letra Ñ, en su lugar la letra N; así como no capturar ningún signo como #, &, ?=, $, @, etc.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Verificar, revisar y aprobar la solicitud del servicio de Banca(s) Electrónica(s).

Verificar y aprobar el perfil transaccional del **Cliente(s)** definido por el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**.

Validar que en la solicitud para el **Empleado(a)**, en el campo para el Nombre que llevará las Tarjeta(s) de Débito se encuentre especificado a 24 caracteres.

Para nombres compuestos, el primer Nombre deberá estar completo y primera letra del segundo.

El apellido paterno deberá de estar completo y del materno la primera letra.

Será responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**

Capturar en el sistema de *SOFT-M* la información referente a la activación / mantenimiento del **Cliente(s)**, con datos del **Representante Legal** y terceros autorizados.

Establecer el perfil transaccional del **Cliente(s)** con base en el número, tipo, naturaleza, frecuencia de las operaciones realizadas comúnmente; así como por la información del origen y destino de los recursos.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Que en la captura de datos del **Cliente(s)** no contenga caracteres como los que se mencionan en el párrafo anterior.

Dar el mantenimiento de altas y bajas de las Cuenta(s) Banje-Nómina en el *Sistema Cardman Gráfico* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* de acuerdo a las instrucciones de la **Empresa(s)**.

10.- Alta masiva de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

Condiciones.

La apertura de las cuentas individuales de cada **Empleado(a)** deberá ser realizada en el corporativo del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., expide una Tarjeta(s) de Débito VISA ELECTRON (Banje-Nómina Banjercito) en M. N., a cada **Empleado(a)** de la **Empresa(s)**, **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental**, asignándole a su vez un Número(s) de Identificación Personal "NIP".

El Nombre deberá de capturarse en el siguiente orden.

Nombre(s) .

Apellido paterno .

Apellido materno .

No capturar la letra Ñ, en su lugar la letra N; así como no capturar ningún signo como #, &, ?=, $, @, etc.

El archivo en Hoja de cálculo (Excel) para la carga masiva deberá realizarse con las siguientes especificaciones:

Sucursal de la Cuenta 3.0 justificado a la derecha

RFC (Docume) 15.0 justificado a la izquierda

Primer Nombre 25.0 justificado a la izquierda

Segundo Nombre 25.0 justificado a la izquierda

Primer Apellido 25.0 justificado a la izquierda

Segundo Apellido 25.0 justificado a la izquierda

Fecha de Nacimiento 8.0 justificado a la derecha

Nombre Tarjeta 24.0 justificado a la izquierda

Empresa 4.0 justificado a la derecha

Sucursal de la Tarjeta 3.0 justificado a la derecha

Los BIN por tipo de producto serán:

CTA EFECTIVA BIN 45

EFECTICHEQUE BIN 99

CTA EFECTIVA PQ BIN 55

EMPRESA CON PAGO DE NÓMINA , 4 DÍGITOS DESPUES DE 491344

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Que en la captura de datos del **Cliente(s)** no contenga caracteres como los que se mencionan en el párrafo anterior.

Supervisar el proceso integral de la carga masiva de cuentas.

11.- Integración del expediente del Empleado.

Responsabilidades.

Subdirección de Acceso y Autenticación.

Es responsabilidad del **Gerente Operativo Emisor**:

Validar que el Expediente(s) del **Solicitante** del servicio de pago de nómina se encuentre integrado por:

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115).

Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito.

Clausulado.

Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610) o *Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810)*.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales para residentes en país o Comprobante de domicilio extranjero para **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que residan en el extranjero.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Aviso de Privacidad.

Carta Mandato (Autorización del empleado para entregar la Tarjeta y NIP´s a la empresa), opcional.

Para el caso de civiles extranjeros, además de lo anterior, solicitar.

Datos de su domicilio de su país origen.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales en que pueda ser localizado mientras permanezca en el país.

Para Becarios de la **Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)** y **Secretaría de Marina (SEMAR)**, deberá solicitar:

Del **Personal militar en activo**, la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e)* o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* y la *Carátula de Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica* debidamente requisitada.

Del **Personal Militar en Situación de Retiro**, la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)* debidamente requisitada.

En el caso de ser menor de edad presentar (copia y original).

Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

Constancia de trámite Cédula de Identificación para Derechohabientes del ISSFAM.

Acta de Nacimiento.

El **Representante Legal** o **Tutor(a)** deberá proporcionar:

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales (únicamente si el domicilio es diferente al del menor de edad).

Firmar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)*.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales en original y copia (en el caso de ser menor de edad el del Tutor).

Comprobante de domicilio extranjero en caso de **Personal Militar en Situación de Retiro** y de **Pensionado(a)** que radican en el extranjero.

Validar que el **Cliente Titular** designe expresamente y por escrito a sus **Beneficiarios(as)** al momento de realizar la contratación del servicio de pago de nómina.

Que todo Expediente(s) sea enviado a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su resguardo y custodia, identificando altas y documentación a integrar a los Expediente(s) por trámites posteriores a la contratación.

Supervisar que el Expediente(s) sea turnado a la **Dirección de Operaciones Bancarias** / **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** para su digitalización y envío al **Archivo General** para su resguardo, custodia.

12.- Emisión de las Tarjetas de Débito.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica.

Será responsabilidad del **Gerente Operativo Emisor**:

Instruir a su personal para dar de alta la Tarjeta(s) de Débito en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Supervisar el proceso integral del trámite solicitado por el **Cliente(s)**.

Supervisar que por cada tramité realizado por el **Cliente(s)** se integre un Expediente(s).

Supervisar que la Cuenta(s) Banje-Nómina este registrada en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y el *Sistema Cardman Gráfico*.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Dar seguimiento a la generación de los archivos de maquila en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Agregar en el Lay Outde maquila el número de oficio y numero de **Sucursal(es)** para cada una de las Tarjeta(s) de Débito.

Enviar por el canal seguro de comunicación con TSYS los archivos de maquila correspondientes a las altas, reposiciones y vencimientos generados el día anterior.

Enviar a TSYS el oficio CIFRAS CONTROL a través de correo electrónico para notificar la cantidad de Tarjetas enviadas.

Supervisar, controlar y custodiar los plásticos desactivados no entregados al **Titular** o persona facultada por parte de la **Empresa(s)**.

Con el proveedor llevar un registro que evidencie las entradas y salidas de las Tarjeta(s) de Débito desactivadas.

Supervisar que la empresa del *Sistema Total System Service (TSYS)* emita en tiempo y forma las Tarjeta(s) de Débito desactivadas, solicitadas por la **Gerencia Operativa Emisor** así como los vencimientos.

Supervisar la entrega de las Tarjeta(s) de Débito a la **Empresa(s) de Mensajería** se realice conforme al contrato celebrado con el **Proveedor(es)** de los plásticos.

Controlar los acuse(s) de recibo de las Tarjeta(s) de Débito entregadas al **Cliente(s)** o persona facultada por parte de la **Empresa(s)** de las que se entregan a Domicilio y que son remitidos por las **Sucursal(es)**.

Supervisar el envío de los acuse(s) de recibo a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para integración al Expediente(s) del **Cliente(s)**.

En caso de que el **Cliente(s)** requiera la opción de cargo automático mensual a su Cuenta(s) Banje-Nómina por concepto de Tarjeta(s) de Crédito otorgada por la **Institución** deberá de verificar que se realice el registro correspondiente; para el caso de **Empleado(a)** esta actividad es obligatorio.

13.- Emisión del Número de Identificación Personal (NIP).

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica.

Será responsabilidad del **Gerente Operativo Emisor**:

Supervisar el proceso integral del trámite solicitado por la **Sucursal(es)** o el **Cliente(s)**.

Supervisar que por cada apertura de Cuenta(s) Banje-Nómina se realice la generación del Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Instruir a su personal para la generación del Número(s) de Identificación Personal "NIP" en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Supervisar la generación de Número(s) de Identificación Personal "NIP" en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Supervisar el envío periódicamente de los *Acuse de recibo del NIP* a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**.

Es responsabilidad del **Analista del Departamento Mantenimiento y Altas**:

Dar seguimiento para que la **Dirección de Informática** emita en tiempo y forma los Número(s) de Identificación Personal "NIP", solicitados por la **Gerencia Operativa Emisor**.

Realizar la entrega de los Número(s) de Identificación Personal "NIP" a la **Empresa(s) de Mensajería** conforme al contrato celebrado con el **Proveedor(es)**.

Llevar un registro que evidencie las entradas y salidas de los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Controlar los *Acuse de recibo del NIP* entregado al **Cliente(s)** o a la persona facultada por parte de la **Empresa(s)** remitidos por las **Sucursal(es)**.

14.- Envío de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), a sucursales de Banjercito para su entrega al cliente-empresa.

Facultades.

La **Subdirección de Acceso y Autenticación** será la única área de realizar el trámite correspondiente ante el proveedor de los plásticos y NIP´s, así como su distribución para la entrega al **Cliente(s)** o **Empresa(s)**.

Condiciones.

Por ningún motivo se deberá de entregar las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP", a terceros que se presenten a recogerlos con una carta poder.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica / Subdirección de Acceso y Autenticación.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Enviar los registros de Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" a la **Sucursal(es)** proporcionada por el **Departamento de Mantenimiento y Altas** (*Menú 51,4,Clave dedicada,999,25.- Control de Tarjetas Debito-Cred*).

Supervisar y vigilar que el envío de la Tarjeta(s) de Débito y el Número(s) de Identificación Personal "NIP" a **Sucursal(es)** y **Empresa(s)** se adjunte con la siguiente documentación:

Para el caso de **Sucursal(es)**:

Anexar en las valijas un oficio con la Sucursal de envío, el número total de tarjetas y número de oficio para la recepción de las mismas.

Realizar la relación y entrega las valijas a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** antes de las 15:00 hrs.

De las que se enviarán a enviaran a domicilios nacionales e internacionales:

Las Tarjeta(s) de Débito que se enviarán al extranjero se entregan ensobretadas a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** antes de las 15:00 hrs., (El sobre lleva anexo un oficio con los datos de la/el **Cliente(s)**).

Las Tarjeta(s) de Débito que se enviarán a domicilios nacionales se entregan ensobretadas a la mensajería externa. Posteriormente se envían los datos de la/el **Cliente(s)** a través de un correo electrónico dirigido a los ejecutivos de la mensajería externa.

Para el caso de las Tarjetas que se entregan a la **Dirección de Recursos Humanos** e **Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM)**, remitirlas a través de un oficio con la relación de plásticos entregados.

Validar que el listado para la remisión de los acuses de Tarjeta(s) de Débito esté dirigido a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**.

Supervisar quer los acuses de Tarjeta(s) de Débito sean enviados a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** a más tardar al día hábil siguiente a la entrega de los mismos a la/el **Cliente(s)**.

Supervisar que la entrega de las Tarjeta(s) de Débito desactivadas en la red de **Sucursal(es)** no exceda los diez días a partir del alta de la Tarjeta.

En el caso de mensajería, supervisar que la(s) tarjeta(s) sea entregada en un máximo de 30 días naturales después del envío.

Supervisar que las Tarjeta(s) de Débitoque no hayan sido entregadas a los Cliente(s) en la red de **Sucursal(es)** en un plazo de tres meses, sean destruidas físicamente y en el módulo de Tarjetas de débito.

Supervisar el envío de los acuses de recibo a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para integración al Expediente(s) del **Cliente(s)**.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Recibir y mantener en custodia las Tarjeta(s) de Débito desactivadas hasta su entrega de su **Cliente(s)** o a la persona facultada por parte de la **Empresa(s)**.

Supervisar que sea r actualizado el registro de entradas y salidas de las Tarjeta(s) de Débito.

Asegurar que sea regresadas aquellas Tarjeta(s) de Débito a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** que no hayan sido entregadas a los **Cliente(s)** o a la persona facultada por parte de la **Empresa(s)** después de tres meses.

Recibir y mantener en custodia los Número(s) de Identificación Personal "NIP" hasta su entrega al **Cliente(s)** o a la persona facultada por parte de la **Empresa(s)**.

Mantener actualizado el registro de entradas y salidas de los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Regresar aquellos Número(s) de Identificación Personal "NIP" a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** que no hayan sido entregadas a los **Cliente(s)** o a la persona facultada por parte de la **Empresa(s)** después de tres meses, para su destrucción.

Contactar al **Cliente(s)** el mismo día o máximo un (1) día hábil posterior a la recepción de la Tarjeta y/o Nip para coordinar su entrega.

Deberá incrementar los esfuerzos de entrega en aquellas Tarjetas con más de 60 días con la finalidad de contactar a los **Cliente(s)** y realizar la entrega de sus Tarjetas, evitando llegar a los 90 días y sean destruidas , la **Subdirección de Acceso y Autenticación** enviará de manera quincenal listado de las Tarjetas en esta situación.

Localizar al a los **Cliente(s)** y/o Pagadores para coordinar la entrega de las Tarjetas y Nips, misma que se puede realizar de la siguiente manera:

Entregar Tarjetas y Nips al comandante, obteniendo acuse(s) de recibo del oficio o

Acordar con la Dependencia/Empresa Fecha y horarios en que el personal de la **Sucursal(es)** pueda acudir a entregar las Tarjetas y Nips, reuniendo para ello a los militares o poner un módulo de entrega de tarjetas.

Es responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Recibir las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y verificar en su momento que coincidan con lo indicado en las relaciones.

Realizar aclaraciones con la **Subdirección de Acceso y Autenticación** de aquellas Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" que no hayan sido recibido.

Actualizar su control de entradas y salidas de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP", guardarlos en la lonchera de resguardo y entregarla al **Cajero(a) Principal** para su resguardo en la Bóveda de Sucursal

Mantener actualizado el registro de entradas y salidas de las Tarjeta(s) de Débito en el Módulo de Control de Tarjetas del *SOFT-M*.

Al momento de entregar las Tarjetas a los **Cliente(s)** se deberá recabar los siguientes datos en el acuse: Nombre del **Titular**, tipo y número de Identificación, Firma y Fecha , asimismo copia de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma asentando el sello de cotejado contra original.

Enviar de forma inmediata a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** los acuse(s) de recibo firmados por el **Cliente(s)** y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Deberá incrementar los esfuerzos de entrega en aquellas Tarjetas con más de 60 días con la finalidad de contactar a los **Cliente(s)** y realizar la entrega de sus Tarjetas, evitando llegar a los 90 días y sean destruidas , la **Subdirección de Acceso y Autenticación** enviará de manera quincenal listado de las Tarjetas en esta situación.

Destruir aquellas Tarjetas y Nips que no hayan sido entregados a los **Cliente(s)** después de 90 días, conforme a procedimiento vigente, incluyendo en el acta de destrucción bitácora de acciones y/o gestiones realizadas para la entrega en el Módulo.

Solicitar al a los **Cliente(s)** y/o Pagadores o Personal asignado que remita los acuse(s) de recibo individual de cada una de las Tarjetas y Nips (con Nombre, Firma y Fecha de recepción por cada elemento y copia de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma).

Registrar en el Módulo de Control de Tarjetas de *SOFT-M* el mismo día de la recepción de las Tarjetas y/o Nip s.

Contactar a los **Cliente(s)** que no se les haya podido entregar su Tarjeta para que acudan a recibirla a la **Sucursal(es)**.

Después del plazo estipulado en la normatividad, deberá dar seguimiento con la Empresa / Unidad Militar para:

Devolver a la **Sucursal(es)** las Tarjetas que no se hayan podido entregar o

Solicitar un mayor plazo para la entrega, justificando el mismo.

Informar a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** los nuevos plazos acordados para la entrega (previamente justificado).

Es responsabilidad de la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**:

Coordinar la entrega de las Tarjeta(s) de Débito que fueron tramitadas a través de esta Dirección.

Recabar la documentación de los **Cliente(s)** que solicitaron la Tarjeta(s) de Débito y remitirlos a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** mediante oficio.

Remitir a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** los acuse(s) de recibo de aquellas Tarjeta(s) de Débito que fueron entregadas a los **Cliente(s)**.

15.- Entrega de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), al cliente-empresa en sucursales Banjercito.

Condiciones.

Para la entrega de la Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP", los **Cliente(s)** o de la persona facultada por parte de la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental** deberán presentar una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

La **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental** debe entregar carta autorización del personal asignado para la recolección de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

La **Sucursal(es)** deberá entregar las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" correspondientes a una misma **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental**.

Para la entrega de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" a la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental**, el **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** deberá elaborar oficio de entrega, solicitando al personal autorizado (**Pagador(es)** militares o **Representante Legal**) plasme su Firma, Nombre y fecha, conservando estos documentos como soporte de control interno, enviando una copia a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**.

El **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** deberá cotejar el listado contra las Tarjeta(s) de Débito físicas, al momento de la entrega a los **Pagador(es)** militares o **Representante Legal**.

Por ningún motivo se deberá de entregar las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP", a terceros que se presentes a recogerlos con una carta poder.

El Expediente(s) de entrega de Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" deberá estar integrado por los siguientes documentos en el orden en que se enlistan:

1. Acuse de recibo de Tarjeta(s) de Débito (con sello de recibido).
2. Acuse de recibo de Número(s) de Identificación Personal "NIP" (con sello de recibido), en su caso.
3. Copia de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma (con sello con leyenda de cotejado contra original).
4. Documentos adicionales (opcional).

El sello de recibido se deberá estampar al reverso del Acuse de recibo de Tarjeta(s) de Débito y del Número(s) de Identificación Personal "NIP".

El listado y los acuses de Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" deberán estar dirigidos a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Recibir Diariamente la lonchera con las tarjetas.

Custodiar durante la operación diaria las tarjetas y NIPs, realizando la recepción de remesas en el módulo de tarjetas a través de *SOFT-M* Plataforma.

Entregar la(s) Tarjeta(s) de Débito y/o los Número(s) de Identificación Personal "NIP", realizando la entrega/ activación de los mismos a través de *SOFT-M* Plataforma.

Identificar a la/el **Cliente(s)** o representante facultado por parte de la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental** mediante una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y plasmar en la copia sello con leyenda de cotejado contra original.

Recabar la Firma en el *Acuse de recibo del NIP*, acuse de tarjeta y obtener copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, plasmar el sello con leyenda de cotejado contra original como evidencia de validación, en el caso de entrega por empresa se deberá recabar la firma de la persona facultada por parte de la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental** en el listado de las Tarjetas entregadas como evidencia/acuse de la entrega.

Enviar los *Acuse de recibo del NIP* y acuse de tarjeta y listado de tarjetas y/o NIPs entregados, debidamente firmados por la/el **Cliente(s)** o persona facultada y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**.

En el cierre de **Sucursal(es)**, resguardar las tarjetas y NIPs pendientes de entrega en la bóveda de la **Sucursal(es)**.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Recibir de la **Empresa(s) de Mensajería** las remesas de Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" para su entrega correspondiente.

Entregar al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** los plásticos y Nips para su custodia y entrega a las/los **Cliente(s)**.

Supervisar la guarda, custodia y entrega de los plásticos a las/los **Cliente(s)**.

Supervisar el adecuado registro, manejo, entrega y custodia de las Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Supervisar la entrega oportuna a las/los **Cliente(s)** de la Tarjeta(s) de Débito activada, previa identificación de la/el **Cliente(s)** o a la persona facultada por parte de la **Empresa(s)**.

Supervisar que la firma en el acuse de recibo de la Tarjeta(s) de Débito y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma coincidan.

Supervisar el envío de los acuses de recibo firmados por la/el **Cliente(s)** o persona facultada por parte de la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental**, la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**.

Realizar el arqueo mensual de tarjetas y Nips en **Sucursal(es)**.

16.- Depósitos a la cuenta.

Condiciones.

Los formatos para su depósito en la **Sucursal(es)** así como la documentación presentada, no deberán contener tachaduras ni enmendaduras.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios**:

Teclear el código de autorización en el *SOFT-M* ventanilla, para autorizar el depósito por monto igual o superior a $300,000.00 pesos en efectivo.

Será responsabilidad del **Cajero(a) Mixto(a)**:

Verificar los datos en el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* para realizar el depósito a la Cuenta(s) Banje-Nómina.

Solicitar al **Cliente(s)** el endoso del documento, para realizar el depósito Cuenta(s) Banje-Nómina.

Verificar los datos del cheque (literalidad) para su depósito.

Imprimir la certificación de caja en el reverso del cheque una vez realizado el depósito de éste.

Certificar y sellar el formato original y copia del *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)*, una vez realizado el depósito a la Cuenta(s) Banje-Nómina del **Cliente(s)**, entregarle copia de este.

Resguardar el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* impreso y sellado, para depósito en efectivo.

Resguardar el cheque y el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* impreso y sellado, para depósito con cheque Banjercito.

Resguardar los documentos de depósito y el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* impreso y sellado así como el sello del Art. 39 de la LIC, para depósito con cheque de otros bancos.

Solicitar al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** su autorización electrónica para depósito por monto igual o superior a $300,000.00 m.n. en efectivo.

17.- Disposición de los recursos de la cuenta en sucursales.

Límites.

Para las disposiciones de efectivo mediante Tarjeta(s) de Débito, el personal facultado para autorizar será el siguiente:

Hasta $30,000.00 sin Firma de autorización en ventanilla.

De $30,000.01 hasta $50,000.00 con Firma requerida para el pago en ventanilla del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**.

De $50,000.01 hasta $80,000.00 con Firma requerida para el pago en ventanilla del **Supervisor(a) de Servicios**.

De $80,000.00 en adelante con Firma requerida para el pago en ventanilla del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**.

Para las disposiciones de efectivo mediante Cajero(s) Automático(s) el límite máximo será de $6,600.00 diarios en cajeros Banjercito. Nota: para cajeros de la red dependerá del banco dueño del cajero.

El **Titular de la Cuenta** o **Representante Legal** solo podrá realizar retiros sin su plástico cuando sea reportada previamente por robo o extravió (Sin costo).

En caso de no haber realizado el reporte de robo o extravió, el **Titular de la Cuenta** o **Representante Legal** podrá solicitar la expedición de *Cheque(s) de Caja* con cargo a su cuenta, de acuerdo con las comisiones publicadas en el *Tarifario*.

Cuando el **Titular de la Cuenta** sea menor de edad, el retiro solo lo podrá realizar el **Representante Legal**.

La expedición de *Cheque(s) de Caja* sin comisión solo será cuando por causas imputables a la **Institución** el **Cliente(s)** no cuente con su plástico.

Condiciones.

El **Cliente(s)** podrá efectuar disposiciones de los recursos de su Cuenta(s) Banje-Nómina con la Tarjeta(s) de Débito a través de disposiciones por:

Ventanilla.

Cajero(s) Automático(s).

El **Titular de la Cuenta** o **Representante Legal** podrá efectuar disposiciones de los recursos de su Cuenta(s) Banje-Nómina sin su plástico cuando sea reportada previamente por robo o extravío, a través de disposiciones por:

Ventanilla.

Expedición de *Cheque(s) de Caja* con cargo a la cuenta.

La clave proporcionada por el **Centro de Atención Telefónica** tendrá vigencia de 15 días naturales y durante el plazo se podrá utilizar para todos los retiros que requiera el **Titular de la Cuenta** o **Representante Legal**.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** y/o **Supervisor(a) de Servicios** Supervisar y autorizar en el caso de retiros de menores de edad, que invariablemente los mismos se realicen por conducto del **Tutor(a)** o **Representante Legal** que se anota en contrato de apertura de la cuenta, obteniendo dicha evidencia a través del *Sistema Webtop Logín*, en los casos en que los documentos aun no han sido digitalizados se deberá obtener la documentación por medio de la **Dirección de Crédito** a través de la **Subdirección de Acceso y Autenticación** o de la **Dirección de Operaciones Bancarias** a través del **Departamento de Cliente Único**.

Será responsabilidad del **Cajero(a) Mixto(a)**:

Verificar que el **Cliente(s)** cuente con los fondos suficientes (de acuerdo a su solicitud).

Realizar la identificación del **Cliente(s)** en el momento en que se presente a la **Sucursal(es)** a solicitar el disposición de su cuenta, presentando una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Verificar los datos del **Cliente(s)** sean correctos de acuerdo a la información del sistema de *SOFT-M*.

Será responsabilidad del **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Principal**:

Identificar mediante Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma al **Titular de la Cuenta** o **Representante Legal**, previo al retiro en ventanilla por robo o extravío del plástico.

Será responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Informar al **Cliente(s)** sobre los importes y formas de realizar las disposiciones en Cajero(s) Automático(s) y en ventanillas de Banjercito.

Identificar mediante Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma al **Titular de la Cuenta** o **Representante Legal**, previo a la expedición de *Cheque(s) de Caja*.

18.- Realizar el cierre diario de sucursal.

Límites.

Una vez realizado el cierre de la **Sucursal(es)**, no podrá reiniciar sus labores hasta el día siguiente, salvo autorización de la **Dirección de Banca Comercial**.

Condiciones.

Se denominarán Comprobantes de operación a todos los formatos (Cheques, *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)*, *Cheque(s) de Caja*, Órden(es) de pago y Comprobantes de Pago de Servicios) que se llenan para realizar operaciones de los **Cliente(s)** con la **Institución**.

El **Cajero(a) Mixto(a)**, **Cajero(a) Múltiple** y **Cajero(a) Principal**, deberán realizar el cierre de ventanilla, una vez que se ha retirado el último **Cliente(s)** de la **Sucursal(es)**.

El monto total de las operaciones realizadas durante el día en ventanilla deberá redondearse toda vez que la cifra:

Tenga 1 ó 2 centavos. Ejemplo: 1,000,000.1 redondear a: 1,000,000.00

Tenga 3, 4, 6 ó 7 centavos. Ejemplo: 1,000,000.4 redondear a: 1,000,000.5

Tenga 8 ó 9 centavos. Ejemplo: 1,000,000.9 redondear a: 1,000,001.00

Para el caso de las **Sucursal(es)** que tengan operaciones los días sábados, el cierre por sistema de ese día se realizará hasta el próximo día hábil al finalizar las operaciones.

El cierre informático de **Sucursal(es)** deberá realizarse antes de las 18:00 hrs. (hora del centro).

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Supervisión de Sucursales**:

Supervisar el cumplimiento de las responsabilidades diarias que se presentan en éste procedimiento referentes al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** en relación al cierre operativo de la **Sucursal(es)**, mediante la recepción del *Check List de Cierre de Sucursal*.

Entregar el *Reporte de novedades de Sucursales* a la **Dirección General** antes de las 16:00 hrs.

Supervisar diariamente el cierre contable y físico de cada una de las **Sucursal(es)** brindando, en caso de ser necesario, el apoyo operativo requerido para llevarlos a cabo.

Si el cierre contable y físico contemplan el cierre de los sistemas *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y *SOFT-M*, entonces también será su responsabilidad que la **Sucursal(es)**, por sistema, permanezca cerrada hasta el día hábil siguiente.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Supervisar y monitorear constantemente los saldos de las Cuenta(s) contable(s) que forman parte de su balanza, con el propósito de que oportunamente identifiquen y aclaren sus diferencias.

Enviar diariamente por medio del Correo Interno "Outlook" el cierre, al **Gerente de Supervisión de Sucursales** el *Check List de Cierre de Sucursal* y el Reporte diario de novedades .

Verificar que los sistemas *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y *SOFT-M* estén apagados al cierre de la **Sucursal(es)** y no se podrá reiniciar hasta el siguiente día hábil (salvo autorización de la **Dirección de Banca Comercial**).

Verificar que el cierre informático de la **Sucursal(es)** se realice antes de las 18:00 hrs. (hora del centro).

Cuando el **Cajero(a) Principal** realiza el cierre de la Bóveda de Sucursal o caja fuerte, deberá supervisar que se efectué en cuanto se concluyan las operaciones de caja, independientemente de que permanezca personal en la **Sucursal(es)** realizando otras labores.

Será responsabilidad del **Supervisor(a) de Servicios**:

Verificar que todas la transacciones empleadas en la operación diaria queden transmitidas al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y *SOFT-M* antes del cierre de la **Sucursal(es)**; asimismo asegurarse de que por ningún motivo los sistemas y los equipos de cómputo salvo el servidor queden encendidos (a excepción de que sea requerido por personal de la **Dirección de Informática**).

Verificar todos y cada uno de los Comprobantes de operación del día que le fueron entregados por los **Cajero(a) Mixto(a)**, **Cajero(a) Múltiple** y **Cajero(a) Principal** contra los Reportes.

Llevar a cabo la emisión de los Reportes de la Operación Diaria (*Reporte de cheques de caja*, *Reporte de tarjetas de crédito*, *Reporte de cuentas de cheques y de ahorro*, Reporte de movimientos ATM , Reporte de compra venta de divisas , Reporte de cheques truncados y no truncados M.N. , Reporte de cheques truncados y no truncados dólares , Reporte liquidaciones FAT , reporte de créditos PQ (Listados de depósitos y Créditos otorgados), *Reporte de inversiones* y reporte de pago a pensionados) y en su ausencia lo podrá realizar el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**.

Supervisar que se envíen los reportes correspondientes conforme a lo siguiente:

Reporte de cheques de caja y documentación soporte: guarda en sobre Manila y envía por valija al **Gerente de Archivos y Correspondencia**, especificando que son *Cheque(s) de Caja*.

Reporte de tarjetas de crédito, *Reporte de inversiones* y documentación soporte: integra en legajo y archiva.

Reporte de cuentas de cheques y de ahorro y documentación soporte: guarda en sobre Manila y envía por valija al **Gerente de Archivos y Correspondencia**.

Reporte de impuestos y documentación soporte: guarda en sobre Manila y envía por valija a la **Dirección de Operaciones Bancarias**.

Enviar y notificar al **Departamento de Servicios, Impuestos y Cámara de Compensación** por Teléfono o vía correo electrónico "interno" las recepción de las imágenes de los cheques recibidos en el día por Sistema Image Check.

Será responsabilidad del **Cajero(a) Principal**:

Asegurarse de que el **Cajero(a) Mixto(a)** entreguen al cierre de la **Sucursal(es)** las loncheras para su resguardo en la bóveda.

Reportar al **Supervisor(a) de Servicios** el importe por concentración de efectivo diariamente a más tardar a las 13:30 hrs. hora del centro.

Será responsabilidad del **Cajero(a) Mixto(a)**, **Cajero(a) Múltiple** y **Cajero(a) Principal**.

Separar los Comprobantes de operación del día por Producto.

Revisar que las Operaciones tengan los Comprobantes de operación correspondientes.

Soportar su cierre a través del llenado de los Formatos *Corte de Caja*, *Vale de Devolución de Moneda Metálica en Moneda Nacional* y *Vale de Moneda Extranjera*.

Efectuar el cuadre de las operaciones registradas en *SOFT-M* contra el efectivo y los Comprobantes de operación.

19.- Arqueo de Tarjetas de Débito y Número de Identificación Personal (NIP).

Para el control de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP", se deberá requisitar el *Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082)*.

Los arqueos de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" se deberá realizar mensualmente.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Validar que el **Supervisor(a) de Servicios** requisite el formato de *Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082)* cuando reciba y entregue tarjetas y NIP´s, o en dado caso cuando no sea recogida por el **Cliente(s)** en el tiempo establecido, registre la leyenda de Concentrado a Matriz o Destruida mediante acta.

Validar que el *Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082)* cuadre con las existencias físicas de Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Validar que en el Expediente(s) de las Tarjeta(s) de Débito cuente con los acuse(s) de recibo correspondiente.

Realizar arqueo mensualmente de las Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y deberá requisitar el formato de *Formato de Arqueo Físico de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0084)* como evidencia de control.

Realizar el seguimiento a las diferencias detectadas y reportarlas a la **Dirección de Banca Comercial** y a la **Subdirección de Seguridad y Protección Civil**.

20.- Realizar la aplicación de pago de Nómina.

Facultades.

La **Subdirección de Acceso y Autenticación** será la única área facultada para el desarrollo de proceso de aplicación de la nómina(s) de las **Empresa(s)**.

Condiciones.

La **Empresa(s)** deberá remitir *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* a la **Institución**, indicando:

1.- El Número de Cuenta de Cheques de la **Empresa(s)**.

2.- Importe de la nómina(s).

3.- Número(s) de registro(s).

4.- Fecha de liberación.

5.- Oficio firmado por la persona autorizada para la Cuenta(s) de Cheques.

Anexar archivo electrónico que contenga el Lay Out para realizar la dispersión de nómina (solo si la unidad administrativa no genera la información a través del *Sistema Integral de Administración de Nómina (SIAN)*).

Toda solicitud de cancelación deberá ser enviada a más tardar un día hábil bancario, antes de la dispersión de los recursos máximo a las 14:00 Hrs.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Elaborar la conciliación de lo aplicado contra lo abonado.

Validación de la conciliación de la aplicación de la nómina(s) con lo solicitado por la **Empresa(s)**, así como aclaración de las diferencias y para realizar la aplicación de los rechazos o devolución de recursos.

Supervisar el envío de los Expediente(s) de la aplicación de la nómina(s) al **Archivo General** se realice semestralmente.

Validar que el Número de Cuenta de Cheques esté a Nombre de la **Empresa(s)**.

Validar en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* que la Cuenta(s) de Cheques tenga los recursos suficientes para el pago de la nómina(s).

Elaboración de la conciliación de lo aplicado contra lo solicitado por la **Empresa(s)**, así como aclaración de las diferencias y para realizar la aplicación de los rechazos o devolución de recursos.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Recibir la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* por parte de la **Empresa(s)**y enviarla a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su aplicación.

Validar que la Firma coincida con la registrada en el sistema de *SOFT-M*.

Validar en el sistema de *SOFT-M* que la Cuenta(s) de Cheques tenga los recursos suficientes de acuerdo a la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*.

Dirección de Informática.

Proporcionar los sistemas para la apertura y administración del servicio de pago de nómina.

21.- Conciliación contable operativa de Banje-Nómina.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Gerente de Tarjetas Bancarias**:

Deberá de instruir a su personal para la determinar el monto de la compensación de pagos y disposiciones de Tarjeta(s) de Débito Banjercito y otras emisoras.

Validar la correcta aplicación de los pagos recibidos y disposiciones realizadas a través de Banca(s) Electrónica(s), Cajero(s) Automático(s) y ventanilla de **Sucursal(es)** de la **Institución** y de otras entidades Financieras.

Deberá generar los reporte de pagos y disposiciones a través de los sistema de PROSA y del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para realizar las conciliaciones contables operativas y así para determinar la compensación diaria.

22.- Generación de reporte mensual sobre comisiones e intercambio de Tarjeta de Débito.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Gerente de Tarjetas Bancarias**:

Elaborar mensualmente (primeros 5 días hábiles posteriores terminado el mes), el reporte sobre Comisiones e Intercambio de Tarjeta(s) de Débito para su envío a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

23.- Generación de reporte trimestral sobre transacciones con Tarjeta de Débito.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Gerente de Tarjetas Bancarias**:

Elaborar trimestralmente sobre Transacciones e Intercambio de Tarjeta(s) de Débito para su envío a la **Dirección de Contabilidad** para que informe al **Banco de México (BANXICO)** durante los primeros 25 días naturales del mes inmediato terminado el trimestre.

24.- Reporte mensual por Depósitos en Efectivo.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias

Será responsabilidad de la/el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**:

Generar a fin de mes el archivo Reporte LIDE mes anterior.

Procesar información de **Cliente(s)** con depósitos mayores a $15,000.

25.- Validación de la integración del expediente por el alta del servicio de pago de Nómina de la empresa.

Condiciones.

El Expediente(s) de Apertura de Cuenta de Cheques para **Empresa(s)**, deberá contener la siguiente documentación:

Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068).

Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A).

Convenio modificatrio únicamente para organismos militares.

Oficio suscrito por el **Titular** de la **Dependencia Gubernamental** solicitando la apertura de la cuenta (no aplica para **Empresa(s)** Civil).

Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA)).

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales de la **Empresa(s)**, del **Representante Legal** (que tenga impreso el sello con leyenda de cotejado contra original, Nombre y Firma).

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Representante Legal** y terceros autorizados (que tenga impreso el sello con leyenda de cotejado contra original, fecha y Nombre y Firma).

Copia del testimonio o copiacertificada de la Escritura Constitutiva inscrita ante el **Registro Público de Comercio**.

Copia de la Cédula Registro Federal de Contribuyentes de la **Empresa(s)** expedida por la **Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)**.

Copia del testimonio o copia certificada de poderes expedido ante Fedatario Público que avale al **Representante Legal**.

En caso de **Representante Legal** extranjero, copia de pasaporte vigente y documento que acredite su legal estancia en el país (que tenga impreso el sello con leyenda de cotejado contra original, fecha, Nombre y Firma).

Propuesta del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** donde se presente lo siguiente:

a.- Valor aproximado de la nómina(s).

b.- Número de **Empleado(a)**.

c.- Periodicidad del pago de la nómina(s).

d.- Ubicación de la **Empresa(s)** y de los **Empleado(a)**.

e.- Tipo de negocio que representa la **Empresa(s)** para el Banco.

Contar con de una Cuenta(s) de Cheques con Banjercito, para proporcionar el servicio de pago de nómina.

Registro de las Firmas facultadas para realizar el cargo a la Cuenta(s) de Cheques y aplicación de la nómina(s).

Registro de las Firmas facultadas para la recepción de las Tarjeta(s) de Débito, los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito de los **Empleado(a)**.

Para el caso de la **Empresa(s)** incluir:

Copia Certificada del Acta Constitutiva, con número de inscripción al **Registro Público de la Propiedad**, en caso de **Empresa(s)** extranjera, copia legalizada o apostillada del documento que compruebe fehacientemente su legal existencia.

Copia de Poder(es) del **Representante Legal** inscrito en el **Registro Público de la Propiedad**, en caso de **Empresa(s)** extranjera, copia legalizada o apostillada del documento que acredite como representante a la **Persona(s) Física(s)** que se ostenta como tal.

Copia del Registro Federal de contribuyentes.

Dictamen Jurídico para Apertura de Cuentas de Captación para Persona Moral .

Para el caso de **Dependencia Gubernamental** incluir:

Copia de la Ley Orgánica de la Dependencia y Reglamento Interno. Copia de la Ley Orgánica de la Dependencia y Reglamento Interno.

Oficio de petición de apertura de la cuenta de cheques firmada por el **Titular** de la **Dependencia Gubernamental**.

Toda apertura de Cuenta(s) de Cheques para una **Unidad Militar** deberá incluir:

Nombramiento, designación o radiograma del militar que esta facultado para manejar la cuenta.

Copia del Aviso Oficial a la **Tesorería de la Federación (TESOFE)** de apertura de la cuenta (con sello de recibido).

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Es responsabilidad del **Gerente de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas**:

Revisar que este al 100?= integrado el Expediente(s), requisitado y legible.

Supervisar el envío de los Expediente(s) a la **Dirección General Adjunta de Administración**, para su digitalización.

Es responsabilidad del **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único**:

Identificar los Expediente(s) y complementos que contengan datos y/o documentos erróneos o faltantes, para su corrección en coordinación con la **Sucursal(es)**.

Coordinar con la **Comité de Crédito Interno** el envío de los Archivo Electrónico de créditos autorizados.

Será responsabilidad de la **Oficina de Cumplimiento**:

Revisar periodicamente la matriz de validación para la integración de expedientes de captación utilizada por la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas**.

26.- Validación de la integración del expediente por la apertura de la Banje-Nómina Banjercito.

Límites.

Los Expediente(s) de las cuentas deberán ser enviados en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de su fecha de apertura a la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** para su validación.

El límite máximo para subsanar las inconsistencias en el expediente reportadas por la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** de 15 días hábiles .

Condiciones.

El Expediente(s) de Apertura de Cuenta de Cheques para **Empleado(a)**, deberá estar integrado por la siguiente documentación:

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115).

Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito.

Clausulado.

Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610) o *Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810)*.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales o Comprobante de domicilio extranjero con el sello con leyenda de cotejado contra original, fecha, Nombre y Firma).

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma con el sello con leyenda de cotejado contra original, fecha, Nombre y Firma).

Aviso de Privacidad.

Carta Mandato (Autorización del empleado para entregar la Tarjeta y NIP´s a la empresa), opcional.

Responsabilidades.

Subdirección de Acceso y Autenticación.

Es responsabilidad del **Gerente Operativo Emisor**:

Validar que el Expediente(s) del **Empleado(a)** solicitante del servicio de pago de nómina se encuentre debidamente integrado.

Enviar los Expediente(s) de **Empleado(a)** solicitante a la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** para su validación.

Validar que todo Expediente(s) se envíe a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su resguardo y custodia, relacionado por altas y documentación a integrar a los Expediente(s) por trámites posteriores a la apertura.

Es responsabilidad del **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito**:

Identificar los Expediente(s) y complementos que contengan datos y/o documentos erróneos o faltantes, para su corrección en coordinación con la **Sucursal(es)**.

Enviar todo Expediente(s) validado a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su resguardo y custodia, relacionado por altas y documentación a integrar a los Expediente(s) por trámites posteriores a la apertura.

27.- Digitalización del expediente.

Límites.

El límite máximo para que el Expediente(s) o complemento remitido por la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** este o se encuentre disponible en el *Sistema Webtop Logín* es de 15 días hábiles.

Condiciones.

Deben ser organizados de acuerdo al manual de archivo y en cajas etiquetadas.

Para la digitalización del documento de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma se deberá utilizar el perfil difuminado y una resolución de 300 por 300 DPI.

Los Expediente(s) digitalizados deberán ser integrados conforme a las *Taxonomías de Digitalización de los Productos de Captación Vigentes*.

Responsabilidades.

Gerencia de Archivos y Correspondencia.

Es responsabilidad del **Gerente de Archivos y Correspondencia**:

Supervisar la oportuna digitalización de toda documentación del expediente de Banje-Nómina Banjercito.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Digitalización**:

Establecer las medidas de seguridad para evitar que la información de los **Cliente(s)** y cuentas sea llevada, por cualquier medio, hacia el exterior de la **Institución**.

Hacer del conocimiento del **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** las *Taxonomías de Digitalización de los Productos de Captación Vigentes*.

Supervisar que la documentación recibida como complemento deberá ser digitalizada y adicionada al Expediente(s) ya existente.

Turnar las caja etiquetadas con los Expediente(s) al **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** para su digitalización.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Recabar la documentación necesaria (copias) del **Cliente(s)** que lo solicito para su envío a la **Dirección de Crédito** / **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su actualización en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Turnar a la documentación complementaria a la **Dirección de Operaciones Bancarias** / **Departamento de Cliente Único** para su digitalización e integración al Expediente(s), una vez realizada la actualización de datos.

28.- Por solicitud interna.

Bloqueo.

Condiciones.

Para realizar el bloqueo de recursos, la/el **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** deberá recibir el correo interno de solicitud de bloqueo de fondos remitido por alguna de las siguientes Direcciones:

Dirección Jurídica Fiduciaria

Dirección de Crédito

Dirección de Operaciones Bancarias

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo

Dirección de Banca Comercial

Dirección de Banca Electrónica

Los motivos por los que se podrá solicitar el bloqueo de cuentas son los siguientes:

1. Dispersión de nómina mal aplicada.
2. Solicitud de las Pagadurías.
3. Préstamos abonados erróneamente.
4. Pensiones alimenticias.
5. Cobro de préstamos.
6. Depósitos pendientes de recuperar (Militares fallecidos).
7. Depósitos de fondos a homónimos.
8. Errores de operación.
9. Abono de préstamos.

Para cada correo la **Gerencia de Operaciones Pasivas** debe de dar respuesta independientemente si se llevó a cabo el bloqueo o bien si no procedió por falta de saldo, ya que debe de notificarle al área solicitante la situación de cada una de las cuentas.

Se podrá realizar el bloqueo para no recibir depósitos distintos al pago de nómina o pensión, cuando el **Comité de Comunicación y Control**, así lo dictamine en función del riesgo que el **Cliente(s)** represente por estar relacionado con alertas o presuntas operaciones inusuales.

El correo interno de solicitud podrá ser enviado al grupo GERENCIACHEQUES por un Auxiliar Especializado/Encargado de Operación/Técnico Especializado/Analista pero invariablemente se le debe de marcar copia al **Jefe(a) de Departamento**, **Gerente** y/o **Subdirector(a)** del área solicitante.

Además del correo interno, el área solicitante debe dar aviso vía telefónica, en cuanto envíe el correo para atender con prontitud la petición.

Independientemente del correo, la solicitud de bloqueo interno debe formalizarse mediante oficio firmado por el Titular de la **Dirección** solicitante, con la misma información proporcionada por el correo interno. Dicho oficio se debe de entregar el mismo día de la fecha del bloqueo.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Gerente de Operaciones Pasivas**:

Informar mediante correo interno a la Dirección solicitante respecto a las cuentas que fueron bloqueadas.

Guardar cada uno de los correos internos con las solicitudes de bloqueo de la(s) Cuenta(s) Banje-Nómina para consulta posterior.

Será responsabilidad de la/el **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas**:

Realizar el bloqueo de la Cuenta(s) Banje-Nómina previa autorización del **Gerente de Operaciones Pasivas**.

Generar y guardar el Expediente(s) de la Cuenta(s) Banje-Nómina bloqueada por solicitud de una Dirección solicitante para posibles aclaraciones a la autoridad correspondiente.

Será responsabilidad del **Oficial de Cumplimiento**:

Solicitar por oficio el bloqueo de Cuenta(s) Banje-Nómina para no recibir depósitos distintos al pago de nómina o de pensión de las cuentas (condición 36) que el **Comité de Comunicación y Control** dictamine como riesgosas, indicando el acuerdo y la Sesión.

Desbloqueo.

Condiciones.

Para realizar el desbloqueo de recursos, la/el **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** deberá recibir el correo electrónico u oficio(s) de desbloqueo de fondos remitido por la misma Dirección que solicitó el bloqueo.

El oficio de contestación que se envíe a la Dirección solicitante deberá contar con la rúbrica del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y la firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias**.

El oficio de contestación que se envíe a la Dirección solicitante deberá ser acompañado del oficio-relación recibido como solicitud del desbloqueo.

Las solicitudes de desbloqueo que se hayan recibido por correo serán contestadas por correo.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias

Será responsabilidad del **Gerente de Operaciones Pasivas**:

Informar en forma escrita a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** respecto de las cuentas a desbloquear.

Supervisar el desbloqueo de Cuenta(s) Banje-Nómina siempre y cuando sea por solicitud escrita de las autoridades competentes y haya sido previamente validado o autorizado por el **Director(a) de Operaciones Bancarias**.

Será responsabilidad de la/el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**:

Elaborar el oficio de respuesta dirigido a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** indicando el status de la Cuenta(s) Banje-Nómina solicitada para su desbloqueo.

Realizar el desbloqueo de la Cuenta(s) Banje-Nómina previa autorización del **Gerente de Operaciones Pasivas**.

Generar y guardar el Expediente(s) de la Cuenta(s) Banje-Nómina desbloqueada por solicitud de la **Dirección Jurídica Fiduciaria** para posibles aclaraciones a la autoridad correspondiente.

En su caso, elaborar el formato de orden de traspaso para su carga en el Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC).

Será responsabilidad del **Gerente de Operaciones de Tesorería**:

En su caso, realizar el traspaso a la TESOFE para su carga en el Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC).

29.- Por solicitud de autoridad.

Bloqueo.

Condiciones.

Para realizar el bloqueo de recursos, el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** deberá consultar el oficio(s) de solicitud de bloqueo de fondos remitido por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)*.

El oficio de contestación que se envíe al **Órgano Interno de Control** deberá contar con la rúbrica del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y la Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias**.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Gerente de Operaciones Pasivas**:

Informar al **Órgano Interno de Control** a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)* el estatus (localizada, no localizada) de las Cuenta(s) Banje-Nómina a bloquear.

Supervisar el bloqueo de Cuenta(s) Banje-Nómina siempre y cuando sea a solicitud expresa de las autoridades competentes y haya sido previamente validado o autorizado por el **Director(a) de Operaciones Bancarias**.

Será responsabilidad del **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**:

Elaborar el oficio de respuesta dirigido al **Órgano Interno de Control** indicando el estatus de la Cuenta(s) Banje-Nómina solicitada para su bloqueo.

Realizar el bloqueo de la Cuenta(s) Banje-Nómina previa autorización del **Gerente de Operaciones Pasivas**.

Generar y guardar el Expediente(s) de la Cuenta(s) Banje-Nómina bloqueada por solicitud de la autoridad para posibles aclaraciones.

Desbloqueo.

Condiciones.

Para realizar el desbloqueo de recursos, el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** deberá consultar el oficio(s) de solicitud de desbloqueo de fondos remitido por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)*.

El oficio de contestación que se envíe al **Órgano Interno de Control** deberá contar con la rúbrica del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y la Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias**.

El oficio de contestación que se envíe al **Órgano Interno de Control** deberá ser acompañado del oficio-relación recibido como solicitud del desbloqueo.

Responsabilidades.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Gerente de Operaciones Pasivas**:

Informar al **Órgano Interno de Control** a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)* el estatus (localizada, no localizada) de las Cuenta(s) Banje-Nómina a desbloquear.

Supervisar el desbloqueo de Cuenta(s) Banje-Nómina siempre y cuando sea a solicitud expresa de las autoridades competentes y haya sido previamente validado o autorizado por el **Director(a) de Operaciones Bancarias**.

Será responsabilidad del **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**:

Elaborar el oficio de respuesta dirigido al **Órgano Interno de Control** indicando el estatus de la Cuenta(s) Banje-Nómina solicitada para su bloqueo o desbloqueo.

Realizar el desbloqueo de la Cuenta(s) Banje-Nómina previa autorización del **Gerente de Operaciones Pasivas**.

Generar y guardar el Expediente(s)de la Cuenta(s) Banje-Nómina desbloqueada por solicitud de la autoridad para posibles aclaraciones.

En su caso, elaborar el formato de orden de traspaso para su carga en el Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC).

Será responsabilidad del **Gerente de Operaciones de Tesorería**:

En su caso, realizar el traspaso a la **Tesorería de la Federación (TESOFE)** para su carga en el Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC).

30.- Por inactividad.

Bloqueo.

Condiciones.

Para realizar el bloqueo de recursos, el **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** deberá recibir la notificación de solicitud de bloqueo de fondos remitido por la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** a través de Correo Interno "Outlook".

Responsabilidades.

Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo.

Será responsabilidad del **Gerente de Pago a Pensionados**:

Validar el reporte de Cuenta(s) de Captación a la vista del personal militar retirado y pensionado que cobra mediante algún producto bancario y que no ha realizado movimientos en los últimos seis meses.

Será responsabilidad del **Analista del Departamento de Administración de Pago**:

Generar mensualmente el reporte de Cuenta(s) de Captación a la vista del personal militar retirado y pensionado, que cobra mediante algún producto bancario y que no ha realizado movimientos en los últimos seis meses.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**:

Realizar el bloqueo de la Cuenta(s) de Captación previa autorización del **Gerente de Operaciones Pasivas**.

Desbloqueo.

Condiciones.

Para realizar el desbloqueo de recursos, el **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** deberá recibir la notificación de solicitud de desbloqueo de fondos remitido por la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** a través de Correo Interno "Outlook".

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios**:

Solicitar el desbloqueo de la Cuenta(s) de Captación a la Vista a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**, mediante un oficio(s) de solicitud de desbloqueo de fondos, con las firmas del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**, **Supervisor(a) de Servicios** y Vo. Bo. del **Cliente(s)**, adjuntando copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** con sello con leyenda de cotejado contra original.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Será responsabilidad del **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**:

Realizar el desbloqueo por la condición 33 de la Cuenta(s) de Captación previa autorización del **Gerente de Operaciones Pasivas**.

Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo.

Será responsabilidad del **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**:

Determinar la procedencia de la solicitud del desbloqueo de la Cuenta(s) de Captación.

31.- Determinación de la tasa para el pago de intereses de la cuenta.

Facultades.

El **Comité de Tesorería** sancionará y, en su caso autorizará, las Tasa(s) de Interés de los productos de captación a la vista a operar.

El **Director(a) de Tesorería** determinará en base a las condiciones de mercado, la Propuesta de Tasas de Interés de los productos de captación a la vista que se someterán a autorización del **Comité de Tesorería**.

El **Analista del Departamento de Tesorería Nacional** consultará en las actas del **Comité de Tesorería**, las Tasa(s) de Interés de captación a la vista, a plazo en Moneda Nacional, Dólar(es) Americano(s) y Euro(s), así como las Tasa(s) de Interés activas.

Condiciones.

Todas las Tasa(s) de Interés pactadas para captación a la vista deberán estar expresadas en porcentaje anual.

El cálculo de los intereses para las Cuenta(s) de Captación será mensual (último día hábil)

Las Tasa(s) de Interés vigentes de los productos de captación a la vista son las siguientes:

Cuentas de ahorro.

Cuenta productiva.

Finveretiro.

Cuenta efectiva.

Banje-Nómina Banjercito.

Cuenta básica.

Cuentas de cheques en dólares americanos.

Cuentas de cheques en euros.

Cuenta Gana ahorro y Gana ahorro pensionados.

Cuenta maestra.

Cuenta efectiva P.Q.

Cuenta básica de Banje-Nómina Banjercito.

En todo momento dentro de la secuencia de actividades, el **Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales**, o en ausencia el **Analista del Departamento de Inversiones Institucionales** (Financiero), o el **Gerente de Análisis de Mercado**, así como el **Analista del Departamento de Tesorería Nacional** (Posición Financiera) y el **Subdirector(a) de Tesorería** podrán consultar para cada actividad en especifico el Plan de Contingencia.

Responsabilidades.

Dirección de Tesorería.

Será responsabilidad del **Gerente de Análisis de Mercado**:

Supervisar que las Tasa(s) de Interés de los productos de captación a la vista sean cargadas correctamente al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales**:

Actualizar las Tasa(s) de Interés de los productos de captación a la vista en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Será responsabilidad del **Analista del Departamento de Tesorería Nacional**:

Enviar diariamente por Correo Interno "Outlook" al **Director(a) de Tesorería** y la **Dirección de Banca Comercial** el Prontuario de tasas brutas pasivas (SE-R-117), autorizadas por el **Comité de Tesorería** de forma diaria.

En ausencia de **Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** sus funciones podrán ser cubiertas por el **Gerente de Análisis de Mercado**.

En ausencia del **Gerente de Análisis de Mercado** sus funciones podrán ser cubiertas por el **Subdirector(a) de Tesorería**.

En ausencia de **Director(a) de Tesorería** sus funciones podrán ser cubiertas por el **Subdirector(a) de Tesorería**.

32.- Retención del I.S.R.

Condiciones.

El cálculo del Impuesto Sobre la Renta (ISR) para las cuentas de cheques será mensual.

En ningún caso, el monto del Impuesto Sobre la Renta (ISR) podrá ser mayor a los intereses que se hayan pagado a la cuenta.

Responsabilidades.

Dirección de Tesorería.

Será responsabilidad del **Comité de Tesorería**:

Aprobar o no, la propuesta de la Tasa(s) de Interés que se pagará a final de mes.

Será responsabilidad del **Director(a) de Tesorería**:

Emitir la propuesta de Tasa(s) de Interés que se pagará a final de mes.

Será responsabilidad del **Gerente de Análisis de Mercado** o **Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales**:

Realizar la carga de las Tasa(s) de Interés para las Cuenta(s) de Captación autorizadas por el **Comité de Tesorería** en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

33.- Emisión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

Responsabilidades.

Dirección de Informática.

Es responsabilidad del **Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)** generar del Spool la impresión de los

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito normales.Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito retenidos.

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito pensionados.

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito pensionados (retenidos).

Subdirección de Acceso y Autenticación.

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Generar cada fin de mes, en su usuario del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* el Spool de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito, respetando el siguiente orden:

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito normales.

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito retenidos.

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito pensionados.

Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito pensionados (retenidos).

Generar las ordenes de proceso solicitando la impresión masiva de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito para su envío a la **Dirección de Informática** / **Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)**, asegurándose incluir los siguientes datos:

Nombre de usuario.

Nombre de los Spools.

Número de hojas que se imprimirán.

Validar aleatoriamente los Estado(s) de Cuenta de Cuenta(s) Banje-Nómina tomando muestras y verificar que la información contenida en los formatos esté completa y sea legible como es: Datos generales del **Cliente(s)**, datos de la cuenta y resumen del periodo.

Realizar la validación de los Estado(s) de Cuenta con estatus de domicilio, respecto al código postal se encuentre de forma ascendente para proceder a remitir a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**, misma que remite los Estado(s) de Cuenta al domicilio de los **Cliente(s)** vía **Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)**.

Gerencia de Archivos y Correspondencia.

Será responsabilidad del **Gerente de Archivos y Correspondencia**:

Supervisar el ensobretado de los Estado(s) de Cuenta con estatus retener y remitirlos por valija a cada **Sucursal(es)** en los primeros 5 días hábiles de cada mes.

34.- Reimpresión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

La impresión del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito solo podrá realizarse para meses que hayan concluido el cierre mensual a nivel central (meses cerrados).

Solo se permitirá la impresión del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito que tengan una antigüedad máxima de 6 meses anteriores al mes que se efectúe la solicitud (los requerimientos de los **Cliente(s)** de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito con antigüedad superior a los 6 meses, deberán ser solicitados a través de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**.

La impresión del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito deberá realizarse invariablemente en hojas blancas (los **Cliente(s)** que requieran en formato Institucional, deberá ser solicitados a través de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**.

Para las/los **Cliente(s)** cuyo Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito no tenga estatus de envío a domicilio, la impresión y la entrega del mismo en **Sucursal(es)** deberá realizarse sin costo alguno.

En los casos en que la/el **Cliente(s)** requiera la impresión del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito con una antigüedad mayor a 6 meses que permite el *Sistema Odwek*, o en formato original, se deberá generar el cobro de la comisión correspondiente conforme al *Tarifario* vigente.

Facultades.

Este deberá ser realizado a través de la red de **Sucursal(es)** y del **Centro de Atención Telefónica**.

En el caso de la red de **Sucursal(es)** el **Cliente(s)** deberá de presentar la siguiente documentación:

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408).

El **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** podrá autorizar la impresión de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito sin costo.

Límites.

El tiempo de respuesta al **Cliente(s)** será no mayor a un día hábil.

La opción de impresión estará disponible únicamente para aquellas cuentas que pertenezcan a la **Sucursal(es)**.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

El **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** deberá:

Realizar la modificación del Domicilio y / o Número(s) telefónico(s) a través de la Base de Datos (Access) y *Sistema Cardman Gráfico*.

El **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** deberá:

Atender la petición del **Cliente(s)**, cuando éste se presente a solicitar Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito de meses anteriores.

Verificar que la requisición de la formato de reimpresión de estados de cuenta (FOBA-2010) e Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** coincidan con el con los que presenta la Cuenta(s) Banje-Nómina y se encuentre debidamente firmado.

El **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** deberá:

Verificar que sea el **Cliente Titular** de la Cuenta(s) Banje-Nómina.

Que el **Cliente(s)** cuente con una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para verificar su identidad.

Indicar al **Cliente(s)** el costo de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

Llenar el formato de reimpresión de estados de cuenta (FOBA-2010) y recabar la Firma del **Cliente(s)** y del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**.

Incluir en el formato de reimpresión de estados de cuenta (FOBA-2010) el número de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma presentada.

Preguntar al **Cliente(s)** si la reimpresión será en papel blanco o papel membretado.

Papel blanco: Realizar la reimpresión del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito conforme al formato de reimpresión de estados de cuenta (FOBA-2010).

Papel membretado: Enviar Correo Interno "Outlook" a la **Dirección de Operaciones Bancarias**, solicitando la reimpresión del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito e indicando el o los periodo(s) requerido y anexar digitalmente el formato de reimpresión de estados de cuenta (FOBA-2010) debidamente requisitado e indicando con la leyenda "SIN COSTO" en caso de que no se le cobre.

35.- Emisión de constancia de interés real.

Condiciones.

La *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* se deberá expedir en apego a lo dispuesto en *LISR - Tit 4° - Cap VI - Art 159* vigente.

Se considerará interés real al monto que los intereses excedan el ajuste por inflación y deberá ser calculado de conformidad con lo establecido en *LISR - Tit 2° - Cap IV - Art 59 - Frac I* vigente.

Responsabilidades.

Dirección de Contabilidad.

Director(a) de Contabilidad:

Remitir mediante oficio a la **Dirección de Informática** los datos requeridos tanto en la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* que se entregará a los **Cliente(s)**, así como la información que se entregará al **Servicio de Administración Tributaria (SAT)**.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Subdirector(a) de Operaciones Pasivas:

Asegurar que todas las *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* estén disponibles en la **Sucursal(es)** correspondiente, para su entrega al **Cliente(s)**.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**

Recabar el acuse(s) de recibo de las *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* que se entreguen a los **Cliente(s)**.

36.- Actualizar la base de datos de cuentahabiente por cambio de afinidad (cambio de sucursal).

Facultades.

Este trámite no deberá generar comisión o cargo a la cuenta del **Cliente(s)**.

Condiciones.

Que el **Cliente(s)** no le llegue su Tarjeta(s) de Débito por haber cambiado de domicilio.

Que al momento de realizar la aplicación de la nómina(s) de las **Empresa(s)**, el **Empleado(a)** aparezca sus recursos en otra pagaduría diferente a la original.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** supervisar la localización de la Tarjeta(s) de Débito y realizar el cambio al nuevo domicilio del **Cliente(s)**.

37.- Cancelación de cuentas sin movimientos.

Condiciones.

En base a la *LIC - Tit 3° - Cap II - Art 61*, se traspasarán a una cuenta global los saldos de las cuentas que:

Durante un periodo de 3 años han permanecido sin movimiento (depósito o retiro).

En base a la *LIC - Tit 3° - Cap II - Art 61* se realizará el traspaso a la cuenta de la **Beneficencia Pública** aquellas cuentas que:

Hayan permanecido 3 años en la cuenta global, que tengan un saldo hasta 300 veces el Salario Mínimo General Diario Vigente en el Distrito Federal.

Responsabilidades.

Dirección de Informática.

Es responsabilidad de la **Dirección de Informática**:

Cancelará mensualmente las cuentas que no tengan movimientos en los últimos 3 años y enviará el saldo a una cuenta global.

Dirección de Operaciones Bancarias:

Es responsabilidad de la **Dirección de Operaciones Bancarias**:

Realizar el traspaso o entrega mediante *Cheque(s) de Caja* de los saldos de las cuentas canceladas, con base en el *LIC - Tit 3° - Cap II - Art 61*, a la **Dirección de Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública**; asegurándose que se haya contabilizado el cargo a la cuenta y el abono por el monto global del *Cheque(s) de Caja*.

Recabar el acuse(s) de recibo de la **Dirección de Administración del Patrimonio de la Beneficencia Pública**, como evidencia del *Cheque(s) de Caja* entregado.

38.- Activación de la Tarjeta de Débito.

En el momento de la entrega de la Tarjeta(s) de Débito en la Red de Sucursales, se le indicará al **Cliente(s)** que la activación la podrá realizar en la **Sucursal(es)** o en el **Centro de Atención Telefónica**.

Cuando sea en la **Sucursal(es)**, el **Cliente(s)** deberá cubrir los siguientes requisitos:

Original y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Requisitar los datos solicitadas en el Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito* y en el *Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal* *.

Registrar la entrega del plástico en el *Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082)*.

* Estos documentos se anexaran al Legajo Contable del cierre diario de operaciones.

Facultades.

Dirección de Banca Comercial.

El **Centro de Atención Telefónica** y la Red de Sucursales son las áreas facultadas para realizar la activación de la Tarjeta(s) de Débito.

Condiciones.

En la Red de Sucursales:

Se deberá generar el *Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal* para conciliar contra los *Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal* emitidos por sistema, a fin de evitar cualquier anomalía en la prestación de este servicio.

Enviar el Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

El **Centro de Atención Telefónica**:

Deberá permanecer en función las 24 hrs., del día, los 365 días del año.

Aplicar el Cuestionario de Seguridad Vigente, antes de la activación de la Tarjeta(s) de Débito a fin de identificar plenamente al **Cliente(s)**.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

El **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Deberá indicar al **Cliente(s)** que la activación lo podrá realizar en el **Centro de Atención Telefónica** o en la Red de Sucursales.

Registrar la entrega de la Tarjeta(s) de Débito en el inventario de *Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082)*.

Generar el *Reporte de Asignación / Reposición NIP´s en Sucursal* para cotejar contra los *Comprobante de Asignación o Reposición de Número de Identificación Personal (NIP)* emitidos por sistema, a fin de evitar cualquier anomalía en la prestación de este servicio.

Enviar el Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su control y archivo.

Indicar al **Cliente(s)** que firme la Tarjeta(s) de Débito en la parte posterior una vez activada la tarjeta y antes de que éste se retire de la **Sucursal(es)**.

El **Supervisor(a) de Servicios** deberá:

Supervisar la generación del *Reporte de Asignación / Reposición NIP´s en Sucursal* y del *Comprobante de Asignación o Reposición de Número de Identificación Personal (NIP)* para su conciliación correspondiente.

Supervisar el envío del Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Supervisar el registro del Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito en el inventario de *Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082)* en el momento de la entrega de la Tarjeta(s) de Débito.

Del operador del **Centro de Atención Telefónica**:

Verificar la identidad del **Cliente(s)**, dirección etc., mediante la aplicación del Cuestionario de Seguridad Vigente.

Deberá solicitar los datos de la Tarjeta(s) de Débito para su validación en el *Sistema Cardman Gráfico* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Indicar al **Cliente(s)** que firme la Tarjeta(s) de Débito en la parte posterior una vez realizada la activación.

39.- Expedición de Tarjetas de Débito Adicional.

Facultades.

La **Dirección de Banca Comercial** tendrá la facultad de expedir Tarjeta(s) de Débito adicional(es) a cargo y riesgo de la/el **Cliente Titular**.

La **Subdirección de Acceso y Autenticación** es el área facultada para realizar la solicitud y recepción al proveedor del plástico de la Tarjeta(s) de Débito.

Límites.

La vigencia de las Tarjeta(s) de Débito será la misma que tiene la Tarjeta(s) de Débito del **Cliente Titular**.

El límite máximo de expedición de Tarjeta(s) de Débito adicionales asociadas a la Cuenta(s) Banje-Nómina del **Cliente Titular** será de cinco adicionales.

Condiciones.

La operación será formalizada mediante la requisición de la *Solicitud de Tarjeta de Débito Adicional (FCRE-3108)*, plasmando el Nombre y Firma del **Gerente de Sucursal** ó **Encargado(a) de Sucursal**, además del Nombre y Firma de la/el **Solicitante** y del adicional a la cuenta.
La/el **Solicitante**y la/el adicional a la cuenta deberán presentar copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para poder realizar el trámite.

Será sujeto de expedición, a su cargo y riesgo, de una o más Tarjeta(s) de Débito, el **Titular** que lo solicite por escrito.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Validar la documentación proporcionada por el **Cliente Titular** / **Empresa(s)** este completa y correcta.

Supervisar que las altas de tarjetas adicionales sean ingresadas en *SOFT-M* por el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** responsable cumpla con las siguientes características, con el fin de que la tarjeta sea proporcionada en el tiempo estipulado:

El Nombre no rebase 24 caracteres.

No contenga la letra "Ñ" o símbolos.

El orden de captura sea nombre, apellido(s).

Validar el reporte de altas con el fin de asegurarse que la operación fue realizada de forma exitosa.

Verificar que sea integrado el Expediente(s) y enviado a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su digitalización y resguardo en el Expediente(s) del **Titular** de la cuenta.

Dar seguimiento a cada solicitud de Tarjeta(s) de Débito.

Será responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** por medio de la **Empresa(s)**:

Verificar que se incluya copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del adicional y del **Titular**, como evidencia plasma el sello con leyenda de cotejado contra original.

Validar lo datos asentados en la solicitud de Tarjeta(s) de Débito adicional y que esté firmada por el **Cliente Titular** y el adicional.

Realizar el alta de la tarjeta(s) adicional(es) en *SOFT-M* cuidando que cumpla con las siguientes características:

El Nombre no rebase 24 caracteres.

No contenga la letra "Ñ" o símbolos.

El orden de captura sea nombre, apellido(s).

Indicar la **Sucursal(es)** a la que se enviará el nuevo plástico.

Integrar el Expediente(s) con toda la documentación proporcionada por la/el **Cliente(s)** para su envío a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su digitalización y resguardo en el Expediente(s) del **Titular** de la cuenta.

40.- Reposición de la Tarjeta de Débito.

Facultades.

La **Institución** se reserva el derecho de realizar el cobro de comisiones con cargo a la cuenta del cliente.

La **Subdirección de Seguridad y Protección Civil** es la única área facultada para bloquear la Tarjeta(s) de Débito por operaciones fuera de perfil o presunto fraude en la Cuenta(s) Banje-Nómina.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

La solicitud o reporte se realizará a través de la red de **Sucursal(es)**, **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**, **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** o del **Centro de Atención Telefónica** (este último durante las 24 hrs., los 365 días del año).

Límites.

Los trámites para la reposición de la Tarjeta(s) de Débito deberá quedar cubierto en un máximo de 8 días.

No se emitirá la Tarjeta(s) de Débito cuando esta próxima la fecha a renovarse (la renovación se hará hasta entonces).

Condiciones.

Toda reposición de la Tarjeta(s) de Débito por concepto de maltrato, fraude, robo o extravío:

Deberá ser solicitado por el **Cliente(s)** a través de la **Empresa(s)** o directamente en la red de **Sucursal(es)** y en el **Centro de Atención Telefónica**.

El reporte deberá contener el Nombre que tiene impreso la Tarjeta(s) de Débito y el Número de Tarjeta de Débito.

Se expedirá nuevo Número(s) de Identificación Personal "NIP" por la reposición de la Tarjeta(s) de Débito por robo o extravío.

Por cambio de Nombre se podrá realizar en la red de **Sucursal(es)** y en la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** siempre y cuando se encuentre bajo alguno de los siguientes supuestos:

Error de captura imputable a la **Institución**, al momento del alta de la Tarjeta(s) de Débito en el sistema de *Sistema Cardman Gráfico*.

El **Cliente(s)** haya presentado Tramité ante registro civil por cambio de Nombre.

Para reposiciones de Tarjeta(s) de Débito por vencimiento se informará al **Cliente(s)** vía mensaje de texto "SMS" y/o "correo electrónico" el envío de su tarjeta a **Sucursal(es)** Banjercito.

Responsabilidades.

Es responsabilidad del Operador del **Sucursal(es)**, **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** y de la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**:

Validar que los reportes sean correctos.

Coordinar el envío de los reportes a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su trámite correspondiente.

Es responsabilidad del Operador del **Centro de Atención Telefónica**, **Sucursal(es)**, **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** y de la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**:

Levantar reporte en el sistema correspondiente que contenga información suficiente y relacionada de la persona que reportó el robo o extravío para poder atender futuras aclaraciones.

Verificar la identidad del **Cliente(s)** mediante la aplicación del *Cuestionario de seguridad* vigente.

Realizar el bloqueo de la tarjeta en el *Sistema Cardman Gráfico* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* una vez que levantó el reporte por robo o fraude.

Proporcionar al **Solicitante** el número de reporte y recabar información sobre el destino (**Sucursal(es)** de envío) que se dará a la nueva Tarjeta(s) de Débito.

Mantener disponible el reporte por lo menos los siguientes seis meses a partir de la fecha del reporte.

Realizar el cambio de estatus de la Tarjeta(s) de Débito en la Cuenta(s) Banje-Nómina en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Enviar de los reportes a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** en tiempo y forma.

En caso de "cambio de Nombre", se debe de bloquear la Tarjeta(s) de Débito actual en el *Sistema Cardman Gráfico* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**, **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** y de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**:

Orientar al **Cliente(s)** para solicitar la reposición de su Tarjeta(s) de Débito o turnarlo al **Centro de Atención Telefónica**.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Gerente Operativo Emisor**:

Instruir a su personal para llevar a cabo la generación de la Tarjeta(s) de Débito para reposición por concepto de maltrato, cambio de nombre, fraude, robo o extravío y que cuente con el Número de reporte del **Centro de Atención Telefónica**.

Verificar la correcta integración del Expediente(s) y que se actualice la base de datos en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Instruir a su personal para que se envíe el Expediente(s) a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su custodia.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Verificar que la cuenta se encuentre bloqueada en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Verificar la correcta integración del Expediente(s) y que se actualice la base de datos en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Instruir a su personal para que se envíe el Expediente(s) a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su custodia.

Contar con los accesos necesarios a los sistemas para trascodificar la Tarjeta(s) de Débito que solicite la **Subdirección de Seguridad y Protección Civil** o el **Cliente(s)** en caso de fraude.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas**:

Supervisar el envío de las Tarjeta(s) de Débito a la **Sucursal(es)** donde se origino el trámite.

41.- Reposición del Número de Identificación Personal (NIP).

Límites.

Este trámite no deberá generar comisión o cargo a la cuenta del **Cliente(s)**.

Condiciones.

Toda reposición del Número(s) de Identificación Personal "NIP" deberá ser solicitado por el **Cliente(s)** a través de la **Empresa(s)**, en la red de **Sucursal(es)**, **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** o por el **Centro de Atención Telefónica** (este último durante las 24 hrs., los 365 días del año).

Este servicio esta disponible para todos los productos que tengan asociada una Tarjeta(s) de Débito, con el propósito de atender cualquier reposición solicitada por los **Cliente(s)**, aún cuando la Tarjeta(s) de Débito o cuenta no pertenezca a la **Sucursal(es)** donde se presente dicha solicitud.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Autorizar y controlar la asignación de Número(s) de Identificación Personal "NIP" a plásticos mediante el uso de su clave de autorización en *SOFT-M*.

Validar la relación de los Número(s) de Identificación Personal "NIP" enviada por la **Subdirección de Acceso y Autenticación** contra Remesas.

Verificar que el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** registre en el cuadernillo de control los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Orientar al **Cliente(s)** o al **Representante Legal** para solicitar la renovación del Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Es responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**.

Identificar al **Cliente(s)** que se presente solicitar la reposición de su Número(s) de Identificación Personal "NIP", mediante la presentación de una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma prevista en presente Manual.

Verificar que la persona que se presenta por reposición de su Número(s) de Identificación Personal "NIP" sea el titular del plástico.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Imprimir el reporte de Número(s) de Identificación Personal "NIP" (altas) del *Sistema Cardman Gráfico* de un día anterior en dos tantos.

Entregar los reportes en el **Centro de Cómputo** y recibir los Número(s) de Identificación Personal "NIP" impresos de un día anterior. En caso de que no estén completos solicitar se le informe mediante correo electrónico para emitir el reporte correspondiente.

Imprimir del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* los oficios para el envío de Número(s) de Identificación Personal "NIP" a la Red de **Sucursal(es)**.

Enviar los registros de Número(s) de Identificación Personal "NIP" a través del módulo de control de Nips SIBA, de acuerdo a la **Sucursal(es)** que proporciona el **Departamento de Mantenimiento y Altas**.

Ensobretar los Nips de acuerdo a la **Sucursal(es)** de envío, anexando el oficio del módulo de Nips SIBA.

Entregar la valija con sobres a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** antes de las 15:00 hrs. para su envío a la red de **Sucursal(es)**.

42.- Digitalización de acuses de recibo de tarjetas de débito.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial

Es responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**.

Enviar mediante valija a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** los acuses de recibo de tarjeta de débito con copia de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma con sello de "cotejado contra original".

Dirección de Banca Electrónica

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**

Enviar mensualmente al **Departamento de Digitalización** a través de correo electrónico la relación de los **Cliente(s)** que recibieron Tarjeta(s) de Débito mediante acuse de recibo de tarjeta de débito.

Dirección General Adjunta de Administración

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Digitalización**.

Notificar a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** el resultado del proceso de digitalización de acuerdo a la relación de acuses de recibo de tarjeta de debito remitida.

43.- Actualizar la base de datos del Empleado.

Facultades.

Dirección de Banca Electrónica / Subdirección de Acceso y Autenticación.

Es facultad de la **Gerencia Operativa Emisor** realizar modificaciones de datos generales de tarjetahabientes en la base de datos del *Sistema Cardman Gráfico*.

Dirección de Banca Comercial

Es facultad del **Centro de Atención Telefónica** realizar modificaciones de datos generales de tarjetahabientes en la base de datos del *Sistema Cardman Gráfico*.

Límites.

Este trámite no deberá generar comisión o cargo a la cuenta del **Cliente(s)**.

Los datos y documentos resultado de los mantenimientos, se deberán enviar completos vía correo electrónico, para su validación mediante oficio a la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** adscrita a la **Dirección de Operaciones Bancarias**.

Condiciones.

Será sujeto de actualización de datos a través del **Centro de Atención Telefónica** cuando el **Cliente(s)** lo solicite vía telefónica o por escrito en **Sucursal(es)**.

Cuando el **Cliente(s)** realice llamada vía telefónica para solicitar la activación de la Tarjeta(s) de Débito al **Centro de Atención Telefónica**, y el operador valida los datos generales.

Oficio de Solicitud de mantenimiento emitido por las siguientes áreas:

Subdirector(a) de Seguridad y Protección Civil

Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)

Director(a) de Operaciones Bancarias

El mantenimiento o modificación de la/el **Beneficiarios(as)** en Cuenta(s) de Captación deberá solicitarlo por escrito el **Titular de la Cuenta** a la **Sucursal(es)** donde realizó la apertura de su cuenta.

El mantenimiento del domicilio de la/el **Cliente(s)** se realizará exclusivamente en **Sucursal(es)**, recabando copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales, la cual deberá ser cotejada contra el original, a fin de mantener el registro en el sistema *SOFT-M* conforme al Expediente(s), atendiendo a lo dispuesto en la 3a y 4a de las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.*

En el caso de requerir modificar un domicilio alterno a su domicilio original, se deberá informar a la/el **Cliente(s)** que el propósito es exclusivamente para el envío de estado de cuenta y en ningún caso se considerará para sustituir el domicilio original. En este caso aplicarán las políticas de identificación del **Cliente(s)** (en **Sucursal(es)**, Banca Electrónica o Banca por Teléfono).

Será necesario, para todo mantenimiento de Cuenta(s) de Cheques, contar con el total de los documentos y solicitud de mantenimiento, requeridos que soporte la modificación (en copia fotostática) debidamente verificados contra su original, dejando evidencia mediante el sello con leyenda de cotejado contra original, nombre y firma del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**.

En ningún caso se realizará vía Fax o vía Teléfono el mantenimiento en Cuenta(s) de Cheques.

Los tipos de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma considerados como oficiales para el mantenimiento de una Cuenta(s) de Cheques serán las establecidas en las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.*.

El Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales valido para el mantenimiento de una Cuenta(s) de Cheques serán los establecidas en las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.*.

Todo mantenimiento de cuentas de cheques debe ser a solicitud de la/el **Cliente(s)** entregando el Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales validos para el mantenimiento de una Cuenta(s) de Cheques de acuerdo a las establecidas en las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.*.

Todos los mantenimientos que se realicen a los productos de captación referentes a:

Toda modificación realizada a la base de datos del Sistema de Cuenta(s) de Cheques referente a Nombre, R.F.C. y tipo de Cuenta(s) de Cheques deberá quedar documentada con la solicitud del cambio turnada por el **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**.

Cambios en los domicilios de la/el **Titular de la Cuenta**.

Altas, bajas y modificaciones a la/el **Cotitular(es) de la Cuenta**, **Representante Legal**, terceros autorizados y tarjetas adicionales.

Altas, bajas y modificaciones a la/el **Beneficiarios(as)** y sus porcentajes de participación.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica**:

Informar mediante Correo Interno "Outlook" a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** los cambios realizados a los datos generales de los **Cliente(s)**.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Firmar oficio enviado por **Sucursal(es)** para mantenimiento de RFC y/o nombre de la/el **Cliente(s)** y turnar vía correo electrónico a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para su actualización en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Actualizar el expediente de la cuenta, para el alta de nuevo domicilio de la/el **Cliente(s)** (**Titular de la Cuenta**) de cuentas de cheques, con la documentación soporte siguiente: copia de Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales vigente y estampado como evidencia el sello con leyenda de cotejado contra original, nombre y firma.

Actualizar el expediente de la cuenta, para el alta/baja de beneficiarios de cuentas de cheques, con la documentación soporte siguiente: Escrito simple de solicitud del Cliente y *Carátula de Contrato de Productos Bancarios de Captación en Moneda Nacional / Extranjera* (correspondiente a la cuenta que se modifico por el beneficiario) y estampado como evidencia el sello con leyenda de cotejado contra original, nombre y firma.

Actualizar el expediente de la cuenta, para el alta/baja de la/el **Cotitular(es) de la Cuenta** o **Representante Legal** de cuentas de cheques, con la documentación soporte siguiente: copia de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma vigente, Copia de Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales vigente, Oficio de instrucciones del comandante (sólo para el sector militar), Oficio de instrucciones del **Representante Legal** o Apoderado y *Carátula de Contrato de Productos Bancarios de Captación en Moneda Nacional / Extranjera* y estampado como evidencia el sello con leyenda de cotejado contra original, nombre y firma.

Será responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Generar los documentos necesarios, que se obtienen de *SOFT-M*, origen de los mantenimientos realizados al sistema, a solicitud de la/el **Cliente(s)**, los cuales deberán contener los nombres y firmas autógrafas, tanto de la/el **Cliente(s)** como de los funcionarios de la **Sucursal(es)**, recopilando las copias necesarias de los documentos que integran dichos mantenimientos, de conformidad a lo establecido en la Normatividad Institucional.

Solicitar el mantenimiento (modificación de la base de datos) por medio de un oficio enviado por correo electrónico dirigido a la **Dirección de Operaciones Bancarias**, aplica para nombre y Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente, en un lapso no mayor a 5 días hábiles.

Dirección de Operaciones Bancarias

Será responsabilidad del **Gerente de Operaciones Pasivas**:

Supervisar que se dé atención a las solicitudes de mantenimiento operativo (modificaciones en la base de datos) al sistema de cuentas de cheques.

Será responsabilidad del **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único**:

Validar la documentación recibida por el personal de **Sucursal(es)** controlando la información a través de hojas electrónicas, reportando vía correo electrónico sobre los documentos no recibidos en un lapso mayor a los 5 días hábiles.

Validar los datos y documentos contra la información capturada en *SOFT-M*, enviando los documentos físicos como complementos a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**, para su proceso de digitalización y custodia definitiva.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Supervisar que los cambios de los datos generales solicitados por el **Cliente(s)**se hayan realizado de manera correcta de acuerdo al Correo Interno "Outlook" enviado por el **Centro de Atención Telefónica** o por el oficio de solicitud de mantenimiento emitido por otras áreas.

44.- Recepción de aclaraciones en la red de sucursales.

Condiciones.

Toda aclaración, reclamación o consulta asociada a la Cuenta(s) Banje-Nómina, deberá atenderse, considerando lo establecido en el siguiente marco legal:

LTOSF - Cap IV - Art 23.

LIC - Tit 7° - Cap I - Art 142.

LPDUSF - Tit 4° - Cap I - Art 50 bis.

La red de **Sucursal(es)** podrá recibir de los **Cliente(s)** solicitudes de aclaración, reclamación o consulta de saldos y movimientos asociada a su Cuenta(s) Banje-Nómina, para tal efecto el **Cliente(s)** deberá presentar la siguiente documentación:

Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609) o en su caso Carta solicitud de aclaración elaborada por el cliente.

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Copia de la Tarjeta(s) de Débito por ambos lados.

Copia del Estado(s) de Cuenta donde aparezca el cargo no reconocido.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Supervisará que la **Sucursal(es)**, cuente con señalamientos que indiquen el lugar donde el usuario puede presentar su consulta o reclamación.

Supervisar y/o atender toda aclaración, reclamación o consulta de saldos y movimientos, presentada en su **Sucursal(es)** por parte de los **Cliente(s)**.

Validar la que los datos contenidos en la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* coincidan con la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)**, así como la verificación de la Firma.

Deberá validar la correcta integración del Expediente(s).

Asegurar que se canalice la solicitud de aclaración, reclamación o consulta de saldos y movimientos a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** vía Láser Fiche.

Informar al **Cliente(s)** el tiempo de respuesta y los teléfonos de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**.

Es responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Recibir todas solicitud de aclaración, reclamación o consulta de saldos y movimientos de los **Cliente(s)** en relación a su Cuenta(s) Banje-Nómina.

Informar al **Cliente(s)** el tiempo de respuesta y los teléfonos de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**.

Registra en su "Control de trámites", el concepto, la fecha en la que se atendió al **Cliente(s)** y la fecha en que se haya recibido la respuesta por parte de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**.

45.- Atención a aclaraciones de la cuenta en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).

Facultades.

Es facultad del **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito**:

Representar a la **Institución** ante las autoridades competentes cuando el flujo de la operación para la resolución de las consultas o reclamaciones así lo requiera.

Límites.

La resolución a la solicitud de aclaración se entregarán al **Titular** o **Beneficiarios(as)**, en un periodo de 45 días naturales y 180 días naturales tratándose de cargos en el extranjero.

Condiciones.

La **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** es el área facultada para tramitar y en su caso dar respuesta a las solicitudes de aclaración, reclamación o consulta de saldos y movimientos de acuerdo a la *LPDUSF - Tit 4° - Cap I - Art 50 bis*, *LTOSF - Cap IV - Art 23* y *LIC - Tit 7° - Cap I - Art 142*.

La **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** dará trámite a las solicitudes de aclaración, reclamación o consulta de saldos y movimientos recibidas en la red de **Sucursal(es)**, del **Centro de Atención Telefónica** y las reciba ella misma a través de su mesa de entrada.

La **Institución** se reservará el derecho de realizar el cobro de comisiones con cargo a la cuenta del **Cliente(s)**.

Toda aclaración, reclamación o consulta deberá ser ingresada al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para su control.

La documentación del **Cliente(s)**deberá presentar será la siguiente:

Por aclaración por fallecimiento:

Original de la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* o en su caso Carta solicitud de aclaración elaborada por el adeudo.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta** con sello con leyenda de cotejado contra original.

Original de la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* en caso de tratase de **Empleado(a)**.

Original de la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e)* o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* para el caso de **Becario(s)** de **Personal militar en activo**.

Original de la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)* para el caso de **Becario(s)** de personal **Pensionado(a)**.

Original del acta de defunción del **Titular de la Cuenta**.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Solicitante** con sello con leyenda de cotejado contra original.

Copia del Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales valido para el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, cuando los beneficiarios presenten su *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* por fallecimiento.

Por aclaración por cancelación de la cuenta:

Original de la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* o en su caso Carta solicitud de aclaración elaborada por el **Cliente(s)**.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta** con sello con leyenda de cotejado contra original.

Original de la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* en caso de tratase de **Empleado(a)**.

Original de la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e)* o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* para el caso de **Becario(s)** de **Personal militar en activo**.

Original de la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)* para el caso de **Becario(s)** de personal **Pensionado(a)**.

Por aclaración por cargos no reconocidos:

Original de la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* o en su caso Carta solicitud de aclaración elaborada por el **Cliente(s)**.

Copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta** con sello con leyenda de cotejado contra original.

Copia del Estado(s) de Cuenta en el que aparecen los cargos no reconocidos.

Responsabilidades.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).

El **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis** deberá:

Asegurar que el personal a su cargo registre toda aclaración remitida desde la Red de **Sucursal(es)**, así como cualquier aclaración que no se hubiese recibido en el Módulo UCR, dentro del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para su trámite.

Supervisar la generación de los registros y controles sobre la atención, peticiones o consultas de **Cliente(s)** atendidas en el Módulo UCR.

Verificar que la requisición de la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* e Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** sea correcta y válida.

Validar que se encuentre firmada la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*.

Deberá validar la correcta integración del Expediente(s) UCR de Aclaración de Productos de Captación de acuerdo al concepto de aclaración.

Asegurar que se canalice la solicitud de aclaración a la **Dirección** que corresponda vía Láser Fiche.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Es responsabilidad del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** / **Gerente de Tarjetas Bancarias**:

Informar permanente y oportunamente a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** respecto al avance y conclusión de las aclaraciones solicitadas por dicha Unidad.

46.- Análisis de aclaraciones.

Condiciones.

El Expediente(s) UCR de Aclaración de Productos de Captación para su envío a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para solicitar la validación del Contrato, deberá estar integrado por copias fotostáticas de los siguientes documentos:

Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609).

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta**.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales del **Solicitante** o en su caso el Comprobante de domicilio extranjero para **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que residan en el extranjero.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115) para el caso de **Empleado(a)**.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e) o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* para el caso de **Becario(s)** de **Personal militar en activo**.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415) para el caso de **Becario(s)** de personal **Pensionado(a)**.

El Expediente(s) UCR de Aclaración de Productos de Captación para su envío a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** para solicitar el *Dictamen Jurídico de la Aclaración*, deberán estar integrados por copias fotostáticas de los siguientes documentos:

Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609).

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta**.

Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales o el Comprobante de domicilio extranjero del **Solicitante**.

El Contrato (validado por la **Dirección de Operaciones Bancarias**).

Oficio con la validación de los depósitos realizados a la cuenta por concepto de pensión, remitido por la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** (aplica solo a pensionados).

En caso de devolución de saldos por defunción solicitar a los deudos del extinto, además de presentar lo antes mencionado deberá proporcionar la siguientes documentos para tramitar el pago del saldo que tenga la Cuenta(s) Banje-Nómina:

Copia de la Identificación Oficial con Fotografía y Firma del extinto .

Copia de la Identificación Oficial con Fotografía y Firma del deudo .

Original de la copia certificada del Acta de Nacimiento del extinto.

Original de la copia certificada del acta de defunción.

Para solicitar el reembolso por concepto de cargo no reconocido, el **Cliente(s)** deberá presentar:

Copia de la Tarjeta(s) de Débito por ambos lados.

Responsabilidades.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis**:

Supervisar, para cualquier consulta o aclaración, que el personal a su cargo realice y documente toda gestión realizada ante la **Dirección de Operaciones Bancarias** y/o **Dirección Jurídica Fiduciaria** y/o **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**.

Controlar la administración y manejo de los *Cheque(s) de Caja*, formatos de liquidación o comprobantes de depósito asociados a la devolución de recursos a **Cliente(s)** por concepto de cualquier aclaración.

Será responsabilidad del **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis**:

Analizar la solicitud de consulta o aclaración y documentar toda gestión que realice ante la **Dirección de Operaciones Bancarias** y/o **Dirección Jurídica Fiduciaria** y/o **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**.

Integrar y distribuir Expediente(s) UCR de Aclaración de Productos de Captación de acuerdo al concepto de aclaración al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis**.

47.- Responder y distribuir aclaraciones.

Condiciones.

Toda respuesta de aclaración que emita la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** deberá ser entregada al **Solicitante** a través de un Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración , firmado por el **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito**.

El Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración será enviado directamente al **Solicitante** a la dirección consignada para tal efecto en la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* o en su caso a la **Sucursal(es)** donde se maneja su cuenta.

En caso de devolución, instrumentar el contacto y/o localización del **Cliente(s)** para su envío del mismo.

En los casos en que alguna **Sucursal(es)** solicite copia del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración , este se le escaneara y enviado por Correo Interno "Outlook".

Responsabilidades.

Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).

Será responsabilidad del **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito**:

Autorizar el (los) Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración con que se da respuesta al **Solicitante**

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis**.

Revisar todo análisis de procedencia o improcedencia antes de realizar el trámite de respuesta, devolución o entrega de documentos.

Asegurar que el Expediente(s) UCR de Aclaración de Productos de Captación contenga los elementos suficientes que permitan verificar el análisis del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración .

Mantener bajo resguardo todo Expediente(s) UCR de Aclaración de Productos de Captación tramitado, a fin de contar con el soporte de la atención brindada a cualquier solicitud de aclaración.

Supervisar que el envío de los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración al **Cliente(s)** se realice en tiempo y forma.

48.- Atención a aclaraciones de la cuenta vía Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

Responsabilidades.

Será responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica**:

Supervisar que el operador del **Centro de Atención Telefónica**:

Antes de proporcionar cualquier tipo de información referente a la cuenta del **Cliente(s)**, deberá de verificar la identidad del **Cliente(s)** mediante la aplicación del *Cuestionario de seguridad* vigente.

Apegarse al guión de entrada al recibir una llamada telefónica.

Apegarse al guión de salida al terminar la llamada telefónica.

Solicitar al **Cliente(s)** su Número de Tarjeta de Débito.

Registrar los datos del **Cliente(s)** y de la aclaración en su Base de Datos (Access) como control de registro de atención.

Validar la operación en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

Validar y registrar la solicitud de aclaración del **Cliente(s)** en el *Sistema Cardman Gráfico*.

Informar al **Cliente(s)**, el tiempo de respuesta y vías para la consulta de su aclaración.

49.- Consulta de saldos y movimientos.

Condiciones.

Este trámite deberá ser realizado a través de la red de **Sucursal(es)**, **Centro de Atención Telefónica**, Cajero(s) Automático(s) o Banca(s) Electrónica(s) en los siguientes horario:

Sucursal(es): De las 8:30 a.m., a las 15:00 p.m., en días hábiles.

Centro de Atención Telefónica y Cajero(s) Automático(s): Las 24 hrs., los 365 días del año.

Banca(s) Electrónica(s): De las 6:00 a.m., a las 22:00 p.m., los 365 días del año.

El personal de **Sucursal(es)** deberá apegarse a lo descrito en el presente procedimiento para toda Consulta de Saldo en las Cuenta(s) Banje-Nómina.

Únicamente se atenderán en las ventanillas de la **Sucursal(es)** la Solicitud de Saldo en Ventanilla al **Titular de la Cuenta**, presentando una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Al final del día se deberá imprimir el listado que detalla las consultas de saldo realizadas, las cuales deberán de estar soportadas por el formato de Solicitud de Saldo en Ventanilla.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Efectuar la identificación del **Cliente(s)** mediante la presentación de una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Será responsabilidad del **Supervisor(a) de Servicios**:

Asegurarse que cada una de las consultas que aparezcan en el listado esté soportada por el formato de Solicitud de Saldo en Ventanilla.

Será responsabilidad del **Cajero(a) Mixto(a)**:

Entregar al **Cliente(s)** la parte superior del formato de la Solicitud de Saldo en Ventanilla con la información solicitada y retener la parte inferior, constituyéndose en el documento probatorio de que la información de saldo proporcionada en ventanilla o plataforma se realizó en estricto apego a lo establecido en la *LIC - Tit 7° - Cap I - Art 142 - Par 1°*, formando parte del legajo contable diario de la **Sucursal(es)**.

Será responsabilidad del operador del **Centro de Atención Telefónica**:

Antes de proporcionar cualquier tipo de información referente a la cuenta del **Cliente(s)**, deberá de verificar la identidad del **Cliente(s)** mediante la aplicación del *Cuestionario de seguridad* vigente.

Apegarse al guión de entrada al recibir una llamada telefónica.

Apegarse al guión de salida al terminar la llamada telefónica.

Solicitar al **Cliente(s)** su Número de Tarjeta de Débito.

Proporcionar a solicitud del **Cliente(s)** los movimientos del mes en curso y del mes inmediato anterior.

Realizar el registro de esta solicitud en el sistema de Servicios de Banjetel.

50.- Retener el estado de cuenta de la cuenta.

Condiciones.

Se hará la Retención de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito, al **Cliente(s)** que lo solicite por teléfono o por escrito, durante la apertura de la cuenta o en fecha posterior.

Las solicitudes de retención de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito serán tramitadas a través de la red de **Sucursal(es)** y del **Centro de Atención Telefónica**.

En el caso de la red de **Sucursal(es)** el **Cliente(s)** deberá de presentar la siguiente documentación:

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408).

Este trámite no deberá generar comisión o cargo a la cuenta del **Cliente(s)**.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Enviar mensualmente a la red de **Sucursal(es)** los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito ensobretados, retenidos a solicitud del **Cliente(s)**.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Recibir de la **Dirección de Crédito** después de la fecha de corte, los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito retenidos para su entrega al **Cliente(s)** que lo haya solicitado.

Informar al **Cliente(s)** la disponibilidad de su Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

Verificar cada fin de mes si existen Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito PP2. "Destrucción de los Estados de Cuenta" .

Del **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica**:

Informar mediante Correo Interno "Outlook" a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** de las solicitudes tramitadas a través del **Centro de Atención Telefónica** por concepto de retención del Tarjeta(s) de Crédito

51.- Servicio de pago automático a Tarjeta de Crédito de Banjercito.

Condiciones.

La prestación del servicio de pago automático a Tarjeta(s) de Crédito lo podrá solicitar el **Empleado(a)** de la **Empresa(s)** que cuente con dicha tarjeta otorgada por la **Institución**.

La cancelación el servicio de pago automático, se realizará mediante a solicitud por escrito del **Cliente(s)** y presentar comportamiento normal en su Cuenta(s) Banje-Nómina.

El tiempo de activación del servicio será de 1 día para **Sucursal(es)** metropolitanas y 2 días para foráneas.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito**:

Registrar en el *Sistema Total System Service (TSYS)* a los **Cliente(s)** que soliciten el pago de su Tarjeta(s) de Crédito que tenga con la **Institución**

Dirección de Informática.

El **Jefe(a) de Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios** deberá ejecutar en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, el proceso de pago automático para Tarjeta(s) de Crédito del **Cliente(s)** los días 14 de cada mes, después de ejecutar el proceso de nominas.

Dirección de Operaciones Bancarias.

Es responsabilidad del **Gerente de Tarjetas Bancarias**:

Verificar la correcta aplicación del pagos en el sistema de *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

52.- Bloqueos y desbloqueos de depósitos de Empleados a petición del empresa.

Facultades.

La **Gerencia de Tarjetas Bancarias** es la única área facultada para realizar el bloqueo o desbloqueo de saldos en la Cuenta(s) Banje -Nómina.

Condiciones.

La petición se realizará mediante escrito girado por la **Empresa(s)**, indicando el motivo del bloqueo o desbloqueo, Nombre del **Empleado(a)**, Número de Tarjeta de Débito y monto.

Toda solicitud de "movimiento 2 Cancelación de depósito" deberá ser tramitada a más tardar 1 día antes de la dispersión de los recursos antes de la 14:00 hrs.

Responsabilidades.

Es responsabilidad del **Gerente Operativo Emisor** / **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Verificar los datos que hace referencia la solicitud de **Empresa(s)**.

Validar que el monto que hace referencia el escrito de solicitud de la **Empresa(s)** se encuentre en la Cuenta(s) Banje-Nómina del **Empleado(a)**.

Enviar Correo Interno "Outlook" y escrito donde solicita el bloqueo o desbloqueo del monto solicitado por la **Empresa(s)** a la **Gerencia de Tarjetas Bancarias**, así como los datos del **Empleado(a)** que hace referencia el escrito.

Es responsabilidad del **Gerente de Tarjetas Bancarias** / **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias**:

Validar que el monto que hace referencia el escrito de solicitud de la **Empresa(s)** se encuentre en la Cuenta(s) Banje-Nómina del **Empleado(a)**.

Realizar el bloqueo o desbloqueo del saldo en la Cuenta(s) Banje-Nóminasolicitada.

Informar por Correo Interno "Outlook" a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** que la solicitud ya fue realizada.

53.- Transferencias de los importes, de las cuentas en las que se reciben prestaciones laborales.

Condiciones.

La petición del servicio de transferencia de saldos, realizará mediante solicitud del **Cliente(s)** requisitando el *Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910)* (*Circular 25/2008 "Transferencia del Salario y otras Prestaciones de Carácter Labora"*), formato que se localiza la plataforma de *SOFT-M*.

Gerente de Sucursal o **Encargado(a) de Sucursal** o **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicitará al **Cliente(s)** la siguiente documentación:

Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910) debidamente requisitado y firmado.

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) que tiene el **Cliente(s)** con la otra **Institución** Financiera (a 16 dígitos)

Y cualquiera de los siguientes documentos.

Estados de cuenta expedido por una institución financiera (opcional).

Tarjeta(s) de Débito de otra **Institución** Financiera que tenga el Nombre del **Titular** (Opcional).

Para la cancelación del servicio el **Cliente(s)** requisitará el *Formato para la Cancelación de Transferencia de Salarios y Prestaciones de Carácter Laboral (FPEF-1710)* (*Circular 25/2008 "Transferencia del Salario y otras Prestaciones de Carácter Labora"*), formato que se localiza la plataforma de *SOFT-M*.

Gerente de Sucursal o **Encargado(a) de Sucursal** o **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicitará al **Cliente(s)** la siguiente documentación

Requisitar el *Formato para la Cancelación de Transferencia de Salarios y Prestaciones de Carácter Laboral (FPEF-1710)*.

Cuenta Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) que tiene con la otra **Institución**Financiera.

Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma.

Responsabilidades.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**:

Imprimir los formatos de solicitud o cancelación del servicio de transferencia de saldos del sistema de *SOFT-M* para que sean requisitados por el **Cliente(s)**.

Validar los datos asentados en la solicitud del servicio de transferencia de saldos o cancelación del mismo con la documentación proporcionada por el **Cliente(s)**.

Realizar el registro en el sistema de *SOFT-M*.

54.- Cancelación por baja del Empleado.

Condiciones.

La solicitud de cancelación de la Cuenta(s) Banje-Nómina podrá ser realizada directamente en la red de **Sucursal(es)**, **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**, **Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM)** y **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**, a petición de la **Empresa(s)** por medio de oficio o a solicitud del **Empleado(a)** , indicando el Número de Cuenta y Nombre del **Empleado(a)**.

Cuando la Cuenta(s) de Captación cuente con saldo, únicamente cerrará la Tarjeta(s) de Débito.

Para la cancelación de la Tarjeta(s) de Débito adicional deberá ser reportada a través del **Centro de Atención Telefónica** para proceder al bloqueo de la tarjeta.

Para la cancelación de la Tarjeta(s) de Débito adicional deberá bloqueada a través del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y del *Sistema Cardman Gráfico*.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Será responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**:

Asegurarse de recibir el oficio de cancelación de la Cuenta(s) Banje-Nómina por baja del **Empleado(a)**.

Enviar el oficio de solicitud de baja del **Empleado(a)** a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Director(a) de Banca Electrónica.

Será responsabilidad del **Gerente Operativo Emisor** / **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**.

Supervisar el proceso integral del trámite de cancelación solicitado por la **Empresa(s)**.

Instruir al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** para que realice la cancelación de la Cuenta(s) Banje-Nómina.

Bloquear la Cuenta(s) Banje-Nómina para que no reciba depósitos.

Verificar que no tenga alerto.

Informar al **Empleado(a)** o **Empresa(s)** cuando la Cuenta(s) de Captación cuenta con saldo.

Será responsabilidad del **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito**:

Cancelar las Cuenta(s) Banje-Nómina cuando lo solicite la **Empresa(s)** por escrito.

Informar mediante Correo Interno "Outlook" al **Gerente Operativo Emisor** y al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** de aquellas Cuenta(s) Banje-Nómina cuentas que tengan saldo menores a $500.00., para su bloqueo para no recibir depósitos.

Monitorear aquellas cuentas Cuenta(s) Banje-Nómina a cancelar con saldo menor a $500.00, hasta que quede en cero para su cancelación definitiva.

55.- Cancelación del servicio de pago de Nómina.

Condiciones.

Deberá ser solicitado por oficio por parte de la **Empresa(s)** solicitando la cancelación del servicio de pago de nómina y dirigido a la **Dirección de Crédito**, así como proporcionar relación con los números de Cuenta(s) Banje-Nómina y Nombre de los **Empleado(a)**.

De igual forma podrá cancelarse la servicio de pago de nómina cuando el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, lo considere conveniente para sus intereses de acuerdo a lo estipulado en el contrato.

Este trámite no genera comisión o cargo alguno a la cuenta del **Cliente(s)**.

Responsabilidades.

Oficina de Cumplimiento.

Es responsabilidad del **Oficial de Cumplimiento**:

Solicitar al **Dirección de Crédito** la cancelación de Cuenta(s) Banje-Nómina que el **Comité de Comunicación y Control** dictamine como riesgosas, indicando el acuerdo y la Sesión.

Dirección de Banca Electrónica.

Es responsabilidad de la **Subdirección de Acceso y Autenticación**:

Cancelar las Cuenta(s) Banje-Nómina que se consideren riesgosas para la **Institución**.

Notificar por escrito a la **Empresa(s)** de la cancelación de las Cuenta(s) Banje-Nómina asignadas para el pago de nómina(s).

PP1.- Destrucción de las Tarjetas de Débito y NIP´s no recogidos por el cliente.

Facultades.

En la **Dirección de Banca Electrónica** / **Subdirección de Acceso y Autenticación**, las actas deberán estar firmadas por:

El que destruye: **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito**.

2 testigos: **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** o **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito**.

Interventor(a) designado por el **Órgano Interno de Control**.

Visto Bueno: **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

En **Sucursal(es)**, las actas deberán estar firmadas por:

El que destruye: Promotor Bancario.

2 testigos: **Supervisor(a) de Servicios** y **Cajero(a) Principal**.

Visto Bueno: **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**.

Sucursal(es).

Las **Sucursal(es)**

Condiciones.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Toda Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" que no sean entregados a los **Cliente(s)** por la red de **Sucursal(es)** y/o **Empresa(s)**, después de 90 días contando a partir de la recepción de los mismos así como las Tarjeta(s) de Débito que se recibe durante el proceso de cancelación del servicio, deberán ser destruidos y elaborar el acta correspondiente y anexando relación de lo destruido.

El *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* y el *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* junto con la relación de lo que se destruyo, serán resguardada por 12 meses para posteriormente enviarlas a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su custodia y resguardo.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Verificar que el **Supervisor(a) de Servicios** registre en su *Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082)* las cancelaciones, registrando la leyenda de Destruida mediante Acta.

Destruir aquellas Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" que no fueron recogidas por los **Cliente(s)** o persona facultada por parte de la **Empresa(s)** en tiempo y forma, levantar el Acta Administrativa en la que se hace contar la Destrucción de plásticos correspondiente y relación de lo que se destruyo.

Enviar con oficio, copia de las actas y relación a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para el mantenimiento del estatus de las Tarjeta(s) de Débito.

Dirección de Banca Electrónica / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas**:

Brindar seguimiento a las Tarjeta(s) de Débito que no hayan sido entregados a los **Cliente(s)**.

PP2.- Destrucción de estados de cuenta no recogidos por el cliente.

Responsabilidades.

Dirección de Administración.

Es responsabilidad del **Gerente de Archivos y Correspondencia**:

Enviar a la **Dirección de Banca Comercial** todos los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito que no hayan sido entregados a los **Cliente(s)** y que han sido devueltos por **Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)**.

Dirección de Banca Comercial.

Es responsabilidad del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**:

Se destruirán los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito que tengan una antigüedad de más de 2 meses y que no hayan sido entregados a los **Cliente(s)** de acuerdo a circular CPN/DGAA/GAC/680 "Lineamientos internos de Organización y Conservación de Archivos de Banjercito" .

Elaborar el Acta Administrativa en la que se hace constar la Destrucción de Estados de Cuenta en Sucursal y enviarla a la **Dirección de Banca Comercial** para su custodia.

Es responsabilidad del **Gerente de Supervisión de Sucursales**:

Supervisar la destrucción de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito enviados por el **Gerente de Archivos y Correspondencia** de acuerdo a la circular CPN/DGAA/GAC/680 "Lineamientos internos de Organización y Conservación de Archivos de Banjercito" con objeto de salvaguardar la confidencialidad del **Cliente(s)**.

Turnar *relación de Estados de Cuenta devueltos por SEPOMEX* que se van a destruir a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para que cambie el estatus de impresión a las Cuenta(s) Banje-Nómina.

Elaborar el Acta Administrativa en la que se hace constar la Destrucción de Estados de Cuenta en el Corporativo donde se documento el proceso.

PP3.- Entrega del expediente a Banca Comercial para asignación de Banca Electrónica.

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica.

Es responsabilidad del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**:

Supervisar el envío de aquellos Expediente(s) en la que se solicitan el alta del servicio de Banca(s) Electrónica(s) a la **Gerencia de Servicios de Banca Electrónica**.

Supervisar el envío de Expediente(s) al **Departamento de Cliente Único** para su digitalización.

PP4.- Alta masiva de Tarjetas de Débito.

Facultades.

Una ves revivida la documentación que conforma el Expediente(s) del **Cliente(s)** la **Dirección de Crédito** podrá calificar el expediente como:

a.- Completo.

b.- Incompleto.

Condiciones.

La maquila de los plásticos deberá realizarse de acuerdo al procedimiento para solicitar la maquila de Tarjeta(s) de Débito.

Responsabilidades.

Es responsabilidad de la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** en coordinación con la **Dirección de Banca Comercial**:

Los formatos de solicitud de contrato que las **Sucursal(es)** y **Cliente(s)** deben requisitar y firmar.

El pre llenado e impresión de las solicitudes para la distribución a las **Sucursal(es)** y **Unidad(es) Ejecutora(s) de Pago** correspondientes a cada uno de los **Cliente(s)**.

Que las **Sucursal(es)** reciban, revisen y remitan cada una de las solicitudes a la **Dirección de Crédito**.

La definición del archivo electrónico base para realizar el alta masiva, mismo que para efectos de control podrá ser dividido en 4 grupos:

a.- UEPS normales.

b.- UEPS tutores.

c.- **Sucursal(es)** normales.

d.- **Sucursal(es)** tutores.

La apertura de 2 **Empresa(s)**:

a.- 5805 para **Sucursal(es)**.

b.- 5807 para **Unidad(es) Ejecutora(s) de Pago**.

Generar la impresión masiva de Número(s) de Identificación Personal "NIP" de cada una de las Tarjetas generadas, con la finalidad de pegar el Número(s) de Identificación Personal "NIP" con la Tarjeta(s) de Débito.

Es responsabilidad de la **Dirección de Banca Electrónica** / **Subdirección de Acceso y Autenticación**:

Enviar a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** los Expediente(s) del producto básico de Nómina (Banje-Nómina Banjercito) debidamente revisados para su guarda, custodia y proceso de digitalización.

Contar con una base de datos con cada uno de los registros que fueron dados de alta en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para:

Establecer un número consecutivo a cada uno de los **Cliente(s)** que servirá como identificador.

Marcar las solicitudes recibidas por las **Sucursal(es)**.

Calificar las solicitudes en dos categorías “completa o incompleta”.

Registrar la **Sucursal(es)** origen, en donde el **Cliente(s)** hizo su trámite.

Cuantificar el número de solicitudes recibidas y su estatus (completa o incompleta).

Separar las solicitudes de acuerdo a las categorías “completa o incompleta”.

Dividir las solicitudes incompletas en 4 grupos:

a.- UEPS incompletas por datos en solicitud.

b.- UEPS incompletas por documentación.

c.- **Sucursal(es)** incompletas por datos en solicitud.

d.- **Sucursal(es)** incompletas por documentación.

Una vez que los plásticos hayan sido personalizados y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" estén impresos, se deberán engrapar uno a uno de forma manual verificando que el Número(s) de Identificación Personal "NIP" corresponda al plástico de acuerdo al número consecutivo establecido en la base de datos principal.

Realizar la entrega total de las Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" correspondientes a **Unidad(es) Ejecutora(s) de Pago** a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**.

Realizar la distribución del kit de Tarjeta/NIP a **Sucursal(es)** enviando conforme a la calificación asignada de la documentación recibida considerando lo recibido en la **Dirección de Crédito**.

Expediente(s) completo.

Documentación anexa en Kit: Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Documentación a devolver por la **Sucursal(es)**: Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito y *Acuse de recibo del NIP*.

Expediente(s) incompleto por información en solicitud.

Documentación anexa en Kit: Solicitud contrato en blanco, Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Documentación a devolver por **Sucursal(es)**: Solicitud contrato con Firma del **Cliente(s)** y datos del **Beneficiarios(as)**, Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito y *Acuse de recibo del NIP*.

Expediente(s) incompleto por documentación.

Documentación anexa en Kit: Solicitud contrato en blanco, Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Documentación a devolver por **Sucursal(es)**: Solicitud contrato con Firma del **Cliente(s)** y datos del **Beneficiarios(as)**, Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito, *Acuse de recibo del NIP*, copia de identificación, copia de comprobante de domicilio.

Es responsabilidad de la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**:

Coordinar lo necesario para la correcta integración de los Expediente(s).

PP5.- Realizar el mantenimiento y cambio de Estatus masivo a la impresión de Estados de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito Pensionados.

Condiciones.

Toda modificación al estatus de impresión de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito para **Pensionado(a)**, deberá ser solicitada mediante oficio por la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**.

Los cambio de estatus podrán ser:

Cancelación de impresión de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito para **Pensionado(a)**.

Retención de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito para **Pensionado(a)**.

Activación de la impresión de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito para **Pensionado(a)**.

Responsabilidades.

Es responsabilidad de la **Dirección de Banca Electrónica** / **Subdirección de Acceso y Autenticación**:

Realizar los cambio de estatus de impresión solicitados por la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**.

PP6.- Habilitar el equipo HSM en modo autorizado.

Condiciones.

El resguardo de las Tarjetas (llaves) del personal designado como Administrador será de acuerdo a lo siguiente:

Tarjetas resguardadas por el personal de la **Dirección de Banca Electrónica** en la Caja fuerte a su cargo, la cual se encuentra dentro de la caja fuerte del **Centro de Cómputo**:

Tarjeta/ Asignación al Puesto/ Área

Administrador 1/**Gerente de Centro de Cómputo y Seguridad/ Dirección de Informática**.

Administrador 2/**Gerente Operativo Emisor/ Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Administrador 3/**Subdirector(a) de Seguridad y Protección Civil/ Subdirección de Seguridad y Protección Civil**.

Nota. El orden de los Administradores es indistinto SIEMPRE Y CUANDO SEAN DE ÁREAS DISTINTAS.

Tarjetas resguardadas por el personal de la

Administrador 4/**Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito/ Subdirección de Acceso y Autenticación**.

Administrador 5/**Jefe(a) de Departamento de Análisis y Prevención de Fraudes/ Subdirección de Seguridad y Protección Civil**.

Administrador 6/**Subdirector(a) de Servicios de Informática/ Dirección de Informática**.

Nota. El orden de los Administradores es indistinto SIEMPRE Y CUANDO SEAN DE ÁREAS DISTINTAS.

PP7.- Carga de llaves de encripción en pinpads.

Límites.

El token del Generador e Inyector tiene una vigencia de 90 días y deberá solicitarse al proveedor 72 hrs. antes de ser utilizado.

Subdirección de Seguridad y Protección Civil deberá ser mínimo con 72 hrs. de anticipación.

Condiciones.

Las llaves no deberán ser anotadas, grabadas o fotografiadas.

Los custodios de las llaves son:

Dirección de Informática (llave maestra).

Dirección de Banca Electrónica (componente 1).

Dirección de Banca Comercial (componente 2).

La carga de llaves en el equipo “generador” se realizará una sola vez.

La carga de “pin pads” mediante el equipo “inyector” se realizará en los siguientes casos:

Sucursal(es) Nuevas (Altas).

Desprogramación (Mantenimiento).

Responsabilidades.

Dirección de Banca Electrónica

Dirección de Banca Electrónica:

Resguardar “pin pad” master (inyector).

La preparación del “pin pad” master (inyector).

Solicitar el token en los casos necesarios.

Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV:

Recibir y resguardar durante su configuración las “pin pad” para **Sucursal(es)**.

Cargar físicamente la llave 3DES (Componente 1) en el “pin pad” (generador).

Dirección de Banca Comercial

Gerente de Servicios de Apoyo a Procesos en Sucursal.

Cargar físicamente la llave 3DES (Componente 2) en el “pin pad” (generador).

Dirección de Informática.

Resguardar “pin pad” (generador).

Subdirección de Seguridad y Protección Civil:

Resguardar las tarjetas del “pin pad” (generador) y “pin pad” master (inyector).

III. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO.

Descripción.

Destino del producto Pago de Nómina.

Es un servicio que contrata una **Dependencia Gubernamental**, **Unidad Militar** o **Empresa(s)** (publica o privada) con el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, mediante el cual ésta realiza el pago de sus sueldos, salarios y demás percepciones de carácter laboral, por medio de depósito bancario de dinero a la vista en cuenta corriente en M.N.

Podrá efectuar depósitos de dinero en efectivo, documento (cheques de Banjercito o de otro Banco) y transferencias electrónicas de fondos así como recibirlos de terceros.

La Tarjeta(s) de Débito será un medio de pago en comercios nacionales e internacionales afiliados al sistema por Visa Internacional.

Podrá efectuar disposiciones de su saldo disponible a través de **Sucursal(es)** de Banjercito, **Sucursal(es)** de otros Bancos Internacionales, así como en Cajero(s) Automático(s) (Banjercito, RED y Plus).

Mercado Objetivo

Dependencia Gubernamental, **Unidad Militar** o **Empresa(s)** para realizar el pago de sueldos, salarios y demás prestaciones de carácter laboral.

Características.

Económicas.

Los intereses y comisiones cobrados a la **Empresa(s)** y a los **Empleado(a)**, será conforme a lo que autorice el **Comité de Tesorería** lo cual se encuentra publicado en el *Tarifario* de la **Institución**.

La Banje-Nómina Banjercito Básica en Moneda Nacional para **Persona(s) Física(s)** estará exenta de cualquier comisión por apertura, retiros y consultas de saldo en la propia **Institución**, esto conforme a las reglas que se refiere la *LIC - Tit 3° - Cap I - Art 48 bis 2*.

Tecnológicas.

Sistemas utilizados en los procesos:

Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA).

Administración contable y operativa de la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)** así como de las Cuenta(s) Banje-Nómina de los **Empleado(a)**.

SOFT-M.

Se realiza el alta de la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)** así como la realización de retiros y depósitos en ventanilla de las Cuenta(s) Banje-Nómina de los **Empleado(a)**.

Sistema Cardman Gráfico.

Registro de pagos y disposiciones de las Tarjeta(s) de Débito institucionales con otras instituciones bancarias y diversos comercios.

Láser Fiche.

Envío de documentación para el análisis de aclaraciones.

Sistema Integral de Recursos Humanos (SIRH).

Usuario de información sobre las Cuenta(s) Banje-Nómina otorgadas a empleados de la **Institución**.

Sistema de Archivo y Correspondencia (SAC).

Control de envío de información a través de correspondencia externa (Corporativo / **Sucursal(es)**).

Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN).

Control de envío de información a través de correspondencia (**Sucursal(es)** / Corporativo).

Base de Datos (Access).

Registro de consultas y/o aclaraciones a través del **Centro de Atención Telefónica**.

Sistema para la Información del Riesgo Operacional (SPIRO).

Registro de operaciones presuntamente por fraudes en las Tarjeta(s) de Débito de las Cuenta(s) Banje-Nómina.

Responsabilidades.

Dirección de Informática.

Garantizar la disponibilidad de los sistemas para la prestación y administración del servicio de pago de nómina y en caso de falla, proceder a su reestablecimiento a la brevedad posible.

Reglas del Negocio.

La apertura de la Cuenta(s) Banje-Nómina no requiere un monto mínimo ni promedio.

La Cuenta(s) Banje-Nómina, causará interés capitalizable a fin de mes.

Contará con servicios asociados a la Cuenta(s) Banje-Nómina como:

Tarjeta(s) de Débito adicionales.

Banca(s) Electrónica(s).

Sistema de Transferencia de Fondos (TEF).

Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. podrá establecer libremente las comisiones aplicables a cada uno de los servicios adicionales, previa contratación voluntaria con el **Cliente(s)**.

El **Cliente(s)** podrá realizar retiros de efectivo en ventanilla de las **Sucursal(es)** del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

El **Cliente(s)** podrá realizar retiros de efectivo en ventanilla de las Cajero(s) Automático(s) sin limitación alguna respecto al número de retiros y consulta del saldo.

Causas para la Cancelación.

Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. podrá dar por cancelado el servicio de pago de nómina celebrado con la **Empresa(s)** por cualquiera de las siguientes causas:

Ser solicitado por oficio por parte de la **Empresa(s)** solicitando la cancelación del servicio de pago de nómina y dirigido a la **Dirección de Crédito**, así como proporcionar relación de las Cuenta(s) Banje-Nómina.

Solicitar por escrito la baja de alguna de las Cuenta(s) Banje-Nómina en la debe de incluir Número de Tarjeta de Débito y Nombre del **Empleado(a)** que se va dar de baja.

De igual forma podrá cancelarse el servicio de pago de nómina cuando el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**, lo considere conveniente para sus intereses de acuerdo a lo estipulado en el contrato (**Cliente(s)** de alta riesgo).

Por incumplimiento normativo y/o políticas institucionales.

Cuando la **Empresa(s)** incurra en Operaciones ilícitas de acuerdo a la *LIC - Tit 5° - Cap IV - Art 115*.

Restricciones.

La apertura del servicio de pago de nómina y de la Cuenta(s) Banje-Nómina deberán ser realizada directamente en cualquier **Sucursal(es)** del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

No se realizará trámite con documentación trasmitida vía Fax para los siguientes procesos:

Para la apertura del servicio de pago de nómina con la **Empresa(s)**.

Para la apertura de la Cuenta(s) Banje-Nómina y expedición de las Tarjeta(s) de Débito para el **Empleado(a)** y del adicional.

El **Cliente(s)** con su Tarjeta(s) de Débito no podrá realizar:

Compras por montos superiores a sus fondos disponibles.

Compras por Teléfono.

Compras por Internet.

Disposiciones en efectivo por montos superiores a sus fondos disponibles.

Autorizaciones vía voz.

Operaciones a través de la captura manual de datos en *Terminal(es) Punto de Venta* (excepto cuando el sistema solicite que sean digitados los cuatro últimos dígitos verificadores para continuar con la operación).

Fechas, Tiempos y Horarios.

1.- Recepción de la documentación solicitada para el servicio de pago de Nómina.

Una vez que se hayan presentado los documentos señalados en Condiciones de apertura dentro de este mismo *Manual de Políticas y Procedimientos de Banje-Nómina Banjercito y Producto Básico de Nómina*, el tiempo para que el **Cliente(s)** tenga una respuesta sobre su trámite será de 15 días hábiles.

2.- Aprobación de prestación del servicio de pago de Nómina.

El tiempo de respuesta para la aprobación del servicio de pago de nómina, no deberá exceder de 15 días naturales, una vez recibidos todos los requisitos por parte de la **Empresa(s)**.

5.- Solicitar la documentación y relación de Empleados.

Una vez formalizado el servicio de pago de nómina, se le avisa a la **Empresa(s)** de la documentación del **Empleado(a)** que tiene que entregar.

6.- Envío de la documentación solicitada de los Empleados, al Corporativo para apertura de las cuentas Banje-Nómina Banjercito y emisión de las Tarjetas de Débito.

La documentación debe ser enviada a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** el mismo día de su recepción en la **Sucursal(es)**.

14.- Envío de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), a sucursales de Banjercito para su entrega al cliente-empresa.

El envío de las Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP" no excederá de 9 días hábiles contando a partir de la solicitud de la tarjeta.

18.- Realizar el cierre diario de sucursal.

Para el caso de las **Sucursal(es)** que tengan operaciones los días sábados, el cierre por sistema de ese día se realizará hasta el próximo día hábil al finalizar las operaciones.

El cierre informático de **Sucursal(es)** deberá realizarse antes de las 18:00 hrs. (hora del centro).

Gerente de Supervisión de Sucursales deberá entregar el *Reporte de novedades de Sucursales* a la **Dirección General** antes de las 16:00 hrs.

El cierre informático de la **Sucursal(es)**deberá realizarse antes de las 18:00 hrs. (hora del centro).

Reportar la concentración de efectivo diario a más tardar a las 13:30 hrs. del centro.

19.- Arqueo de Tarjetas de Débito y Número de Identificación Personal (NIP).

El tiempo máximo que las **Sucursal(es)** deberán tener las Tarjeta(s) de Crédito para su entrega al **Cliente(s)** será de 3 meses.

Se deberá realizar arqueos mensualmente de las Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

20.- Realizar la aplicación de pago de Nómina.

La **Empresa(s)** deberá de enviar oficio con máximo un día hábil bancario de anticipación al pago de la nómina(s), indicando fecha de liberación.

Enviar semestralmente los Expediente(s) de la aplicación de la nómina(s) a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su resguardo y custodia.

21.- Conciliación contable operativa de Banje-Nómina Banjercito.

La Conciliación Operativa - Contable deberá ser realizada diariamente.

22.- Generación de reporte mensual sobre comisiones e intercambio de Tarjeta de Débito.

El reporte se elaborará durante los primeros 5 días hábiles terminado el mes y enviado a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

23.- Generación de reporte trimestral sobre transacciones con Tarjeta de Débito.

El reporte será elaborado durante los 25 días naturales terminado el trimestral (enero - marzo, abril - junio, julio - septiembre y octubre - diciembre) y enviado a la **Dirección de Contabilidad** para su informe al **Banco de México (BANXICO)**.

30.- Determinación de la tasa para el pago de intereses de la cuenta.

El cálculo de los intereses para las Cuenta(s) Banje-Nómina el último día hábil de cada mes.

Se enviara diariamente por Correo Interno "Outlook" a la **Dirección de Tesorería** y **Dirección de Banca Comercial** el Prontuario de tasas brutas pasivas (SE-R-117), autorizadas por el **Comité de Tesorería**, a más tardar a las 11:00 hrs.

31.- Recaudación del I.D.E.

La generación del Listado IDE cobrado por concepto de cheques e inversiones (LIPLIDE068) , Listado IDE cobrado por concepto de cheques e inversiones (LIPLIDE068) y del Listado de IDE pendiente de cobro (LIPLIDE069) será diariamente.

32.- Retención del I.S.R.

El cálculo del Impuesto Sobre la Renta (ISR) para las Cuenta(s) de Captación se hará el último día hábil de cada mes.

33.- Emisión del estado de cuenta Banje-Nómina Banjercito.

La generación e impresión de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito se realizará el último día hábil de cada mes.

34.- Reimpresión del estado de cuenta Banje-Nómina Banjercito.

El tiempo de respuesta al **Cliente(s)** será mismo día de la solicitud.

37.- Cancelación de cuentas sin movimientos.

Se cancelará mensualmente (último día hábil de cada mes) aquellas Cuenta(s) de Captación que no tengan movimientos en los últimos 3 años y las enviará a la cuenta global.

38.- Activación de la Tarjeta de Débito.

El tiempo de respuesta al **Cliente(s)** será mismo día de la solicitud.

40.- Reposición de la Tarjeta de Débito.

La reposición de la Tarjeta(s) de Débito deberá ser en 1 máximo de 8 días hábiles.

41.- Reposición del Número de Identificación Personal (NIP).

Los trámites para la reposición de la Número(s) de Identificación Personal "NIP" deberá quedar cubierto en un máximo de 8 días hábiles.

42.- Actualizar la base de datos del Empleado.

El tiempo de respuesta al **Cliente(s)** será no mayor a un día hábil.

43.- Recepción de aclaraciones en la red de sucursales.

Se enviará la solicitud de aclaración a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** mismo día de la recepción.

44.- Atención a aclaraciones de la cuenta en UCR.

La resolución a la solicitud de aclaración se entregarán al **Titular** o **Beneficiarios(as)**, en un periodo de 45 días naturales y 180 días naturales tratándose de cargos en el extranjero.

45.- Análisis de aclaraciones.

La resolución a la solicitud de aclaración se entregarán al **Titular** o **Beneficiarios(as)**, en un periodo de 45 días naturales y 180 días naturales tratándose de cargos en el extranjero.

46.- Responder y distribuir aclaraciones.

La resolución a la solicitud de aclaración se entregarán al **Titular** o **Beneficiarios(as)**, en un periodo de 45 días naturales y 180 días naturales tratándose de cargos en el extranjero.

47.- Atención a aclaraciones de la cuenta vía Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

La atención al cliente será las 24 hrs. Del día, los 365 días del año.

48.- Consulta de saldos y movimientos.

El trámite será realizado en:

Sucursal(es): De las 8:30 a.m., a las 15:00 p.m., en días hábiles.

Centro de Atención Telefónica y Cajero(s) Automático(s): Las 24 hrs., los 365 días del año.

Banca(s) Electrónica(s): De las 6:00 a.m., a las 22:00 p.m., los 365 días del año.

El tiempo de respuesta es el mismo de la solicitud.

50.- Servicio de pago automático a Tarjeta de Crédito de Banjercito.

Para la cancelación el tiempo de respuesta al **Cliente(s)** será de 1 día para **Sucursal(es)** metropolitanas y 2 días para foráneas.

51.- Bloqueos y desbloqueos de depósitos de Empleados a petición del empresa.

Toda solicitud deberá ser tramitada a más tardar 1 día antes de la dispersión de los recursos antes de la 14:00 hrs.

El bloqueo / desbloqueo se realizará el mismo día de la recepción de la solicitud.

53.- Cancelación por baja del Empleado.

La cancelación de la Cuenta(s) Banje-Nómina por baja del **Empleado(a)** se realizará el mismo día que se reciba la solicitud de la **Empresa(s)**, siempre y cuando no tenga saldo. En caso de tener, monitoreará la Cuenta(s) Banje-Nómina hasta que se encuentre en ceros.

54.- Cancelación del servicio de pago de Nómina.

La **Subdirección de Acceso y Autenticación** comunicará al **Cliente(s)** por escrito dirigido a su domicilio, la cancelación del servicio de pago de nóminacon al menos 30 días de anticipación.

PP1.- Destrucción de las Tarjetas de Débito y NIP´s no recogidos por el cliente.

Toda Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" que no se entreguen al **Cliente(s)** en un plazo mayor a 90 días a partir de su recepción, deberá ser destruida o concentrados a la **Dirección de Crédito** / **Subdirección de Acceso y Autenticación**.

PP2.- Destrucción de estados de cuenta no recogidos por el cliente.

Todo Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito que no se entreguen al **Cliente(s)** en un plazo mayor a 2 meses a partir de su recepción, deberán ser destruidos o concentrados a la **Dirección de Banca Comercial**.

Formatos Institucionales.

Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068): Trámite de contratación para el servicio de pago de nómina deberá ser formalizado mediante este formato requisitado por el **Representante Legal** de la **Empresa(s)** o persona autorizada.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115): Trámite de contratación de una Cuenta(s) Banje-Nómina para los empleados de la **Empresa(s)** donde se les realizará el depósito de sueldo, salarios y otras prestaciones laborales.

Carátula de Depósito Banje-Nómina (FBCO-13610): Trámite de contratación de una Cuenta(s) Banje-Nómina para los empleados de la **Empresa(s)** donde se les realizará el depósito de sueldo, salarios y otras prestaciones laborales.

Carátula de Depósito del Producto Básico de Nómina (Invernómina Básica) (FBCO-14810): Trámite de contratación de una Cuenta(s) Banje-Nómina Básica para los empleados de la **Empresa(s)** donde se les realizará el depósito de sueldo, salarios y otras prestaciones laborales.

Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).: Trámite para la contratación una Cuenta(s) Banje-Nómina para **Becario(s)** de **Personal militar en activo**.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e): Trámite para la contratación una Cuenta(s) Banje-Nómina para **Becario(s)** de **Personal militar en activo**.

Carátula de Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica: Trámite para la contratación una Cuenta(s) Banje-Nómina para **Becario(s)** de **Personal militar en activo**.

Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415): Trámite para la contratación una Cuenta(s) Banje-Nómina para **Becario(s)** de personal **Pensionado(a)**.

Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609): Trámite para solicitar consultas, aclaración o devolución de saldo de la Cuenta(s) Banje-Nóminay se realizarán mediante el llenado de este formato el cual será proporcionado por la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** al **Empleado(a)**, **Beneficiarios(as)** o **Albacea**.

Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408): Para trámites diferentes a una consulta para aclaración.

Formato de Solicitud de Servicio de Pago Automático a TDC con cargo a Cuenta de Cheques para Empleados: Trámite obligado para la contratación de una tarjeta de crédito para **Empleado(a)** de la **Institución**.

Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012: Opcional para **Cliente(s)** de las que cuentas con para el servicio de pago automático de tarjeta de crédito con cargo a cuenta de cheques.

Solicitud de Tarjeta de Débito Adicional (FCRE-3108): Trámite para solicitar una Tarjeta(s) de Débito Adicional(es) para el **Empleado(a)**.

Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808): Depósitos realizados a través de ventanilla por el **Cliente(s)** se realizarán requisitando este formato.

Control de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0082): para llevar el control de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP".

Formato de Arqueo Físico de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0084): Formato donde se registra los arqueos físicos de Tarjeta(s) de Débito de los Número(s) de Identificación Personal "NIP" en **Sucursal(es)**.

Las solicitudes realizadas por el **Cliente(s)** vía telefónica al **Centro de Atención Telefónica** se plasmarán en las pantallas de Acces establecidas para esta actividad.

IV. PROCEDIMIENTOS

A. APERTURA DEL SERVICIO BANCARIO DE PAGO DE NÓMINA.

Contratación del Servicio de Pago de Nómina (Empresa).

1.- Recepción de la documentación solicitada para el servicio de pago de Nómina.

1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** proporciona información verbal al **Representante Legal** de la **Empresa(s)** o **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental** acerca del servicio de pago de nómina, indicándole, las condiciones de uso y comisiones del producto, apoyándose en la Normateca Interna Institucional, *Página de Internet* de la **Institución**, www.banjercito.com.mx, el *Tarifario* y la Folletería de productos y servicios de Banjercito, S.N.C. Continúa en D1

D1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** confirma al **Representante Legal** de la **Empresa(s)** o **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental** si desea la apertura del servicio de pago de nómina.	
	SI	NO
	FIN	Continúa en la actividad 2

2	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** obtiene información del **Representante Legal** de la **Empresa(s)** o **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental**, como es el: Número de **Empleado(a)**, importe de la nómina(s), ubicación física, si cuenta con Cajero(s) Automático(s) y ubicación labora del personal. Continúa en 3
3	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa al **Representante Legal** de la **Empresa(s)** o **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental** sobre la documentación que se requiere para la contratación del servicio de pago de nómina. Continúa en 4
4	El **Representante Legal** proporciona la documentación que se requiere de la **Empresa(s)** o **Unidad Militar** o **Dependencia Gubernamental** en original y en copia al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**. Continúa en 5
5	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica la documentación solicitada se encuentre correcta y completa conforme a lo establecido en las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.* Continúa en D2

D2	Documentación correcta y completa.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 6	Continúa en la actividad 5.1

5.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** notifica al **Representante Legal** de las inconsistencias o documentación faltantes para formalizar la solicitud y le devuelve los documentos. Continúa en 3

6	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica que las copias coincidan con los originales y coloca en las copias el sello con leyenda de cotejado contra original, anota su Nombre, Firma y la fecha, devuelve los originales al **Representante Legal** e integra el Expediente(s). Continúa en 7
7	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** requisita el *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)* y la *Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A)* y recaba la Firma del **Representante Legal** y/o del **Representante Legal** y la ingresa al folder. Continúa en 8
8	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** elabora propuesta y la turna al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** junto con el expediente para su validación. Continúa en D3

D3	Propuesta y el Expediente(s) están correctos.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 9	Continúa en la actividad 8.1

8.1	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** lo regresa al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** para su corrección. Continúa en 5
9	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** elabora oficio para enviar el Expediente(s) al Corporativo para el análisis de contratación del servicio de pago de nómina. Continúa en 10

2.- Aprobación de prestación del servicio de pago de Nómina.

Envío de la documentación solicitada al Corporativo para aprobación de apertura del servicio de pago de Nómina.

10	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**, obtiene tres copias del Expediente(s) y de la propuesta de apertura del servicio de pago de nómina. Continúa en 11

11	Para el alta de cuentas para **Empresa(s)** privadas, el **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** deberá dirigirse al >>>>Manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas de Cheques en Moneda Nacional<<<<, lo que indica el procedimiento "Emisión de Estados de Cuenta de Créditos". Continúa en 12
12	Para el alta de cuentas para **Dependencia Gubernamental** y **Unidad Militar**, dirigirse al >>>>Manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas de Cheques en Moneda Nacional<<<< Continúa en 13

Analizar y evaluar la documentación solicitada para la apertura del servicio de pago de Nómina.

13	**Director(a) Jurídico Fiduciario** evalúa mediante la revisión de la documentación recibida, tanto de la **Persona(s) Moral(es)**, como del **Apoderado(a) Legal** y/o del **Representante Legal** y emite Dictamen Jurídico para Apertura de Cuentas de Captación para Persona Moral y lo envía al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**. Continúa en 14
14	El **Oficial de Cumplimiento** coteja los datos de la **Persona(s) Moral(es)** Civil y de las **Persona(s) Física(s)** que manejarán la Cuenta(s) de Cheques (**Representante Legal** y/o **Apoderado(a) Legal**, y terceros autorizado), contra la "Lista de Personas no Gratas" y sólo en caso de encontrar alguno de los nombres y/o denominación idéntica, informará al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**. Continúa en D4
D4	La propuesta es aceptada.

SI	NO
Continúa en la actividad 15	Continúa en la actividad 14.1

14.1	**Dirección de Banca Comercial** envían dictamen al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**, especificando las causas del rechazo para a que a su vez informe a la **Empresa(s)** privada o **Dependencia Gubernamental** o **Unidad Militar**. FIN
15	**Dirección de Banca Comercial** informa por escrito al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** sobre la conveniencia de efectuar el contrato, previo dictamen de la **Dirección Jurídica Fiduciaria**. Continúa en 16
16	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa a la **Empresa(s)** o **Unidad Militar** sobre la documentación que se requiere para la contratación del servicio de pago de nómina. Continúa en 17
17	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica la documentación solicitada se encuentre correcta y completa conforme a lo establecido en las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.* Continúa en D5
D5	Documentación correcta y completa.

SI	NO
Continúa en la actividad 18	Continúa en la actividad 17.1

17.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** notifica a la **Empresa(s)** Civil o **Unidad Militar** sobre la información o documentación faltante para subsanar la apertura del servicio de pago de nómina. FIN
18	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica que las copias coincidan con los originales y coloca en las copias el sello con leyenda de cotejado contra original, anota su Nombre, las Firma y la fecha, para posterior devolver los originales. Continúa en 19
19	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** requisita el *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)* y la *Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A)* y recaba la Firma del **Apoderado(a) Legal** y/o del **Representante Legal**. FIN

3.- Apertura de la cuenta de cheques en Sucursal para el servicio de pago de Nómina.

20	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** instruye al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** la apertura de la Cuenta(s) de Cheques para la prestación del servicio de pago de nómina a la **Empresa(s)** Civil. Continúa en 21
21	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** procede de acuerdo al veredicto del **Oficial de Cumplimiento** y del **Director(a) Jurídico Fiduciario**. Continúa en D6
D6	La solicitud de apertura para la Cuenta(s) de Cheques para el servicio de pago de nómina fue autorizada por las dos áreas.

SI	NO
Continúa en la actividad 22	Continúa en la actividad 21.1

21.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** notifica al **Solicitante** las observaciones por las cuales no fue autorizada el alta de la Cuenta(s) de Cheques para la prestación del servicio de pago de nómina y solicita la documentación que subsane los requerimientos para su apertura. FIN
22	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** para dar de alta la Cuenta(s) de Cheques deberá dar seguimiento al >>>>Manual de Políticas y Procedimientos de Cuentas de Cheques en Moneda Nacional<<<< FIN

4.- Integración del expediente por apertura del servicio de pago de Nómina.

23	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra la documentación al Expediente(s) de apertura del servicio de pago de nómina de acuerdo a la *Lista de Verificación de Integración de Expedientes (Check list)*, en la que se incluye la *Carátula de Contrato de Servicio de Pago de Nómina (FI-BC-0027A)*, el *Contrato de Prestación del Servicio Bancario de Pago de Nómina (FIBC-0068)*, la documentación que compruebe que tiene Cuenta(s) de Cheques. Continúa en 24
24	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** le coloca la Etiqueta de carátula de clasificación (LFTAIPG) al Expediente(s) debidamente requisitada y firmada. Continúa en 25
25	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** envía el Expediente(s) al **Supervisor(a) de Servicios** para verificar el contenido del mismo. Continúa en 26
26	**Supervisor(a) de Servicios** verifica el contenido del Expediente(s). Continúa en D7
D7	El Expediente(s) de apertura del servicio de pago de nómina se encuentra correcto y completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 27	Continúa en la actividad 26.1

26.1	**Supervisor(a) de Servicios** lo regresa al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** para recabar la información y/o documentación faltante. Continúa en 23
27	**Supervisor(a) de Servicios**, Firma el Expediente(s) de visto bueno, lo turna al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** para verificar el contenido del mismo. Continúa en 28
28	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** verifica el contenido del Expediente(s). Continúa en D8
D8	Expediente(s) se encuentra correcto y completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 29	Continúa en la actividad 28.1

28.1	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** se lo regresa al **Supervisor(a) de Servicios** para recabar la información y/o documentación faltante. Continúa en 23
29	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** estampa su Firma en el Expediente(s) de visto bueno. Continúa en 30
30	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** envía el Expediente(s) a la **Subdirección de Operaciones Activas** mediante *oficio de solicitud de verificación de expedientes de apertura de cuentas de captación*, indicando la relación de Expediente(s) de apertura del servicio de pago de nómina que se entregan para su validación y digitalización. FIN

5.- Solicitar la documentación y relación de Empleados.

31	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicita al **Representante Legal** de la **Empresa(s)** civil o **Dependencia Gubernamental** o **Unidad Militar**, la documentación que debe proporcionar de sus **Empleados(as)**, la requisición de la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* y la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito así como la relación del personal que integrará su nómina(s), en el caso de **Becario(s)** de **Personal militar en activo** requisitar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio del Banca Electrónica (FBCO-0315_m.e)* o *Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0215).* y la *Carátula de Solicitud Relativo a los Producto Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica* y para **Becario(s)** de **Pensionado(a)** requisitar la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados: Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como de Prestación del Servicio de Banca Electrónica "Pensionados" (FBCO-0415)*. Continúa en 32
32	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verificará que el Nombre del **Empleado(a)** se encuentre especificado a 24 caracteres para la generación de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 33
33	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe de la **Empresa(s)** oficio donde solicita la apertura de las Cuenta(s) Banje-Nómina para cada uno de los **Empleados(as)** y la documentación de acuerdo a las políticas particulares del presente procedimiento. Continúa en 34
34	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida que la documentación este debidamente requisitada y completa. Continúa en D9
D9	Documentación completa y correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 35	Continúa en la actividad 34.1

34.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** notifica al **Representante Legal** sobre las anomalías en la solicitud o la falta de documentación. Continúa en 31

35 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra la documentación solicitada por cada uno de los **Empleados(as)**, coloque en las copias el sello con leyenda de cotejado contra original, anota su nombre, las firmas y la fecha. Continúa en 36

36 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** elabora Oficio dirigido a la Subdirección de TDC donde solicita el alta de las Cuenta(s) Banje-Nómina para cada uno de los **Empleado(a)** así como la elaboración de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 37

37 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** turna al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** para su validación y Firma, anexando la documentación solicitada de los **Empleados(as)**. Continúa en D10

D10 Documentación completa y correcta?

SI	NO
Continúa en la actividad 38	Continúa en la actividad 37.1

37.1 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** le notifica al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** sobre las incidencias para su corrección. Continúa en 31

38 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** estampa su Firma y lo turna al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** para su envío a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. FIN

6.- Envío de la documentación solicitada de los Empleados, al Corporativo para apertura de las cuentas de cheques y emisión de las Tarjetas de Banje-Nómina.

39 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra el Expediente(s) de acuerdo a lo establecido en las políticas particulares del presente procedimiento. Continúa en 40

40 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** selecciona en el *Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN)* la *opción reporte de envío de mensajería - Sucursal a Corporativo*, imprime e integra la Relación envío de mensajería para el envío de la documentación a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. FIN

Alta de la Empresa y de las Cuentas Banje-Nómina Banjercito en el Sistema.

7.- Alta de la empresa en el sistema Institucional.

41 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 51,4,1,31.- Mantenimiento a Empresas* donde captura el RFC de la **Empresa(s)** y teclea INTRO. Continúa en 42

42 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** asigna número de la **Empresa(s)** y captura los datos que le solicita la pantalla (Número de **Empresa(s)**, Nombre o Razón Social de la entidad, Domicilio, Número(s) telefónico(s) de la **Empresa(s)** y del **Representante Legal**, número de Fax, Número de Cuenta de Cheques, estatus de la misma y fecha de apertura del servicio de pago de nómina), teclea F8 para grabar el registro. Continúa en 43

43 En caso de que la **Empresa(s)** cuente con Télex / Suboficina(s), el **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al Menú 51,4,800,17.- Mant. a Áreas de Adscripción, F6, ingresa el No. Emp. (Número de Empresa), F6, captura Núm. Área (Número de Área) y descripción del Área (Nombre), y teclea F6 para procesar la captura. Continúa en 44

44 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** informa por Correo Interno "Outlook" a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**, al **Centro de Atención Telefónica** y a la **Gerencia de Tarjetas Bancarias** del alta de la nueva **Empresa(s)** en el *Sistema Cardman Gráfico*. Continúa en 45

45 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** informa a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**, **Dirección de Banca Comercial** y a la **Dirección General Adjunta de Negocios** el alta de la nueva **Empresa(s)**. FIN

8.- Recepción de la documentación solicitada de los Empleados.

46 **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** recibe del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** vía **Empresa(s) de Mensajería** la documentación requerida para dar de alta la Cuenta(s) Banje-Nómina). Continúa en D11

D11 Documentación correcta y completa?

SI	NO
Continúa en la actividad 47	Continúa en la actividad 46.1

46.1 **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** devuelve la documentación mediante oficio al **Gerente de Sucursal** de las inconsistencias del(los) Expediente(s) para subsanarlo(s). Continúa en 31

47 **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** turna el Expediente(s) al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** para el alta en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*. FIN

9.- Apertura de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

Para Empleados.

48 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** turna al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito**, la solicitud de Banje-Nómina Banjercito, la Carátula Contrato, junto con la documentación solicitada para la apertura de las Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en D12

D12 Documentación completa y correcta?

SI	NO
Continúa en la actividad 49	Continúa en la actividad 48.1

48.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** devuelve la documentación mediante oficio al **Gerente de Sucursal** de las inconsistencias del(los) Expediente(s) para subsanarlo(s). Continúa en 31

49 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el Menú 51,4, Clave delicada, No. de Sucursal, 2.- Alta de Trabajadores, F4 para seleccionar empresa, enter, en el campo de RFC teclea "N" para generar el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente, eliminan los guiones, ingresar datos generales del **Titular**, ingresa Nombre, apellidos, fecha de nacimientos (aaaammdd), genera el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente con homoclave, valida con el que se ingreso al principio, se quita la homoclave y se ingresa el CURP, F7, enter para desplegar la pantalla para el domicilio, F6. Continúa en 50

50 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa código postal, F4 para localizar la colonia, ingresan todos los datos del Domicilio (Telex únicamente para militares), F7 para actualizar, F12 para ingresar **Beneficiarios(as)**, F6, ingresa Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente del **Beneficiarios(as)** sin homoclave, ingresa datos generales, F7, ingresa datos del Domicilio (en caso de ser el mismo Domicilio teclea F8, valida con 1 y F7, F12 para salir y confirmar, F12 para aperturar y modificar Nombre del plástico (25 dígitos), tabulador F4 (captada), 1, enter, tabulador, alta, 1 enter, enter. Continúa en D13

D13 En la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* se especifica si el **Cliente(s)** solicita el Servicio de Banca Electrónica.

SI	NO
Continúa en la actividad 51	Continúa en la actividad 50.1

50.1 Continúa en el proceso 11.- Integración del expediente del Empleado del presente manual. FIN

51 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** elabora relación por número de Cuenta(s) Banje-Nómina y nombre de los **Cliente(s)** que solicitan el Servicio de Banca Electrónica. Continúa en 52

52 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** envía a la **Dirección de Banca Comercial** los Expediente(s) de los **Empleados(as)** que solicitan el Servicio de Banca Electrónica. Continúa en 53

53 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** (Banjenet) o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** (Banjenet) envía a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** los Expediente(s) de los **Empleados(as)** que solicitaron el Servicio de Banca Electrónica. Continúa en 54

54 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra las aperturas generadas en el día en el control diario. Continúa en 55

55 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** al final de día el turna el Control Diario a la **Gerencia Operativa Emisor** para conocimiento del destino de la Tarjeta(s) de Débito y del Número(s) de Identificación Personal "NIP". FIN

Para Becarios de la SEDENA y SEMAR.

56 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** turna al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito**, la solicitud de Banje-Nómina Banjercito para **Becario(s)**, la carátula contrato, junto con la documentación solicitada para la apertura de la Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en D14

D14 Documentación completa y correcta?

SI	NO
Continúa en la actividad 57	Continúa en la actividad 56.1

56.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** devuelve la documentación mediante oficio al **Gerente de Sucursal** de las inconsistencias del(los) Expediente(s) para subsanarlo(s). Continúa en 31
57	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el Menú 51,4, Clave delicada, No. de Sucursal, 2.- Alta de Trabajadores, F4 para seleccionar empresa, enter, en el campo de RFC teclea "N" para generar el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente, eliminan los guiones, ingresar datos generales del **Titular**, ingresa Nombre, apellidos, fecha de nacimientos (aaaammdd), genera el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente con homoclave, valida con el que se ingreso al principio, se quita la homoclave y se ingresa el CURP, F7, enter para desplegar la pantalla para el domicilio, F6. Continúa en 58
58	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa código postal, F4 para localizar la colonia, ingresan todos los datos del Domicilio (Telex únicamente para militares), F7 para actualizar, F12 para ingresar **Beneficiarios(as)**, F6, ingresa Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente del **Beneficiarios(as)** sin homoclave, ingresa datos generales, F7, ingresa datos del Domicilio (en caso de ser el mismo Domicilio teclea F8, valida con 1 y F7, F12 para salir y confirmar, F12 para aperturar y modificar Nombre del plástico (25 dígitos), tabulador F4 (captada), 1, enter, tabulador, alta, 1 enter, enter. Continúa en D15
D15	En la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* se especifica si el **Cliente(s)** solicita el Servicio de Banca Electrónica.

SI	NO
Continúa en la actividad 59	Continúa en la actividad 58.1

58.1	Continúa en el proceso 11.- Integración del expediente del Empleado. del presente manual. FIN
59	Continúa con el procedimiento 52.- Transferencias de los importes, de las cuentas en las que se reciben prestaciones laborales. del presente manual. Continúa en 60
60	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra las aperturas generadas en el día en el control diario. Continúa en 61
61	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** al final de día el turna el Control Diario a la **Gerencia Operativa Emisor** para conocimiento del destino de la Tarjeta(s) de Débito y del Número(s) de Identificación Personal "NIP". FIN

10.- Alta masiva de las cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

62	**Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** turna al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito**, la solicitud de Banje-Nómina Banjercito, la carátula contrato, junto con la documentación solicitada para la apertura de las Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 63
63	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** elabora en Hoja de cálculo (Excel) una base de datos con la información de las/los **Cliente(s)** y de la **Sucursal(es)**. Continúa en 64
64	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** transforma el archivo de Hoja de cálculo (Excel) a formato PRN (archivo plano), y lo guarda con el nombre SUBE.PRN en la ruta: C:\MASIVO\SUBE. Continúa en 65
65	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ejecuta el *Ícono sube_masivo1* ubicado en el escritorio de la PC, para cargar el archivo SUBE.PRN al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*. Continúa en 66
66	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta *Menú 51,2,130.- Validación Carga Masiva Invern* para generar la validación de la información para el alta masiva. Continúa en 67
67	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ejecuta el *Ícono baja_validacion* ubicado en el escritorio de la PC, para obtener un reporte a detalle de la validación de la información para el alta masiva. Continúa en 68
68	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** abre el archivo validacion.PRN ubicado en la ruta: C:\MASIVO\SUBEy lo transforma a formato de Hoja de cálculo (Excel) para realizar la validación de la información para el alta masiva. Continúa en D16
D16	Las cuentas localizadas son BIN 45,99 o 55.

SI	NO
Continúa en la actividad 69	Continúa en la actividad D17

D17	Las cuentas de los productos son Banje-Nómina Banjercito.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 68.1	Continúa en la actividad 69

68.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** verifica el estatus de las cuentas. Continúa en D18

D18	Las cuentas están activas.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 69	Continúa en la actividad 68.2

68.2 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** extrae las cuentas del archivo para no duplicar en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y notifica a la **Sucursal(es)** que el **Cliente(s)** tiene una cuenta activa. Continúa en 69

69 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta *Menú 51,2,131.- Carga Masiva Ctas\Cltes Invern* para realizar el alta masiva de las cuentas. Continúa en 70

70 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ejecuta el *Ícono baja_aplicado* ubicado en el escritorio de la PC, para obtener un reporte del total de cuentas en archivo plano. Continúa en 71

71 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** abre el archivo aplicado.PRN ubicado en la ruta: C:\MASIVO\BAJA, lo transforma a formato de Hoja de cálculo (Excel) y verifica que el total aplicado corresponda al total cargado en el archivo plano. Continúa en D19

D19	El total aplicado corresponde al total cargado en el archivo plano.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 72	Continúa en la actividad 71.1

71.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** corrige las anomalías detectadas. Continúa en 72

72 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** una vez realizada el alta masiva da mantenimiento a la cuenta mediante el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta *Menú 51,4,Clave delicada,999,39.- Mantto. Ctas \ Cltes Invernomina* actualizando domicilio, datos militares y **Beneficiarios(as)**. Continúa en 73

73 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** al final de la operación ejecuta el *Ícono reporte_altas* ubicado en el escritorio de la PC, para obtener el reporte del total de altas realizadas. Continúa en 74

74 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta *Menú 51,2,132.- Reporte de Altas de Invernomin* para para generar el archivo plano del reporte de altas realizadas. Continúa en 75

75 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** abre el archivo reporte de altas.PRN ubicado en la ruta: C:\MASIVO\BAJA, lo transforma a formato de Hoja de cálculo (Excel) y verifica que se hayan efectuado todos los mantenimientos en cuenta de cheques. Continúa en D20

D20	Se realizaron todos los mantenimientos en cuenta de cheques.	
	SI	NO
	FIN	Continúa en la actividad 75.1

75.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza los mantenimientos faltantes. Continúa en 72

11.- Integración del expediente del Empleado.

76 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** elabora relación por número de Cuenta(s) Banje-Nómina, Nombre del **Empleado(a)** y número de Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 77

77 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** imprime etiquetas con el número de Cuenta(s) Banje-Nómina y Nombre del **Empleado(a)** para posteriormente pegarlas al folders que contendrá la documentación soporte de la apertura. Continúa en 78

78 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** le coloca Número de Folio a cada una de las hojas que integran el Expediente(s). Continúa en 79

79	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** elabora oficio dirigido a la **Dirección de Operaciones Bancarias**, le anexa relación de cada una de las altas generadas y adjunta los Expediente(s) y los turna al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** para su Firma. Continúa en 80
80	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** turna el oficio, relación y los Expediente(s) a la **Dirección de Operaciones Bancarias** / **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** donde le firman de acuse(s) de recibo. Continúa en 81
81	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** archiva la relación en el Expediente(s) de documentos enviados al **Departamento de Cliente Único**. FIN

Emisión de la Tarjeta de Débito (Banje-Nómina Banjercito).

12.- Emisión de las Tarjetas de Débito.

Solicitar al proveedor la Tarjeta de Débito.

82	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 51,3,999,81.- Gen. de Archivo de Altas*, Intro, ingresa fecha en formato aaaammdd, Intro. Continúa en 83
83	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** en escritorio de su pantalla, ubica el Ícono Altassuc y le da doble clic. Continúa en 84
84	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* al Menú Reportes, reportes de altas, día anterior para generar los archivos de maquila para Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 85
85	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** guarda el archivo de maquila en c:\Mariana\al.txt y lo cierra. Continúa en 86
86	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** compara los reportes emitidos del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* contra el del *Sistema Cardman Gráfico* en una Hoja de cálculo (Excel) Continúa en 87
87	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** separa la información del *Sistema Cardman Gráfico* por tipo de cuenta, Nombre y fecha. Continúa en 88
88	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** separa la información del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en fecha, producto, tipo de movimiento, **Sucursal(es)**, origen / destino, número de Tarjeta, Nombre, tipo de **Cliente(s)** (adicional o titular), **Empresa(s)** y RFC. Continúa en 89
89	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ordena ambos archivos por número de tarjeta y lo guarda en Escritorio\lalo\altas\maquila\ddmmaa y en Escritorio\respaldo\Sandra\altas\ddmmaaaa. Continúa en 90
90	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** le envía los archivo al **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** marcando copia al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**. Continúa en 91
91	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** identifica aquellas tarjetas que se van a procesar en el *Sistema Cardman Gráfico* mediante el *Menú Reportes, Generación de Maquila, Altas y Reemplazos*. Continúa en 92
92	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** en la siguiente *pantalla de selección de empresas*, selecciona todas las **Empresa(s)**, ingresa fecha día anterior. Continúa en 93
93	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa a la *pantalla Consulta de Maquila* selecciona el ícono Reporte y visualiza el *Reporte de Maquila de Tarjetas*. Continúa en 94
94	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** guarda el archivo como Alddmmaa de Excel. Continúa en 95
95	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** selecciona el ícono Close para regresar a la *pantalla Consulta de Maquila* y selecciona el ícono Generar Maquila, selecciona el ícono OK y sale del *Sistema Cardman Gráfico* con el ícono Salir. Continúa en 96
96	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** minimiza todos lo programas que tenga abiertos para seleccionar el *ícono Acceso directo separa-PRD.exe* que se encuentra ubicado en su escritorio. Continúa en 97
97	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** selecciona el ícono Directorio, se ubica en la ruta C:\CMSWIN\REPORTES, selecciona el primer archivo maqddmmaa_823.txt, luego el ícono Cambiar Nombre, selecciona el ícono de la actividad que va a realizar (Alta Maquila o Reemplazo Maquila o Vencimientos maquila). Continúa en 98
98	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** en la pantalla de confirmación, selecciona el ícono YES, luego ícono Cerrar Ventana dos veces, en la pantalla de CONFIRMAR el ícono SI, ingresa contraseña, ícono Cerrar Ventana y por último ícono X. Continúa en 99

99	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema WinSCP*, selecciona el ícono Editar, ingresa su usuario y contraseña y selecciona el ícono Conectar. Continúa en 100
100	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa a C:\cmswin donde se localizan los MAQUI_V, MAQUI_R Y MAQUI_A, los copia y los pega en el *Sistema WinSCP*, abriendo el cuadro de diálogo Copiar aquí, aparece un cuadro de diálogo Copiar donde selecciona el ícono Copiar, ícono Aceptar, y aparece la *confirmación de envío de archivo*. Continúa en 101
101	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** en la misma pantalla de confirmación, en el directorio ubicado del lado derecho, selecciona la carpeta BOX para visualizar la *confirmación de recepción de archivos* por parte del proveedor *Sistema Total System Service (TSYS)*. Continúa en 102
102	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** elabora oficio de *Solicitud de Maquila de Tarjetas* dirigido a *Sistema Total System Service (TSYS)*, notificando el envío de los archivos para la Maquila de Tarjetas. Continúa en 103
103	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** anexa al oficio las *pantallas para solicitar las Tarjetas de Débito Banje-Nómina* de todo el proceso. FIN

Recibir y controlar las Tarjetas de Débito en la Subdirección de Tarjeta de Crédito.

104	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** recibe de la empresa *Sistema Total System Service (TSYS)* una Bolsa sellada con plomo numerado que contiene plásticos nuevos con número de control y relación del contenido. Continúa en 105
105	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** valida la Lista de Plásticos anexa a la bolsa sellada con plomo contra el contenido de la misma. Continúa en D21
D21	Contenido correcto.

SI	NO
Continúa en la actividad 106	Continúa en la actividad 105.1

105.1	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** notifica a la empresa *Sistema Total System Service (TSYS)* para que corrija la anomalía detectada. FIN
106	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** registra en el archivo de Control de Entradas y Salidas.xls anotando el número de plomo y la cantidad de Tarjeta(s) de Débito recibidas. Continúa en 107
107	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** identifica las Tarjeta(s) de Débito nuevas, Reposiciones, Renovación y las clasifica por **Sucursal(es)**, que serán entregadas. Continúa en 108
108	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** elabora oficio / relación dirigido a las **Sucursal(es)** y en un sobre anexa las Tarjeta(s) de Débito nuevas, por reposición y renovaciones que serán entregadas a los **Cliente(s)** y una copia del oficio para Firma de acuse(s) de recibo. FIN

13.- Emisión del Número de Identificación Personal (NIP).

Solicitud del Número de Identificación Personal (NIP) a la Dirección de Informática.

109	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** recibe las instrucciones del **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** para generar los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 110
110	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al archivo de *control Diario de NIP´s.xls* y lo clasifica por **Sucursal(es)**. Continúa en 111
111	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico*, opción conectar e ingresa su usuario y contraseña, selecciona el *Menú Reporte \ Reporte de NIP´s* elige la fecha para generar el Reporte de NIP´s , selecciona la actividad a realizar (Nuevos, Reposición o Impresos), y selecciona el ícono aceptar . Continúa en 112
112	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** imprime 2 tantos del Reporte de NIP´s mediante el ícono Imprimir . Continúa en 113
113	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** guarda el archivo de Reporte de NIP´s en la carpeta CARDMAN con el nombre de ddmmaa.txt Continúa en 114
114	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** valida el Reporte de NIP´s generado por el *Sistema Cardman Gráfico* contra su archivo de *control Diario de NIP´s.xls*. Continúa en D22

D22	Se tiene diferencias.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 115	Continúa en la actividad 114.1

114.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** delimita el motivo y notifica al **Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** o **Analista del Departamento Mantenimiento y Altas**. Continúa en 109
115	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** turna la orden del proceso (Reporte de NIP´s), al **Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)** para la que se realice la impresión de los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 116
116	**Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)** realiza la impresión de los Número(s) de Identificación Personal "NIP", verificando que sean el mismo número que en la orden de proceso. Continúa en D23

D23	Se imprimieron todos los Número(s) de Identificación Personal "NIP".	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 117	Continúa en la actividad 116.1

116.1	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** notifica al **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito**. Continúa en 116.2
116.2	**Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** o **Analista del Departamento Mantenimiento y Altas** informa a la **Dirección de Informática** y a la **Gerencia Operativa Emisor** sobre la diferencia. Continúa en 116.3
116.3	**Director(a) de Informática** y el **Gerente Operativo Emisor** plantean la acción a seguir para su corrección e imprimir los Número(s) de Identificación Personal "NIP" faltantes. Continúa en 117
117	**Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra en su *control Diario de NIP´s.xls* los folios de los Número(s) de Identificación Personal "NIP", disminuyéndolos conforme a la producción diaria y mermas. FIN

Recibir y Controlar los Números de Identificación Personal (NIP´s) en la Subdirección de Tarjeta de Crédito.

118	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** recibe de la **Dirección de Informática** las impresiones de los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 119
119	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** valida la lista de solicitud. Continúa en D24

D24	Contenido correcto.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 120	Continúa en la actividad 119.1

119.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** notifica a la **Dirección de Informática** las inconsistencias detectadas. Continúa en 110
120	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra en Hoja de cálculo (Excel) en el archivo de Control de Entradas y Salidas.xls la cantidad de Número(s) de Identificación Personal "NIP" recibidos. Continúa en 121
121	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** turna los Número(s) de Identificación Personal "NIP" al **Analista del Departamento Mantenimiento y Altas** encargado del **Departamento de Mantenimiento y Altas** para su administración y envío a las **Sucursal(es)**. FIN

14.- Envío de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), a sucursales de Banjercito para su entrega al cliente-empresa.

122	**Analista del Departamento Mantenimiento y Altas** turna los Número(s) de Identificación Personal "NIP" al **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** para su administración y distribución a **Sucursal(es)**, así como las Tarjeta(s) de Débito recibidas de *Sistema Total System Service (TSYS)*. Continúa en 123
123	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** identifica los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y de las Tarjeta(s) de Débito en nuevos y Reposiciones. Continúa en 124

124	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** elabora oficio / relación dirigido a las **Sucursal(es)** y en un sobre anexa los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y las Tarjeta(s) de Débito clasificados en nuevos y por reposición que serán entregados a los **Cliente(s)** y una copia del oficio para Firma de acuse(s) de recibo por parte de la **Sucursal(es)**. Para Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" solicitados por **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)** que radican en el extranjero, elabora oficio dirigido a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo**, anexando las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" que deberá enviarse al **Cuentahabiente** y una copia del oficio para Firma de acuse(s) de recibo. Continúa en 125
125	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** registra en el *Sistema de Archivo y Correspondencia (SAC)* / pestaña correspondencia, opción control de correspondencia el oficio dirigido a la **Sucursal(es)** y le anexa el sobre de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP"y los turna a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su envío a las **Sucursal(es)**. Continúa en 126
126	**Encargado(a) de Operación del Departamento de Correspondencia** recibe los oficios dirigidos a **Sucursal(es)** y sobres que contiene las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 127
127	**Encargado(a) de Operación del Departamento de Correspondencia** valida en el *Sistema de Archivo y Correspondencia (SAC)* / pestaña correspondencia, opción control de correspondencia la Relación envío de mensajería , anexa los sobres y los entrega a la **Empresa(s) de Mensajería** que tiene contratada la **Institución** para su envío de los plástico a las **Sucursal(es)**. FIN

15.- Entrega de la Tarjeta de Débito y el Número de Identificación (NIP), al cliente-empresa en sucursales Banjercito.

128	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe de la **Empresa(s) de Mensajería** el oficio y sobre que contiene las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" que serán entregados a la/el **Cliente(s)** o a la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental** para su entrega a sus **Empleado(a)**. Continúa en 129
129	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica el contenido del sobre corresponda al oficio / relación anexa y registra el mismo día de la recepción en el Módulo de Administración de Tarjetas de *SOFT-M*. Continúa en 130
130	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** registra en *SOFT-M* en el control de entradas y salidas de Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y se comunica a la **Empresa(s)** para que pase por ellos (solo sí es **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental** se comunican con la persona facultada o **Pagador(es)**). Continúa en 131
131	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** resguarda en la Bóveda de Sucursal las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" hasta que le sean entregados a la **Empresa(s)** y/o **Cliente(s)**. Continúa en 132
132	La/el **Cliente(s)** o representante facultado de la **Empresa(s)** se presenta en la Sucursal para recoger las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en D25
D25	La Tarjeta(s) de Débito y/o del Número(s) de Identificación Personal "NIP" se encuentra en la **Sucursal(es)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 133	Continúa en la actividad 132.1

132.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida con la **Subdirección de Acceso y Autenticación** la fecha en que llegará a **Sucursal(es)** e informa a la/el **Cliente(s)**. FIN
133	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** realiza la entrega/activación de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en D26
D26	La Tarjeta(s) de Débito y/o del Número(s) de Identificación Personal "NIP" son recibidos por el representante facultado de la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental**.

SI	NO
Continúa en la actividad 133.1	Continúa en la actividad 134

133.1	El representante facultado de la **Empresa(s)** se encarga de entregar a los **Empleado(a)** las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" y recabar los acuse(s) de recibo y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 133.2
133.2	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recaba la firma de la persona facultada por parte de la **Empresa(s)** o **Dependencia Gubernamental** en el listado de la Tarjetas Entregadas y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 135
134	La/el **Cliente(s)** firma el acuse(s) de recibo de la Tarjeta(s) de Débito y/o del Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 135
135	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** envían a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** el acuse(s) de recibo de las Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP", con sello de recibido y el listado de tarjetas entregadas (en caso de empresa), así como la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para su integración al Expediente(s), anexando el listado de los mismos, para su resguardo y custodia. Continúa en 136

136 **Gerente de Archivos y Correspondencia** resguarda y custodia los acuses. FIN

B. ADMINISTRACIÓN DE LA CUENTA EN SUCURSAL.

Operaciones del Cliente.

16.- Depósitos a la cuenta.

En Efectivo.

137 **Cajero(a) Mixto(a)** recibe del **Cliente(s)** el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* para realizar depósito a la Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 138

138 **Cajero(a) Mixto(a)** verifica visualmente los datos del *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* y el importe a depositar. Continúa en D27

D27 Datos correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 139	Continúa en la actividad 138.1

138.1 **Cajero(a) Mixto(a)** notifica al **Cliente(s)** las causas por las que no podrá realizar el depósito. FIN

139 **Cajero(a) Mixto(a)** realiza el depósito a la Cuenta(s) Banje-Nómina mediante el sistema de *SOFT-M* en las opciones: *Menú Principal, Número de transacción: 1101 "Dep Cta Chq"*. Continúa en 140

140 **Cajero(a) Mixto(a)** recibe el efectivo, verifica la autenticidad del mismo, selecciona tipo de moneda, captura el número de Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 141

141 **Cajero(a) Mixto(a)** captura por denominación el efectivo en el desglose de efectivo . Continúa en D28

D28 El monto del depósito es menor a $300,000.00

SI	NO
Continúa en la actividad 142	Continúa en la actividad 141.1

141.1 **Cajero(a) Mixto(a)** solicita al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** su código de conocimiento electrónico para depósitos por monto igual o superior a $300,000.00 en Moneda Nacional. Continúa en 141.2

141.2 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** teclea el código de conocimiento en *SOFT-M* Ventanilla, para ingresar el depósito por monto igual o superior a $300,000.00 en Moneda Nacional. Continúa en 142

142 **Cajero(a) Mixto(a)** ingresa a la Impresora el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* para que imprima la certificación de caja, estampa el Sello de Caja y lo rubrica, procediendo a la entrega de la copiadel comprobante de depósito en cuenta al **Cliente(s)**. FIN

Cheques salvo buen cobro.

143 **Cajero(a) Mixto(a)** recibe del **Cliente(s)** el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* para realizar depósito a la Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 144

144 **Cajero(a) Mixto(a)** valida visualmente los datos del *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* contra el Cheque(s) , así como el importe a depositar. Continúa en D29

D29 Datos correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 145	Continúa en la actividad 144.1

144.1 **Cajero(a) Mixto(a)** notifica al **Cliente(s)** las causas por las que no podrá realizar el depósito. FIN

145 **Cajero(a) Mixto(a)** solicita verbalmente al **Cliente(s)** realizar el endoso del Cheque(s) (anotando su número de Cuenta(s) Banje-Nómina y plasmar su Firma), al reverso del Cheque(s) . Continúa en 146

146 **Cajero(a) Mixto(a)** selecciona el tipo de moneda, captura el número de Cuenta(s) Banje-Nómina, el importe en documentos y desliza el Cheque(s) por la Lectora de Cheques para obtener datos del documento. Continúa en 147

147 **Cajero(a) Mixto(a)** verifica visualmente los datos de la cuenta a depositar contra los datos del reverso del Cheque(s) . Continúa en D30

D30 Datos Correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 148	Continúa en la actividad 147.1

147.1 **Cajero(a) Mixto(a)** notifica al **Cliente(s)** las causas por las que no podrá realizar el depósito. FIN

148 **Cajero(a) Mixto(a)** valida visualmente el emisor del Cheque(s) que recibe. Continúa en D31

D31 Es Cheque(s) del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

SI	NO
Continúa en la actividad 149	Continúa en la actividad 148.1

148.1 **Cajero(a) Mixto(a)** plasma sello de recibido de acuerdo a *LGTOC - Tit 1° - Cap I - Art 39* y notifica al **Cliente(s)** que el depósito será salvo buen cobro. FIN

149 **Cajero(a) Mixto(a)** valida visualmente la Firma del Cheque(s) con la registrada en el sistema de *SOFT-M*. Continúa en D32

D32 Firma autorizada es correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 150	Continúa en la actividad 149.1

149.1 **Cajero(a) Mixto(a)** notifica al **Cliente(s)** las causas por las que no podrá realizar el depósito. FIN

150 **Cajero(a) Mixto(a)** captura datos en el desglose de documentos. Continúa en 151

151 **Cajero(a) Mixto(a)** ingresa el Cheque(s) a la Impresora para que imprima la Certificación Electrónica de caja, estampa el Sello de Caja y lo Firma. Continúa en 152

152 **Cajero(a) Mixto(a)** ingresa el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* para que imprima la Certificación Electrónica de caja, estampa el Sello de Caja y lo Firma. Continúa en 153

153 **Cajero(a) Mixto(a)** entrega al **Cliente(s)** la copia certificada y sellada del *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)*. Continúa en 154

154 **Cajero(a) Mixto(a)** archiva el Cheque(s) y el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* certificados y sellados. FIN

17.- Disposición de los recursos de la cuenta en sucursales.

Con la Tarjeta de Débito.

155 **Cajero(a) Mixto(a)** recibe del **Cliente(s)** la Tarjeta(s) de Débito e Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma con la que se asegurará satisfactoriamente de que es el **Titular de la Cuenta** y el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* debidamente requisitado, firmado y el monto de retiro solicitado. Continúa en 156

156 **Cajero(a) Mixto(a)** valida que la Tarjeta(s) de Débito corresponda al **Cliente(s)**. Continúa en D33

D33 Tarjeta(s) de Débito corresponde con la identificación del **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 157	Continúa en la actividad 156.1

156.1 **Cajero(a) Mixto(a)** indica que no puede atender el requerimiento. FIN

157 **Cajero(a) Mixto(a)** valida que la Tarjeta(s) de Débito se encuentre vigente. Continúa en D34

D34 Tarjeta(s) de Débito vigente.

SI	NO
Continúa en la actividad 158	Continúa en la actividad 157.1

157.1 **Cajero(a) Mixto(a)** indica que no puede atender el requerimiento. FIN

158 **Cajero(a) Mixto(a)** desliza la Tarjeta(s) de Débito en el lector y verifica en la pantalla que despliega el sistema de *SOFT-M* que los datos del **Cliente(s)** coincidan. Continúa en 159

159 **Cajero(a) Mixto(a)** registra el monto del retiro y pregunta al **Cliente(s)** el desglose de billetes para su registro en el sistema *SOFT-M*, en el *Menú principal, Menú servicios, transacción 4303 Disposición tarjeta de débito*. Continúa en 160

160 **Cajero(a) Mixto(a)** inserta el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* en la Impresora para imprimir los datos del retiro y la Certificación Electrónica de caja, estampa el Sello de Caja y lo rubrica. Continúa en 161

161 **Cajero(a) Mixto(a)** entrega al **Cliente(s)** el efectivo solicitado, copia del *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)*, la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** y la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 162

162 **Cajero(a) Mixto(a)** archiva el *Comprobante Único de Transacción en Ventanilla (FBCO-4808)* certificado y sellado. FIN

Con cheque de caja.

163 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** recibe petición de compra de *Cheque(s) de Caja* del **Cliente(s)** de la Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 164

164 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** solicita al **Cliente(s)** el número de Cuenta(s) Banje-Nómina e Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para poder tramitar la compra del *Cheque(s) de Caja*. Continúa en 165

165 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** realiza la consulta de saldo de la Cuenta(s) Banje-Nómina mediante *SOFT-M* en las opciones *Opción 3 Cuentas a la vista \ Consulta Cuentas \ 16 Alfabética por cuenta vieja* para verificar que tenga el saldo suficiente en la cuenta para poder disponer del importe del solicitado y le notifica al **Cliente(s)**, de la Tarjeta(s) de Débito). Continúa en D35

D35 Saldo suficiente en la Cuenta(s) Banje-Nómina.

SI	NO
Continúa en la actividad 166	Continúa en la actividad 165.1

165.1 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** indica al **Cliente(s)** que su saldo es insuficiente para cubrir el monto solicitado. FIN

166 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** elabora el *Cheque(s) de Caja* por el monto indicado por el **Cliente(s)**, anotando el número de Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 167

167 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** indica al **Cliente(s)** que la comisión se cargará automáticamente a su Cuenta(s) Banje-Nómina (en caso de que aplique), recaba la Firma del **Cliente(s)** en la copia del *Cheque(s) de Caja* como acuse(s) de recibo y se le entre el original del *Cheque(s) de Caja*. Continúa en D36

D36 El *Cheque(s) de Caja* será cobrado en ventanilla.

SI	NO
Continúa en la actividad 168	Continúa en la actividad 167.1

167.1 El **Cliente(s)** se retira de la **Sucursal(es)** una vez que le dieron el *Cheque(s) de Caja* y la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. FIN

168 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** solicita al **Cajero(a) Mixto(a)** que realice la operación para el pago de cheque(s) de ventanilla. Continúa en 169

169 **Cajero(a) Mixto(a)** recibe el *Cheque(s) de Caja* y solicita la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** para verificar los datos del **Cliente(s)** en el sistema de *SOFT-M*. Continúa en 170

170 **Cajero(a) Mixto(a)** ingresa a *SOFT-M* en el: Menú Principal, Menú de Cheques, 1204 Pago Chq Vent para realizar la transacción en ventanilla en donde verifica el nombre del **Cliente(s)**. Para retiro sin plástico por robo o extravío ingresa a *Menú Principal, Menú de Servicios, 4304 Disp. Cve. Extrav.*. Continúa en D37

D37 Validación aceptada.

SI	NO
Continúa en la actividad 171	Continúa en la actividad 170.1

170.1 **Cajero(a) Mixto(a)** indica al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** que verifique los datos del **Cliente(s)**, ya que se detectaron inconsistencias al realizar la consulta. Continúa en 165

171 **Cajero(a) Mixto(a)** introduce el *Cheque(s) de Caja* en la Impresora para que imprima la Certificación Electrónicade caja, estampa el Sello de Caja y lo Firma, procediendo a la entrega del desglose del efectivo el importe del *Cheque(s) de Caja*. FIN

Control.

18.- Realizar el cierre diario de sucursal.

172 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** integra los Comprobantes de operación, separándolos por producto y servicio, al finalizar el día. Continúa en 173

173 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** verifica si se encuentran correctamente separados los Comprobantes de operación recibidos. Continúa en D38

D38 Comprobantes de operación separados correctamente.

SI	NO
Continúa en la actividad 174	Continúa en la actividad 173.1

173.1 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** inicia el proceso de separación. Continúa en 172

174 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** realiza la suma manual de los montos de la documentación de las operaciones clasificados por producto y servicios. Continúa en 175

175 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** obtiene por concepto el monto total de los documentos clasificados por productos y servicios al cierre del día de las operaciones en ventanilla, mediante *SOFT-M* en las opciones: *Ctrl + T "Totales"*. Continúa en 176

176 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** verifica que los montos sean iguales, cotejando el monto y cantidad de los documentos contra los de *SOFT-M*. Continúa en D39

D39 Coinciden los montos.

SI	NO
Continúa en la actividad 177	Continúa en la actividad 176.1

176.1 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** rastrea el documento de acuerdo al monto faltante. Continúa en 174

177 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** obtiene el total de efectivo al cierre del día de las operaciones en ventanilla, de *SOFT-M* con la opción de: *Ctrl + E "Existencia de efectivo"*. Continúa en 178

178 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** verifica que el monto total de movimientos del día esté redondeado a ceros. Continúa en D40

D40 Monto con 3 o 7 centavos.

SI	NO
Continúa en la actividad 179	Continúa en la actividad 178.1

178.1 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** realiza redondeo, requisitando el *Recibo para Redondeo de Centavos por Devolución a Ceros*, para el caso de 1 a 2 centavos egreso de uno o dos centavos para llegar a 5 centavos y para el caso de 8 a 9 centavos ingreso de uno o dos centavos para llegar a 10 centavos Continúa en 179

179 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** requisita el formato de *Corte de Caja*, el *Vale de Devolución de Moneda Metálica en Moneda Nacional* y el *Vale de Moneda Extranjera*, estampando su Nombre, Firma y sello en cada uno. Continúa en 180

180 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** verifica la documentación y en su caso entrega al personal correspondiente. Continúa en D41

D41 Entrega la documentación al **Cajero(a) Principal**.

SI	NO
Continúa en la actividad 181	Continúa en la actividad 180.1

180.1 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** entrega al **Supervisor(a) de Servicios**los documentos de las operaciones del día, clasificados por productos y servicios. Continúa en 185

181 **Cajero(a) Mixto(a)** o **Cajero(a) Múltiple** entrega al **Cajero(a) Principal** el formato de *Corte de Caja*, el *Vale de Devolución de Moneda Metálica en Moneda Nacional* y el *Vale de Moneda Extranjera*, así como el efectivo, quedándose con copia del vale para su control. Continúa en 182

182 **Cajero(a) Principal** recibe el *Corte de Caja*, el *Vale de Devolución de Moneda Metálica en Moneda Nacional* y el *Vale de Moneda Extranjera* en su caso. Continúa en 183

183 **Cajero(a) Principal** realiza el arqueo de efectivo, para verificar que su total de efectivo es igual al importe reportado en el sistema. Continúa en 184

184 **Cajero(a) Principal** realiza el ingreso de efectivo a la Bóveda de Sucursal, la cierra y anota en su *Control y Apertura de Bóveda*. Continúa en 185

185 **Cajero(a) Principal** entrega al **Supervisor(a) de Servicios** el formato del *Corte de Caja*, el *Vale de Devolución de Moneda Metálica en Moneda Nacional* y el *Vale de Moneda Extranjera*, informando que la documentación y el efectivo quedó perfectamente cuadrado. Continúa en 186

186 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** realiza la impresión del *Reporte de cheques de caja*, desde la plataforma de *SOFT-M* en las opciones: *Opción 8.- Cheques de Caja \ Listados cheques de caja \ 3 Listado y fecha de pago \ F9*, ingresa al Spool donde selecciona el trabajo de impresión SCTR641 y SCTR124P. Continúa en 187

187 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** realiza la impresión del *Reporte de tarjetas de crédito*, desde la plataforma de *SOFT-M* en las opciones: *Opción 5.- Créditos \ Listados tarjeta de crédito \ 09 Cuadre Tarjetas Carnet \ F9*, ingresa al Spool donde selecciona el trabajo de impresión SCAR200, SCER128 y SCER266B. Continúa en 188

188 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** realiza la impresión del *Reporte de inversiones*, desde la plataforma de *SOFT-M* en las opciones: *Opción 4.- Inversiones \ Listados PRLV 1 \ 01 Generación de asientos \ F9*, ingresa al Spool donde selecciona el trabajo de impresión SCTR124 y en la opción: *Opción 4.- Inversiones\ Listados PRLV 2\ 5 Vigente por vencimiento\ 8 Vigente por Promotor*, selecciona el trabajo de impresión en el Spool, SCER115 y SCER117. Continúa en 189

189 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** realiza la impresión del *Reporte de cuentas de cheques y de ahorro*, desde la plataforma de *SOFT-M* en las opciones: *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Listado de movimientos \ 02 Cuentas operadas hoy en la sucursal \ F9*, ingresa al Spool donde selecciona el trabajo de impresión SCTR124. Continúa en 190

190 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** realiza la impresión del *Reporte de impuestos*, desde la plataforma de *SOFT-M* en las opciones: *Dep. Referenciado*, selecciona el usuario a realizar el reporte. Continúa en 191

191 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** realiza la impresión desde la plataforma de *SOFT-M* de la siguiente documentación: Reporte de movimientos ATM , Reporte de compra venta de divisas , Reporte de cheques truncados y no truncados M.N. , Reporte de cheques truncados y no truncados dólares , Reporte liquidaciones FAT , Reporte de créditos PQ (Listados de depósitos y Créditos otorgados) y Reporte de pago a pensionados . Continúa en 192

192 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** física contra los reportes impresos, con el fin de cuadrar esta información. Continúa en D42

D42 Información de los Comprobantes de operación coincide con los reportes impresos del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y de la Plataforma de *SOFT-M*.

SI	NO
Continúa en la actividad 193	Continúa en la actividad 192.1

192.1 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** verifica la diferencias del sistema con el **Cajero(a) Mixto(a)** que realizo la operación, si hay corrección se hace el reverso y emite nuevamente el reporte. Continúa en 185

193 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** rubrica el reporte integrando el legajo de documentos soportes y entrega al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**. Continúa en 194

194 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** recibe los documentos de los productos y servicios de las operaciones del día. Continúa en 195

195 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** realiza el cuadre operativo, verificando el total de documentos con lo que esta registrado en el sistema. Continúa en 196

196 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** ejecuta el comando "Store and Foreward" para liberar las operaciones que se quedaron en proceso durante el día, desde la Plataforma de *SOFT-M* en las opciones: *Procesos, Envío del Store and Foreward*, captura el Número de Folio inicial y el Número de Folio final, captura transacciones procesadas y transacciones pendientes de ser enviadas. Continúa en 197

197 **Supervisor(a) de Servicios** o **Contador(a)** reporta al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** que se completaron las operaciones del día. Continúa en 198

198 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** requisita el *Check List de Cierre de Sucursal*. Continúa en 199

199 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** requisita el Reporte diario de novedades . Continúa en 200

200 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** realiza el registro del arqueo contable en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones: *Menú 4,23,1.- Ingreso arqueo de efectivo, 01 = Dólares Americanos, Captura Saldo Anterior, Entradas, Salidas, 00 = Moneda Nacional, Captura Saldo Anterior, Entradas, Salidas*. Continúa en 201

201 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** envía al **Gerente de Supervisión de Sucursales** un Correo Interno "Outlook", el *Check List de Cierre de Sucursal* así como el Reporte diario de novedades . Continúa en 202

202 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** instruye a su personal para que se envíe la información del cierre de operación al **Gerente de Archivos y Correspondencia** o **Gerente de Operaciones Pasivas**. Continúa en 203

203	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** verifica que el cierre informático de la **Sucursal(es)** se realice antes de las 18:00 hrs. (hora del centro), cerciorándose de que ninguna aplicación y plataforma de *SOFT-M* se encuentren abiertas. Continúa en 204
204	**Gerente de Supervisión de Sucursales**, monitorea que las **Sucursal(es)** realicen los cierres reportados, desde la Plataforma de *SOFT-M* en las opciones: *Cierre de Sucursales, Elige Sucursal, Selecciona imprimir*. Continúa en 205
205	**Gerente de Supervisión de Sucursales** entrega a la **Dirección General** el *Reporte de novedades de Sucursales*. FIN

19.- Arqueo de Tarjetas de Débito y Número de Identificación Personal (NIP).

206	**Gerente de Sucursal** solicita al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** extraer la información conforme a su *Control de Tarjetas y NIP´s* e imprimir la relación de las Tarjeta(s) de Débito y Número(s) de Identificación Personal "NIP" con el Status Pendiente de Entrega y con Status de Entregado. Continúa en 207
207	**Gerente de Sucursal** selecciona de manera aleatoria alguna cuentas con Status de Entregado y revisa el Expediente(s) de los **Cliente(s)**, verificando la correcta integración de los acuse(s) de recibo (Nombre, fecha, Firma y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma) de las Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 208
208	**Gerente de Sucursal**, Firma la relación de Tarjeta y NIP´s como evidencia de revisado. Continúa en 209
209	**Gerente de Sucursal** identifica aquellas tarjetas con Status Pendiente de Entrega y procede al recuento en presencia del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** y lo compara contra el relación de Tarjeta y NIP´s . Continúa en D43

D43 Se tiene diferencias.

SI	NO
Continúa en la actividad 210	Continúa en la actividad 209.1

209.1	**Gerente de Sucursal** procede a la aclaración de la diferencia junto con el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**. Continúa en 210

210	**Gerente de Sucursal** llena el de formato para el *Formato de Arqueo Físico de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0084)* y lo firma. Continúa en 211
211	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** archiva en su Expediente(s) de control el *Formato de Arqueo Físico de Tarjetas y NIP´s (FI-BC-0084)*. FIN

C. ADMINISTRACIÓN CORPORATIVA.

Pago de Nómina.

20.- Realizar la aplicación de pago de Nómina.

Validación de los depósitos de los recursos en la cuenta de cheques de la empresa para el pago de Nómina.

212	La **Empresa(s)** presenta el archivo y la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* a la **Institución**, para realizar el pago de la nómina(s) tres días antes a la fecha de aplicación del pago a los empleados de la empresa. Continúa en D44

D44 La *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* fue turnada al Corporativo.

SI	NO
Continúa en la actividad 213	Continúa en la actividad 212.1

212.1	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** recibe la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*, 2 días antes de la aplicación. Continúa en 212.2
212.2	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** sella de acuse(s) de recibo, hora, fecha y Firma. Continúa en 212.3
212.3	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** verifica en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* que la Cuenta(s) de Cheques este a Nombre de la **Empresa(s)**. Continúa en 212.4
212.4	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** verifica en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* que la Cuenta(s) de Cheques en el *Menú 51,3,999,24.- Consulta Cta.Vieja Cta. Corta* tenga los fondos suficientes contra lo que se indica en la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*. Continúa en 212.5
212.5	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** valida que la Firma que tiene la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* sea igual a la que se tiene registrada en el sistema de *SOFT-M*. Continúa en D45

D45	La verificación de los tres últimos puntos es correcta.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad D46	Continúa en la actividad 212.5.1

212.5.1	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** notifica al representante de la **Empresa(s)** las anomalías detectadas para su corrección. Continúa en 212.1

D46	El archivo plano es enviado a través del Sistema de Validación de Nómina (SisValNom).	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 212.6	Continúa en la actividad 212.9

212.6	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** ingresa en el Sistema de Validación de Nómina (SisValNom). Continúa en 212.7
212.7	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** selecciona del menú la opción "Validación de Archivos". Continúa en 212.8
212.8	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** selecciona la empresa, fecha de liberación, tipo de pago, selecciona el archivo TXT a validar proporcionando por la **Pagaduría(s)** e imprimir listado de validación. Continúa en D47

D47	La validación es correcta.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 212.8.0.1	Continúa en la actividad 212.8.1

212.8.0.1	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** devuelve la información al representante de la empresa y solicita la corrección del archivo. Continúa en 212.8
212.8.1	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** selecciona el archivo de "Carga Carta" (previamente digitalizada) presentada por la **Pagaduría(s)**. Continúa en 213
212.9	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** digitaliza la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*, la adjunta mediante el Sistema de Validación de Nómina (SisValNom) y envía a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** la información para su aplicación. Continúa en 212.10
212.10	**Encargado(a) de Sucursal** selecciona empresa, fecha de liberación, tipo de pago y archivo de imagen a cargar en formato TIF. Continúa en 213

Recepción y validación de la lista de los empleados.

213	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** descarga cada uno de los archivos txt del *Sistema Integral de Administración de Nómina (SIAN)* o del Sistema de Validación de Nómina (SisValNom). Continúa en D48

D48	Los archivos son extraídos del *Sistema Integral de Administración de Nómina (SIAN)*.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 214	Continúa en la actividad 213.1

213.1	Entonces el archivo llega por el Sistema de Validación de Nómina (SisValNom), donde el **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza lo siguiente: Continúa en 213.2
213.2	Selecciona el ícono NÓMINAS ubicado en su escritorio de su PC, da doble clic; ingresa su Usuario y contraseña, da clic en el ícono aceptar . Continúa en 213.3
213.3	Selecciona la **Sucursal(es)** donde fue recibido el archivo y da clic en el ícono aceptar . Continúa en D49

D49	**Sucursal(es)** realizó la carga del archivo.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 213.4	Continúa en la actividad 213.3.1

213.3.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al Sistema de Validación de Nómina (SisValNom) en la opción de "Exportar archivo". Continúa en 213.3.2

213.3.2	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** selecciona y visualiza el archivo de imagen de la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* Continúa en D50
D50	La imagen es correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 213.3.3	Continúa en la actividad 213.3.2.1

213.3.2.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** solicita a la **Sucursal(es)** la corrección del archivo. Continúa en D49
213.3.3	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** imprime la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*. Continúa en 214
213.4	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa en el Sistema de Validación de Nómina (SisValNom) de la barra de herramientas selecciona en la opción: Administrar, Exportar Archivo, ingresa fecha (dd/mm/aaaa) en la casilla Teclee Fecha de Envío, después dar clic en el ícono buscar, aparece las nómina(s) ingresadas en la fecha indicada. Continúa en 213.5
213.5	Selecciona archivo deseado y da clic en el ícono Revisar carta y despliega la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* y para exportar el archivo da clic en ícono Exportar o Nueva Exportación. Nota: Cuando el archivo no ha sido descargado, en la columna de nombre "Usu Extrajo Archivo" aparecerá la palabra user; cuando ya fue descargado aparece el usuario que lo realizó y no podrá repetirse la operación. Continúa en 213.6
213.6	Indica la ruta donde desea guardar el archivo y finalmente aparece mensaje que indica que se generó el archivo con Éxito. Continúa en 219
214	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral de Administración de Nómina (SIAN)* mediante el *Ícono SIAN* ubicado en el escritorio de su PC, da doble clic. Continúa en 215
215	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa su de usuario y contraseña. Continúa en 216
216	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ubica el ícono de "Archivos Pagadurías", muestra un cuadro de diálogo donde ingresará el "Número de Empresa" y la "Fecha de Dispersión" solicitada y da clic en el botón "Buscar" para que se muestren los archivos generados. Continúa en 217
217	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** selecciona el/los archivo(s) deseados, da clic en el botón "Genera Archivo", se abre un cuadro con el dato de los registros e importe de los archivos seleccionados. Continúa en 218
218	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** da clic en ícono "Consulta archivos", muestra un cuadro de diálogo donde ingresará el periodo de la quincena que corresponde (Periodo AAAAQN) para que se muestre la lista de archivos generados, selecciona el archivo deseado, da doble clic, muestra un cuadro de diálogo con el detalle del contenido, selecciona el ícono "Generar archivo", después seleccionar de la barra de herramientas la opción "archivo, guardar como" e indica la ruta donde se desea guardar. Continúa en 219
219	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** valida los totales que tiene el archivo electrónico contra la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*. Continúa en D51
D51	Los totales son iguales.

SI	NO
Continúa en la actividad 220	Continúa en la actividad 219.1

219.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** notifica al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** sobre la problemática detectada. Continúa en 219.2
219.2	**Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** informa a la **Sucursal(es)** o a la **Empresa(s)** el problema detectado para su corrección. FIN
220	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** da clic en el botón "Generar Archivo", se abrirá una ventana con el archivo generado, posteriormente selecciona de la barra de herramientas la opción "archivo, guardar como" e indica la ruta donde se desea guardar. Continúa en 221
221	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** elabora cuadro de liberación con las nómina(s) que se dispersaran los recursos. Continúa en 222

222 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** consulta las cuentas de cheques en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, en el *Menú 51,3,999,24.- Consulta Cta.Vieja Cta. Corta*, para confirmar que los recursos sean suficientes y realizar el cargo automáticamente de acuerdo a lo que indica la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos*. Continúa en 223

Aplicación de los importes de la Nómina a las cuentas Banje-Nómina Banjercito.

223 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito**, envía el cuadro de liberación al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**. Continúa en 224

224 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** comienza la aplicación para la dispersión de recursos. Continúa en 225

225 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza el condicionamiento de cuentas solicitadas por la **Empresa(s)** mediante la Solicitud de trámite con el movimiento No. 2 "Cancelación de Depósito" enviadas a través de Correo Interno "Outlook" por las **Sucursal(es)**, entrega en **Corporativo** o vía Fax y por el Sistema de Validación de Nómina (SisValNom). Continúa en 226

226 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, mediante el *Menú 51,4,Clave delicada,999,44.- Condicionar cuentas \ Dep. Nomina*, F6 e ingresa el número de cuenta que está condicionado para la cancelación de depósito, pulsa intro y da F3 para salir de la opción. Continúa en 227

227 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** verifica que la cuenta a condicionar pertenezca a la persona que se indica en la solicitud de tramite recibida. Continúa en D52

D52 La cuenta pertenece a la persona que se indica en la solicitud de tramite recibida.

SI	NO
Continúa en la actividad 228	Continúa en la actividad 227.1

227.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** informa al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** la(s) inconsistencia(s) que arrojo el sistema al momento de condicionar la cuenta para que a su vez se notifique a la **Sucursal(es)** correspondiente y se informe a la **Pagaduría(s)**. FIN

228 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** marca con la opción 1 “selección”, pulsa INTRO y valida que el registro haya quedado condicionado. FIN

229 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** genera un solo archivo con la información descargada del *Sistema Integral de Administración de Nómina (SIAN)* de la siguiente forma: Generar una carpeta en "Disco local C" con el nombre "Temporal", realiza una copia de los archivos descargados del *Sistema Integral de Administración de Nómina (SIAN)* en la carpeta generada, da clic en botón de INICIO de la barra de tareas, del menú de inicio seleccionar "Todos los programas", "Accesorios" y la opción "Simbolo del Sistema", se abrirá una pantalla e ingresará la siguiente instrucción: "\CD\TEMPORAL" y dar enter, ingresa "COPY TXT ARCHIVOS DE NOMINA _(fecha de liberación)TXT. Continúa en 230

230 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** copia el archivo que se genera en la carpeta que contiene el total de archivos descargados. Continúa en 231

231 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, comienza la aplicación de nómina mediante el Menú 51,4, Clave delicada, 999, ícono de transferencia PC. . .AS-400, selecciona el archivo generado "ARCHIVOS DE NOMINA"_fecha de liberación)" 48 la opción "1 VALIDACIÓN", mediante el número 1, enter, F3, F9, F6, en el último reporte generado, selecciona la opción "5" ubicando "Reportes de Validación Cuentas Rechazadas" con el detalle de rechazos por cancelación de depósito, cuenta existente, cuenta cancelada o producto erróneo, en el penúltimo reporte generado selecciona la opción "5" ubicando el "Reporte de Validación Formato" con el detalle de los rechazos por error en formato de LAYOUT, saldo insuficiente en la cuenta cargo, sumatoria invalida (registros e importe) y fecha errónea (si no existe error no se genera este reporte), en el antepenúltimo reporte generado seleccionar la opción "5" ubicando el "Reporte de validación Conciliación Cifras" con detalle de toda la nómina. Continúa en 232

232 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza la transferencia del "Reporte de Validación Conciliación Cifras" a un archivo de Excel por medio del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, mediante la opción *transferencia de reportes a pc (550)* para su validación. Continúa en 233

233 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** verifica los resultados de la validación contra el cuadro de liberación de nómina(s). Continúa en 234

234 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** registra los resultados de la validación en el cuadro de liberación de nómina(s). Continúa en D53

D53 Se tiene rechazos.

SI	NO
Continúa en la actividad 235	Continúa en la actividad 234.1

234.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** informa al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** y registra los datos en el control de rechazos. Continúa en 235

235 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza la carga del archivo nuevamente con el uso del ícono de transferencia PC. AS-400, 48, selecciona la opción "2 APLICACIÓN" mediante el número 1, enter, verifica la fecha de aplicación, enter, confirma la operación "S", enter , F3, F9, F6 en el último reporte generado, selecciona la opción "5" ubicando "Reporte de Aplicación Cuentas Rechazadas" con el detalle de rechazos (cancelación de depósitos, cuenta inexistente, cuenta cancelada o producto erróneo), en el penúltimo reporte generado selecciona la opción "5" ubicando el "Reporte de Aplicación Formato" con el detalle de los rechazos por error en formato de LAYOUT, saldo insuficiente en la cuenta carga, sumatoria invalidada (registros e importe) y fecha errónea (si no existe error no se genera este reporte) en el antepenúltimo reporte generado selecciona la opción "5" ubicando el reporte de Aplicación Conciliación Cifras" con detalle final de la nómina trabajada. Continúa en 236

236 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza la transferencia del "Reporte de Aplicación Conciliación Cifras" a un archivo de Excel por medio del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, mediante la opción *transferencia de reportes a pc (550)* para su validación. Continúa en 237

237 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** verifica los resultados de la validación contra el cuadro de liberación de nómina(s). Continúa en 238

238 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** realiza el seguimiento de la aplicación, validando en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, los recursos de la información recibida, así como el cargo se haya realizado correctamente. Continúa en 239

239 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza el cuadre total al final de la aplicación del resultado del cuadro de liberación contra el resultado obtenido del Menú 51,3,999,85.- Registros Aplicados sin abono del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*. Continúa en 240

240 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** realiza el cuadre total al final de la aplicación del resultado del cuadro de liberación contra el resultado obtenido del Menú 51,3,999,109.- Cargos por Nom. Cuadre Diario del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*. Continúa en 241

241 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** solicita mediante Correo Interno "Outlook" el detalle de la información aplicada a la **Dirección de Informática**. Continúa en 242

242 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** envía al **Centro de Atención Telefónica** las cifras totales de la aplicación de la nómina(s) mediante Correo Interno "Outlook" para que realice la validación de los depósitos realizados por la dispersión de la nómina(s) en la madrugada del día siguiente, a fin de detectar diferencias en la dispersión de recursos. Continúa en 243

243 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** al final del día entrega al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** un reporte impreso con el detalle de la información aplicada y un oficio solicitando a la **Dirección de Informática** se realice la dispersión de los recursos. Continúa en 244

244 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)** realiza la aplicación definitiva (durante la madrugada del día siguiente, Hora que se indica en la orden de proceso). Continúa en 245

245 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** valida que los totales de los montos aplicados en las Cuenta(s) Banje-Nómina estén debidamente aplicados. Continúa en 246

246 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** al día siguiente ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* a las 8:00 (incluye días inhábiles), genera los reportes de abonos y rechazos de la aplicación definitiva, en el Menú 51,3,999,85.- Registros Aplicados sin abono, Menú 51,3,999,86.- Registros Abonados antes de cierre, Menú 51,3,999,87.- Registros Abonados después de cierre y el Menú 51,3,999,90.- Registros no Abonados por error de cuenta. Continúa en D54

D54 Aplicación correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad D55	Continúa en la actividad 246.1

246.1 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** informa al **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** para que informe inmediatamente a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** de la anomalía detectada. FIN

D55 Se identifican rechazos en la aplicación de nómina(s).

SI	NO

Continúa en la actividad 247	Continúa en la actividad 246.2

246.2 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** registra en el formato de resultado de la aplicación e informa el detalle de las Cuenta(s) Banje-Nómina rechazadas. Continúa en 247

247 Integra Expediente(s) con la *Carta(s) Instrucción de liberación de Recursos* y el formato de resultado de la aplicación. FIN

Aplicación de rechazos en el pago de Nómina.

248 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* , en el Menú 51,3,999,90.- Registros no Abonados por error de cuenta, ingresa AÑO, MES y DIA de aplicación, enter, F9, ubica el spool generado con el detalle de las cuentas rechazadas, y verifica el motivo del rechazo. Continúa en D56

D56 El error de rechazo es imputable a la **Empresa(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 249	Continúa en la actividad 248.1

248.1 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** informa por escrito a la **Dirección de Informática / Gerencia de Centro de Cómputo y Seguridad** solicitando la corrección y aplicación de los registros rechazados y registra en el formato de control. Continúa en 249

249 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** informa al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** los rechazos existentes para que a su vez se notifique a la **Sucursal(es)** correspondiente y se informe a la **Pagaduría(s)**. FIN

Reembolso a la chequera de fondos aplicados a cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

250 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Empresa(s)**, envía solicitud de trámite, donde solicita "movimiento 2 Cancelación de depósito". Continúa en D57

D57 La solicitud de cancelación fue enviada en tiempo y forma.

SI	NO
Continúa en la actividad 226	Continúa en la actividad 250.1

250.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** solicita el cambio de la solicitud de trámite con el "movimiento 3 bloqueo de saldo" a la **Sucursal(es)** correspondiente y se informe a la **Pagaduría(s)**. Continúa en 250.2

250.2 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** turna el oficio al **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** elabora oficio dirigido a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para que realice el bloqueo y devolución de saldo solicitado. Continúa en 250.3

250.3 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** turna el oficio al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** para su Firma. Continúa en 250.4

250.4 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** turna el oficio ya firmado a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para que realice la cancelación de los importes realizados a las Cuenta(s) Banje-Nómina y traspaso a la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)**. Continúa en 250.5

250.5 **Director(a) de Operaciones Bancarias** turna el oficio de solicitud de bloqueo y traspaso al **Gerente de Tarjetas Bancarias**, quien a su vez lo turna al **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** para que realice el movimiento solicitado. Continúa en 250.6

250.6 **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** valida que el depósito se haya realizado en las Cuenta(s) Banje-Nómina así como los importes indicados en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 51,3,999,3.- Consulta Alfabetica de Tarjeta*, ingresa el número de la Tarjeta(s) de Débito, INTRO y verifica que se haya aplicado el abono a la Cuenta(s) Banje-Nómina del **Empleado(a)**. Continúa en D58

D58 Se encuentra el abono en la Cuenta(s) Banje-Nómina del **Empleado(a)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 250.7	Continúa en la actividad 250.6.1

250.6.1 **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* accesa al Menú 51,2,5.- Reporte Diario Contable a fin de identificar que el abono no aplicado a la Cuenta(s) Banje-Nómina y que se encuentra contabilizado en la Cuenta Contable 2311900000000832.- DEPOSITOS DE NÓMINAS A TARJ. DE DÉBITO. Continúa en 250.6.2

250.6.2	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** elabora la *Póliza(s) Contable(s)* en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* accesando al *Menú 4,5,1.- Introducción de pólizas* INTRO, captura el Nombre de quien elaboro, reviso, autorizo y el concepto de la *Póliza(s) Contable(s)*. Continúa en 250.6.3
250.6.3	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** realiza el cargo a la Cuenta Contable 2311900000000832.- DEPOSITOS DE NÓMINAS A TARJ. DE DÉBITO el monto del reembolso y con cargo a la Cuenta Contable 2101000000000000.- CUENTAS DE CHEQUES, teclea F3, con F16 genera la *Póliza(s) Contable(s)*, con F9 ingresa al Spool, localiza el archivo de la póliza, se posiciona en la línea y tecle el número 5 para visualizar la *Póliza(s) Contable(s)*, teclea F3, en la misma línea teclea el número 6 para realizar la impresión de la *Póliza(s) Contable(s)* y seleccionar la Impresora. Continúa en 250.6.4
250.6.4	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** elabora Ficha de abono a cuenta de cheques indicando la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)** y el monto a reembolsar. Continúa en 250.6.5
250.6.5	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** lleva la *Póliza(s) Contable(s)*, la Ficha de abono a cuenta de cheques y copia del oficio de solicitud de reembolso a la **Dirección de Contabilidad** para su validación del movimiento contable en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* por parte de la **Gerencia de Mesa de Control Contable**. Continúa en 250.6.6
250.6.6	**Analista de la Gerencia de Mesa de Control Contable** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, en el *Menú 4,5,60.- Verificación de pólizas*, sella de verificado la Ficha de abono a cuenta de cheques y la *Póliza(s) Contable(s)*, las rubrica, se queda con un tanto para su control y le regresa dos tantos al **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias**. Continúa en 250.6.7
250.6.7	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** lleva el segundo tanto de la *Póliza(s) Contable(s)* y de la Ficha de abono a cuenta de cheques a la **Gerencia de Operaciones Pasivas** para que realice el traspaso a la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)**. Continúa en 250.6.8
250.6.8	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** ingresa con su usuario y contraseña al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, INTRO, teclea F5, en el campo llamado "Timbre", ingresa contraseña, y selecciona el número de operación (770 para Abono a cuenta o 680 para Cargo a cuenta), INTRO. Continúa en 250.6.9
250.6.9	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** en la siguiente pantalla captura el número de cuenta afectar, en el campo "Serie" captura el número de *Póliza(s) Contable(s)*, en el campo de "Motivo" captura la clave de identificación del área **Solicitante** y en campo "Monto" el importe a afectar, INTRO para confirmar la operación. Continúa en 250.6.10
250.6.10	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** archiva la documentación que soporta la operación en su Expediente(s) interno. Continúa en 250.7
250.7	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** elabora *Póliza(s) Contable(s)*con cargo a la Cuenta Contable 2136010000320002.- INVERNOMINA y con abono a la Cuenta Contable 2101000000000000.- CUENTAS DE CHEQUES, teclea F3, con F16 genera la *Póliza(s) Contable(s)*, con F9 ingresa al Spool, localiza el archivo, se posiciona en la línea y tecle el número 5 para visualizar la *Póliza(s) Contable(s)*, F3, en la misma línea teclea el número 6 para imprimir la *Póliza(s) Contable(s)* y seleccionar la Impresora. Continúa en 250.8
250.8	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** elabora *Ficha de cargo a cuenta de cheques* indicando la Cuenta(s) Banje-Nómina que se afectará así como la Ficha de abono a cuenta de cheques, indicando la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)** y en ambas fichas indica el monto del reembolso. Continúa en 250.9
250.9	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** lleva la *Póliza(s) Contable(s)*, la *Ficha de cargo a cuenta de cheques*, la Ficha de abono a cuenta de cheques, copia del oficio de solicitud de reembolso a la **Dirección de Contabilidad** para su validación del movimiento contable en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 4,5,60.- Verificación de pólizas*, sella de verificado la *Ficha de cargo a cuenta de cheques*, la Ficha de abono a cuenta de cheques y la *Póliza(s) Contable(s)*, las rubrica, se queda con un tanto para su control y le regresa dos tantos al **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias**. Continúa en 250.10
250.10	**Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** lleva un segundo tanto de la *Póliza(s) Contable(s)*, de la *Ficha de cargo a cuenta de cheques* y de la Ficha de abono a cuenta de cheques al **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** para que realice el traspaso de la Cuenta(s) Banje-Nómina a la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)**. Continúa en 250.11

250.11	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** ingresa con su usuario y contraseña al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, INTRO, teclea F5, en el campo llamado "Timbre", ingresa contraseña, y selecciona el número de operación (770 para Abono a cuenta o 680 para Cargo a cuenta), INTRO. Continúa en 250.12
250.12	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** en la siguiente pantalla captura el número de cuenta afectar, en el campo "Serie" captura el número de *Póliza(s) Contable(s)*, en el campo de "Motivo" captura la clave de identificación del área **Solicitante** y en campo "Monto" el importe a afectar, INTRO para confirmar la operación. Continúa en 250.13
250.13	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** archiva la documentación que soporta la operación en su Expediente(s) interno. FIN

Generación y envío de listados de la aplicación del pago de Nómina a la empresa o Sucursal.

251	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* genera los reportes de abonos de la aplicación definitiva en el Menú 51,3,999,85.- Registros Aplicados sin abono, Menú 51,3,999,86.- Registros Abonados antes de cierre, Menú 51,3,999,87.- Registros Abonados después de cierre, e ingresa al spool para localizar los archivos de aplicación de la dispersión de los recursos de la nómina(s). Continúa en 252
252	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** oprimir F4 y seleccionar el número de empresa y número de disco de la Unidad que generará el archivo, posteriormente dar clic en F6 para generar el Spool. Continúa en D59
D59	Listados generados en el Sistema de Validación de Nómina (SisValNom).

SI	NO
Continúa en la actividad 257.1	Continúa en la actividad 253

253	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** selecciona la fecha de aplicación y liberación para localizar el reporte de dispersión de los recursos de la nómina(s). Continúa en 254
254	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** con F4, selecciona el número de empresa y número de disco del archivo aplicado, da F6 para generar el reporte. Continúa en 255
255	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** regresar al menú principal, en el 550 ingresar clave delicada para transferir el reporte a un disco plano en formato txt. Continúa en 256
256	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al Sistema de Validación de Nómina (SisValNom) aplicativo web, para seleccionar la fecha de liberación y número de evento. Continúa en 257
257	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa a la opción "Carga de Listado de Dispersión de nómina" y selecciona la ruta insertando el archivo de dispersión. FIN
257.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral de Administración de Nómina (SIAN)* dando doble clic sobre el ícono SIAN ubicado en el escritorio de su PC, ingresa su usuario y contraseña. Continúa en 257.2
257.2	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ubica el nombre de la **Empresa(s)** en el recuadro "Buscar" y da clic en el ícono "Buscar", una vez ubicada la **Empresa(s)** la selecciona con el ícono "Aceptar". Continúa en 257.3
257.3	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** da clic en el ícono "Consulta archivos", muestra un cuadro de diálogo en el que ingresa el periodo de la quincena que corresponde (Periodo AAAAQN) para que se muestre la lista de archivos generados, selecciona el archivo deseado, da doble clic, muestra un cuadro de diálogo con el detalle del contenido, selecciona el ícono "Generar listado". Continúa en D60
D60	Existen rechazos.

SI	NO
Continúa en la actividad 258	FIN

258	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa el número de cuenta rechazada en el campo "Cuenta Banje-Nómina Banjercito", selecciona el motivo del rechazo y da clic en el botón "Cancelar depósito cuenta Banje-Nómina Banjercito", ingresa uno por uno cada rechazo. Continúa en 259

259 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** una vez ingresados los rechazos obtenidos de la empresa, en el campo "Fecha Depósito" (AAAAMMDD) registra la fecha en que fueron dispersados los recursos de la **Empresa(s)** y da clic en el campo "Generar listado de dispersión Banje-Nómina Banjercito". FIN

Conciliación Corporativa.

21.- Conciliación contable operativa de Banje-Nómina.

260 **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** recibe del **Gerente de Normatividad y Control de Calidad de Información Financiera**, aviso de cierre contable del día mediante Correo Interno "Outlook" correspondiente al día hábil anterior. Continúa en 261

261 **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** realiza la actualización de comparativos de saldos operativos y contable de cuenta de Banje-Nómina Banjercito, ingresando al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 20,27.- fecha en formato ddmmaaaa*. Continúa en 262

262 **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** realiza la actualización de comparativos de saldos operativos y contable de la cuenta Banje-Nómina Banjercito. Continúa en 263

263 **Analista del Departamento de Tarjetas Bancarias** corrige diferencias entre saldos del productos Banje-Nómina Banjercito y los corrige de acuerdo a lo siguiente: Reclasificación de saldo, consulta a sucursal o departamento, por sistema. FIN

Reportería.

22.- Generación de reporte mensual sobre comisiones e intercambio de Tarjeta de Débito.

264 **Gerente de Tarjetas Bancarias** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, en el *Menú 51,3,999,80.- Reporte de Cuentas, Clave delicada*, en la siguiente pantalla tecle el número 2 en la línea de Opción y en la de consulta escribe DBM*, y una vez en la *Pantalla de trabajo con Querys para Tarjeta de Débito* se posiciona en las líneas de Comisiones X Producto Tarjeta de Débito y en la de Reporte Detallado Cuentas con TDD y las selecciona con el número 2. Continúa en 265

265 El **Gerente de Tarjetas Bancarias** ingresa a la ruta *\\banjercito\operaciones\Operaciones TC\Reportes Mensuales* selecciona el *Ícono SibaCom*, da doble clic. Continúa en 266

266 Ejecutar el *Ícono SibaCom* el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* deposita la información en el archivo wResComsDeb.txt. Continúa en 267

267 **Gerente de Tarjetas Bancarias** ingresa a una Hoja de cálculo (Excel) y mediante la dirección *\\banjercito\operaciones\Operaciones TC\Reportes Mensuales* ingresa a la carpeta del año vigente para ubicar el *aaaa-mm Conciliación Coms. Débito.xls*. Continúa en 268

268 **Gerente de Tarjetas Bancarias**, copia la información del archivo wResComsDeb.txt y la pega en la hoja Resumen Coms. Débito del *aaaa-mm Conciliación Coms. Débito.xls*. Continúa en 269

269 **Gerente de Tarjetas Bancarias** valida en la hoja Resumen Coms. por Producto y fecha del *aaaa-mm Conciliación Coms. Débito.xls*, así como la hoja Resumen por Tipo de Comisión y lo copia al aaaa-mm Comisiones Débito.xls. Continúa en 270

270 **Gerente de Tarjetas Bancarias** envía el aaaa-mm Comisiones Débito.xls a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** mediante un Correo Interno "Outlook" FIN

23.- Generación de reporte trimestral sobre transacciones con Tarjeta de Débito.

271 **Gerente de Tarjetas Bancarias** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, en el *Menú 51,3,999,80.- Reporte de Cuentas, Clave delicada*, en la siguiente pantalla tecle el número 2 en la línea de Opción y en la de consulta escribe DBM*, y una vez en la *Pantalla de trabajo con Querys para Tarjeta de Débito* se posiciona en las líneas de Reporte de Disp. Electrónicas con Tarjetas y en la de Reporte Compras/Pagos (325) con Tarjetas y las selecciona escribiendo el número 2. Continúa en 272

272 Desde su escritorio en pantalla el **Gerente de Tarjetas Bancarias** ingresa a la ruta *\\banjercito\operaciones\Operaciones TC\SISPAGOS\aaaa\aaaa Q y número de trimestre (1,2,3 o 4)*, para visualizar el archivo *aaaa_No. de Trim. Trans. con Tarjetas.xls* de Excel, da doble clic para abrirlo. Continúa en 273

273 Copia la información generada por el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* al *aaaa_No. de Trim. Trans. con Tarjetas.xls*, en la hoja llamada "datos tabla". Continúa en 274

274 **Gerente de Tarjetas Bancarias** elabora cuadro resumen del *aaaa_No. de Trim. Trans. con Tarjetas.xls* para enviarlo mediante Correo Interno "Outlook" a la **Dirección de Contabilidad / Gerencia de Consolidación de Estados Financieros** para que a su vez lo envíe a **Banco de México (BANXICO)**. FIN

24.- Reporte mensual por Depósitos en Efectivo.

275	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** Reportes LIDE mes anterior , mediante *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: Menú 2,2,999,77.- Reportes LIDE mes anterior y pulsa F7 para procesar la información. Continúa en 276
276	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**Archivo "Idedet.tto", haciendo doble clic en el Ícono Idedet ubicado en el escritorio de la PC, mostrando el cuadro de dialogo de transferencia de datos. Continúa en 277
277	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**Archivo "Idemovi.tto", haciendo doble clic en el Ícono Idemovi ubicado en el escritorio de la PC, mostrando el cuadro de dialogo de transferencia de datos. Continúa en 278
278	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** Depósitos en Efectivo.xls , ubicado en la ruta D:Archivos IDE/IDE. Continúa en 279
279	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**Archivo "Idedet.tto", ubicado en la ruta: D:Archivos IDE/IDE. Continúa en 280
280	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**Idedet.xls Continúa en 281
281	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**Idedet.xls en el archivo de Excel Depósitos en Efectivo.xls en las columnas O(CODCLI) y P (MONTO). Continúa en 282
282	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** Continúa en 283
283	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**Idemovi.xls y elimina la información de la columna B y de la D a la T. Continúa en 284
284	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones PasivasCliente(s)**, escribiendo la formula: BUSCARV (B4, IDEMOVI!$A$1:$C$61570, 2,0) en la columna C (cuenta) en la primera fila o donde comiencen los datos en el archivo de Excel Depositos en Efectivo.xls , esta formula obtendrá los datos del archivo Idemovi.xls. Continúa en 285
285	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones PasivasCliente(s)**, escribiendo la formula: BUSCARV (B4, IDEMOVI!$A$1:$C$61570, 3,0) en la columna D (nombre) en la primera fila o donde comiencen los datos en el archivo de Excel Depositos en Efectivo.xls , esta formula obtendrá los datos del archivo Idemovi.xls. Continúa en 286
286	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones PasivasCliente(s)** para cada numero de codcli. Continúa en 287
287	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** Depósitos en Efectivo.xls entre el total del archivo y la columna F del archivo Idedet.xls. Continúa en 288
288	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas***Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: Menú 2,4,1,29,44,1.- Proceso Mensual de Cobro de LIDE y pulsa F7 para procesar la información. Continúa en 289
289	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones PasivasCliente(s)** que realizaron depósitos en efectivo superiores a $15,000 mediante *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: Menú 2,2,999,75.- Listado IDE cob/pen cierre men. . Continúa en 290
290	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** archivo"LIPLIDE070". Continúa en 291
291	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** archivo "LIPLIDE070" con el archivo "DEPOSITOS en efectivo". Continúa en 292
292	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** resguarda el archivo "LIPLIDE070". FIN

Expedientes.

25.- Validación de la integración del expediente por el alta del servicio de pago de Nómina de la empresa.

293 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** recibe vía valija por parte de la **Sucursal(es)** el Expediente(s) por la apertura de la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)** en un folder color amarillo con Etiqueta de carátula de clasificación (LFTAIPG), para registrarlo en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*. Continúa en 294

294 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ordena la documentación del Expediente(s), verificando que se encuentre completa conforme a lo descrito en las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.* y lo descrito en las políticas particulares. Continúa en D61

D61 Expediente(s) completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 295	Continúa en la actividad 294.1

294.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica la documentación faltante y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Sucursal(es)**. Continúa en 23

295 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** revisa los datos del **Cliente(s)** en la documentación (Nombre del **Cliente(s)** en la *Carátula contrato de depósito bancario de dinero a plazo* y en la *Solicitud de productos de captación / entrevista para persona física FOBA-0808* contra la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, ortografía y palabras sin abreviaturas, el Domicilio en el Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales o el Comprobante de domicilio extranjero en caso de residir en el extranjero). Continúa en D62

D62 Los datos del **Cliente(s)** son correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 296	Continúa en la actividad 295.1

295.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica la documentación faltante y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Sucursal(es)**. Continúa en 23

296 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** verifica en el Expediente(s) se encuentren todos los espacios requeridos debidamente requisitados y en caso de que no sea un dato obligatorio, cancelar el espacio, que contengan el sello con leyenda de cotejado contra original, así como la fecha, Nombre, y Firma de quien revisó y que la solicitud cuente con los datos obligatorios conforme a las *Disposiciones de Carácter General relativa al Arts. 115 de la LIC.* Continúa en D63

D63 Documentación y datos del Expediente(s) son correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 297	Continúa en la actividad 296.1

296.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica las datos faltantes y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Sucursal(es)**. Continúa en 23

297 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ingresa a su *Control de expedientes.mdb* en la Base de Datos (Access) en la siguiente dirección: \\banjercito\operaciones\Cliente Único\Mesa de Control Cuentas Nuevas, y registra los datos conforme al Lay Out ya establecido. Continúa en 298

298 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones:*Menú 1,1,1,39.- Mantenimiento BDA*. Continúa en 299

299 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** valida la información del **Cliente(s)** que aparece en pantalla contra la *Solicitud de productos de captación / entrevista para persona moral FOBA-1108*. Continúa en D64

D64 Los datos del **Cliente(s)** contenidos en la *Solicitud de productos de captación / entrevista para persona moral FOBA-1108* coinciden con los datos registrados en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

SI	NO
Continúa en la actividad 300	Continúa en la actividad 299.1

299.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica los datos incorrectos y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Sucursal(es)**. Continúa en 23

300 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** realiza los cambios conforme a los documentos del **Cliente(s)**, complementa la información en *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y guarda la información presionado la tecla F7. Continúa en 301

301 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** presiona F8 para verificar la dirección del **Cliente(s)** y con la opción 1 verifica que coincidan los datos, quita las abreviaturas y guarda la información presionando la tecla F7. Continúa en 302

302 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** pulsa F12 para volver a visualizar en pantalla los datos generales del **Cliente(s)**. Continúa en D65

D65 Los datos del **Cliente(s)** son correctos.

SI	NO

Continúa en la actividad 303	Continúa en la actividad 302.1

302.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica los datos incorrectos y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Sucursal(es)**. Continúa en 23

303 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** realiza los cambios conforme a la documentación del **Cliente(s)** y complementa la información en *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y guarda la información tecleando F7. Continúa en 304

304 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** teclea F9 y F6 para visualizar la parametrización de los documentos que debe contener el Expediente(s) conforme a las políticas particulares. Continúa en 305

305 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ingresa a su *Control de expedientes.mdb* que se encuentra en Base de Datos (Access) en la ruta: \\banjercito\operaciones\Cliente Único\Mesa de Control Cuentas Nuevas y registra el estatus del Expediente(s) los cuales pueden ser: Completo, Cancelado o Devuelto a **Sucursal(es)**. Continúa en D66

D66 Expediente(s) Completo o Cancelado.

SI	NO
Continúa en la actividad 306	Continúa en la actividad 305.1

305.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** genera el reporte del *Control de expedientes.mdb* de los Expediente(s) con estatus DEVUELTO A **Sucursal(es)** para su envío a la correspondiente para su complementación. Continúa en 305.2

305.2 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** elabora oficio dirigido al **Gerente de Sucursal** exponiendo la observación a la información que falta en el Expediente(s) y lo turna para Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias**. Continúa en 305.3

305.3 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** turna el reporte del *Control de expedientes.mdb* y el oficio dirigido al **Gerente de Sucursal** a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su envío correspondiente. Continúa en 308

306 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** imprime el Reporte de los expedientes con estatus Completo para su envío al **Departamento de Digitalización** junto con los Expediente(s). Continúa en 307

307 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** elaborando oficio dirigido al **Director(a) General Adjunto(a) de Administración** y lo turna para Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias**. Continúa en 308

308 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** envía los Expediente(s) al **Departamento de Digitalización**, el Reporte de los expedientes con estatus Completo acompañados del oficio. FIN

26.- Validación de la integración del expediente por la apertura de la Banje-Nómina Banjercito.

309 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** recibe de la **Subdirección de Acceso y Autenticación** oficio y Expediente(s) de solicitudes de una Cuenta(s) Banje-Nómina en un folder de color amarillo. Continúa en 310

310 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ordena la documentación del Expediente(s), verificando que este completa conforme a lo descrito en las políticas particulares. Continúa en D67

D67 Expediente(s) completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 311	Continúa en la actividad 310.1

310.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica la documentación faltante y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 76

311 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** confronta los datos del **Cliente(s)** en la documentación (Nombre del **Cliente(s)** en la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* contra la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, ortografía y palabras sin abreviaturas, el Domicilio en el Comprobante de domicilio con antigüedad no mayor a 90 días naturales o Comprobante de domicilio extranjero en caso de residir en el extranjero. Continúa en D68

D68 Los datos del **Cliente(s)** son correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 312	Continúa en la actividad 311.1

311.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica la documentación faltante y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 76

312 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** verifica en el Expediente(s) que los formatos estén de acuerdo a la políticas particulares, documentos obligatorios, firmas o en caso espacios cancelados, tenga impreso el sello con leyenda de cotejado contra original. Continúa en D69

D69 Documentación y datos del Expediente(s) completa?

SI	NO
Continúa en la actividad 313	Continúa en la actividad 312.1

312.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica la documentación y datos faltantes y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 76

313 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ingresa a su *Control de expedientes.mdb* en Base de Datos (Access) en la ruta: \\banjercito\operaciones\Cliente Único\Mesa de Control Cuentas Nuevas, y registra los datos Expediente(s). Continúa en 314

314 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones:*Menú 1,1,1,39.- Mantenimiento BDA*. Continúa en 315

315 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** valida la información del **Cliente(s)** que aparece en pantalla contra la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)*. Continúa en D70

D70 Los datos del **Cliente(s)** contenidos en la *Solicitud Relativo a los Productos Bancarios Denominados Banje-Nómina y/o Producto Básico de Nómina, así como la Prestación de Servicio de Banca Electrónica (FBCO-0115)* coinciden con los datos registrados en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*.

SI	NO
Continúa en la actividad 316	Continúa en la actividad 315.1

315.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica los datos incorrectos y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 76

316 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** realiza los cambios conforme a los documentos del **Cliente(s)**, complementa la información en *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y guarda la información presionado la tecla F7. Continúa en 317

317 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** presiona F8 para verificar la dirección del **Cliente(s)** y con la opción 1 verifica que coincidan los datos, quita las abreviaturas y guarda la información presionando la tecla F7. Continúa en 318

318 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** pulsa F12 para volver a visualizar en pantalla los datos generales del **Cliente(s)**. Continúa en D71

D71 Los datos del **Cliente(s)** son correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 319	Continúa en la actividad 318.1

318.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** identifica los datos incorrectos y separa el Expediente(s) para su posterior devolución a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 76

319 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** realiza los cambios conforme a la documentación del **Cliente(s)** y complementa la información en *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y guarda la información tecleando F7. Continúa en 320

320 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** teclea F9 y F6 para visualizar la parametrización de los documentos que debe contener el Expediente(s) conforme a las políticas particulares. Continúa en 321

321 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** ingresa a su *Control de expedientes.mdb* que se encuentra en Base de Datos (Access) en la ruta: \\banjercito\operaciones\Cliente Único\Mesa de Control Cuentas Nuevas y registra el estatus del Expediente(s) los cuales pueden ser: Completo, Cancelado o Devuelto a **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en D72

D72 Expediente(s) Completo o Cancelado.

SI	NO
Continúa en la actividad 322	Continúa en la actividad 321.1

321.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** genera el reporte del *Control de expedientes.mdb* de los Expediente(s) con estatus DEVUELTO A **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su envío a la correspondiente para su complementación. Continúa en 321.2

321.2 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** elabora oficio dirigido al **Gerente de Sucursal** exponiendo la observación a la información que falta en el Expediente(s) y lo turna para Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias**. Continúa en 321.3

321.3	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** turna el reporte del *Control de expedientes.mdb* y el oficio a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 324
322	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** imprime el Reporte de los expedientes con estatus Completo para su envío al **Departamento de Digitalización** junto con los Expediente(s). Continúa en 323
323	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** elaborando oficio dirigido al **Director(a) General Adjunto(a) de Administración** y lo turna para Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias**. Continúa en 324
324	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Cliente Único** envía los Expediente(s) al **Departamento de Digitalización**, el Reporte de los expedientes con estatus Completo acompañados del oficio. FIN

27.- Digitalización del expediente.

Expediente de apertura.

325	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos** recibe de la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** y de la **Gerencia de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas**, los Expediente(s) y/o complementos debidamente organizados en cajas etiquetadas que indican el número de caja consecutivo, cantidad de Expediente(s) así como el listado de expedientes correspondientes. Continúa en 326
326	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos** valida el contenido físico de la caja contra el listado de expedientes en presencia del representante del área que entrega. Continúa en D73
D73	La validación es correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 327	Continúa en la actividad 326.1

326.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos** devuelve al área que solicita la digitalización de los Expediente(s). Continúa en 315
327	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos** estampa su Firma en el acuse(s) de recibo, e ingresa las cajas al **Archivo General** y genera un archivo físico y otro electrónico con el listado, para llevar el control de los Expediente(s) recibidos. Continúa en 328
328	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos** turna las cajas con los Expediente(s) al **Departamento de Digitalización**, adjuntado el listado y oficio del área que solicita la digitalización. Continúa en 329
329	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** recibe del **Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos** los Expediente(s) junto con el listado y oficio del área que solicita la digitalización. Continúa en 330
330	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** valida el contenido físico de la caja contra el listado de expedientes . Continúa en D74
D74	Las cajas corresponden al listado.

SI	NO
Continúa en la actividad 331	Continúa en la actividad 330.1

330.1	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** devuelve al **Departamento de Archivos** para que la requisita debidamente. Continúa en 325
331	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** estampa su Firma como acuse(s) de recibo. Continúa en 332
332	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** identifica el producto bancario, distribuye los Expediente(s) y/o complementos por Lote de trabajo al **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** y da indicaciones. Continúa en 333
333	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** recibe su Lote de trabajo, verifica que corresponda al listado adjunto. Continúa en D75
D75	La documentación corresponde al listado de expedientes .

SI	NO
Continúa en la actividad 334	Continúa en la actividad 333.1

333.1	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** devuelve al área que solicitó la digitalización. Continúa en 325
334	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** identifica el tipo de documentación que integra su Lote de trabajo para proceder a su escaneo. Continúa en D76

D76 Es un Expediente(s) nuevo.

SI	NO
Continúa en la actividad 335	Continúa en la actividad 334.1

334.1 Continua con el proceso de control de documentación complementaria. Continúa en 354

335 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** accede al Sistema Scan Captiva captura número de servidor, da clic al botón de "OK" e ingresa usuario, contraseña, da clic al botón de "OK", New Batch. Continúa en 336

336 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** identifica el tipo de documentación que integra el Expediente(s) de acuerdo a la clasificación del producto y personalidad jurídica del **Cliente(s)**. Continúa en 337

337 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** selecciona tipo de plantilla por tipo de Expediente(s) previamente cargada para procesar el Batch, como número de Batch captura los 4 últimos dígitos de la cuenta, selecciona personalidad jurídica, y da clic al botón de "OK". Continúa en 338

338 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** selecciona en el sistema escala de tonos, para escanear la Etiqueta de carátula de clasificación (LFTAIPG), la coloca en la cama plana del Escáner, presiona la tecla Preview Pages y después la tecla Acept Page. Continúa en 339

339 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** coloca los documentos (complementos) en la charola de alimentación y presiona la tecla *"Scan Pagés"* para digitalizarlas, al terminar pulsa la tecla Finish Scan. Continúa en 340

340 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** para el documento de identificación aplica el perfil difumado y con 300 por 300 DPI para mejorar la calidad de imagen, pulsa Scan Pages, coloca la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma en cama plana para digitalizar y pulsa Continue Scanning. Continúa en 341

341 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** con el botón izquierdo del mouse crea apartados (carpetas) de acuerdo a la clasificación para separar la documentación escaneada. Continúa en 342

342 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** verifica en pantalla la calidad de imagen y que todos los apartados contengan al documentación. Continúa en D77

D77 Los apartados tienen documentación?

SI	NO
Continúa en la actividad 343	Continúa en la actividad 342.1

342.1 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** pulsa Import, en el cuadro de dialogo indica la ruta para localizar el documento con la leyenda "No Hay Documentos", da clic al botón de "OK", (esto se realiza en la carpeta vacía). Continúa en 344

343 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** pulsa la tecla "Close Batch" y en el cuadro de diálogo da clic al botón de "SI" para terminar escaneo. Continúa en 344

344 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** sale del Sistema Scan Captiva e ingresa nuevamente al módulo de captura (Índex), primero captura el número de servidor, da clic al botón de "OK"; ingresa su usuario, contraseña y da clic al botón de "OK". Continúa en 345

345 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** teclea *Run Single Batch*, selecciona el botón correspondiente al Lote de trabajo y selecciona el tipo de plantilla, por tipo de Expediente(s), con base al número de dígitos establecidos previamente, captura la personalidad jurídica a trabajar, selecciona el número de Batch a cargar y da clic al botón de "OK". Continúa en 346

346 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** indexa el Expediente(s) con número de cuenta, **Sucursal(es)**, Nombre del **Cliente(s)**, Nombre de la carpeta de acuerdo a la clasificación por cada carpeta (5 carpetas o más) y Selecciona "Accept Task" y da clic al botón de "OK". Continúa en 347

347 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** sale del Sistema Scan Captiva e ingresa nuevamente al módulo de captura (Índex) para segunda captura con número de servidor, da clic al botón "OK"; ingresa su usuario, contraseña y da clic al botón "OK". Continúa en 348

348 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** selecciona el botón *Run Single Batch*, módulo segunda_captura, personalidad jurídica a trabajar, selecciona el número de Batch a cargar, y da clic al botón "OK". Continúa en 349

349 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** indexa el Expediente(s) ingresa el número de cuenta, la **Sucursal(es)**, el Nombre del **Cliente(s)**, el Nombre de la carpeta de acuerdo a la clasificación por cada carpeta (5 apartados o más) y Selecciona la opción "Accept Task" y clic al botón de "OK". Continúa en 350

350 **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** realiza en el sistema Sistema Scan Captiva una comparación entre las 2 capturas para verificar que no se tengan diferencias. Continúa en D78

D78 Se tiene diferencias.

SI	NO
Continúa en la actividad 351	Continúa en la actividad 350.1

350.1	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** envía una pantalla para su corrección, ingresa al módulo de correcciones (Índex) para eliminar diferencias entre la primera y segunda_captura; selecciona la opción "Accept Task"; da clic al botón "OK". Continúa en 351
351	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** separa los Expediente(s) por **Sucursal(es)**, los relaciona en el *día a día.xls* con un número consecutivo, **Sucursal(es)** de donde provienen, Nombre de **Cliente(s)** y número de cuenta. Continúa en 352
352	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** guarda los Expediente(s) en cajas, para turnarlas al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos**, acompañadas de su respectiva relación. Continúa en 353
353	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Archivos**, verifica la relación de Expediente(s) contra el contenido de las cajas y estas se encuentren completas, las etiqueta y hace un documento soporte de las cajas de los Expediente(s) para su traslado al archivo de concentración. FIN

Documentación complementaria.

354	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** accesa al Sistema VC, selecciona la opción File, Scan Batch to File, ingresa número de cuenta para identificar la documentación (complementos), y la carpeta donde se desea guardar y da clic botón de "OK". Continúa en 355
355	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** selecciona origen del papel alimentador automático o cama plana, teclea iniciar digitalización. Continúa en 356
356	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** coloca la documentación (complementos), en el Escáner, los digitaliza, teclea "detener digitalización", y sale del Sistema VC. Continúa en 357
357	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** accede al *Sistema Webtop Logín*, ingresa nombre y usuario, selecciona el botón de "Logín", selecciona tipo de Expediente(s), Índice y da clic al botón de "buscar". Continúa en 358
358	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** en el apartado de Documentos Varios y Complementos selecciona Checkout; en la pantalla ubica el documento por el número de cuenta, da doble clic. Continúa en 359
359	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** ya abierto el documento, selecciona "Archivo", "Insertar archivo", indica la ruta para localizar el complemento ya digitalizado, lo selecciona y da clic al botón de "Insertar". Continúa en 360
360	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** en el cuadro de diálogo que aparece en la pantalla, da clic al ícono de "Aceptar"; y aparece el cuadro de dialogo, da clic al ícono "SI" para guardar los cambios y Selecciona Checkin; revisa los datos y da clic al ícono "OK". FIN

Bloqueos y Desbloqueos de Cuentas.

28.- Por solicitud interna.

Bloqueo.

361	**Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** recibe y consulta el correo interno de solicitud de bloqueo de fondos remitido por la **Dirección** solicitante, verificando que contenga: número de sucursal, número de cuenta corta, número de cuenta vieja, nombre del titular, importe del bloqueo o tipo de condición y el motivo del bloqueo, así como que se marque copia del mismo al **Jefe(a) de Departamento**, **Gerente** y/o **Subdirector(a)** del Área solicitante. Continúa en 362
362	**Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** recibe notificación de la **Dirección** de la solicitud enviada a través de correo interno y confirma la recepción del mismo. Continúa en 363
363	**Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** el mismo día de la fecha del bloqueo recibe oficio firmado por el **Titular** de la **Dirección** solicitante, con la misma información proporcionada por el correo interno. Continúa en 364

364 **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo de la Cuenta(s) Banje-Nómina del **Cliente(s)** mediante *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,8.- Colocación de Condición, número de cuenta nueva, código de bloqueo y concepto de bloqueo.
Nota. Contará con 15 minutos para atender la solicitud a partir de la recepción del correo y la llamada telefónica. Continúa en 365

365 **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo de fondos por la cantidad requerida por la Dirección solicitante mediante *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: *Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,10.- Bloqueo de Fondos* número de cuenta nueva, referencia (fecha), código de bloqueo (2005), monto, y concepto (correo electrónico u oficio de la Dirección solicitante y, en su caso, oficio de la institución quien solicita bloqueo).
Nota. Contará con 15 minutos para atender la solicitud a partir de la recepción del correo y la llamada telefónica. Continúa en 366

366 **Gerente de Operaciones Pasivas** / **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** valida que el bloqueo se haya realizado correctamente en tiempo y forma. Continúa en 367

367 **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora correo interno para dar respuesta independientemente si se llevó a cabo el bloqueo o bien si no procedió por falta de saldo, ya que debe notificarle a la **Dirección** solicitante la situación de cada una de las cuentas Continúa en 368

368 **Jefe(a) de Departamento de Inversión y Cuenta Corriente** / **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** / **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** guarda cada uno de los correos internos con las solicitudes de bloqueo de la(s) Cuenta(s) Banje-Nómina para consulta posterior. FIN

Desbloqueo.

369 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** recibe los oficio(s) de solicitud interna de desbloqueo de fondos emitidos por la **Dirección Jurídica Fiduciaria** en los que se solicita el desbloqueo del número de cuenta y/o entrega de los recursos. Continúa en 370

370 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza la búsqueda del **Cliente(s)** en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: Menú 1,3,18,1-1 Titular Actual, 1-2 Titular Histórica, 2-1 Cotitular Actual, 2-2 Cotitular Histórico, ingresa el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente y por Nombre. Continúa en D79

D79 **Cliente(s)** localizado.

SI	NO
Continúa en la actividad 371	Continúa en la actividad 370.1

370.1 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio dirigido a la **Dirección Jurídica Fiduciaria**, informando que el **Cliente(s)** no fue localizado. FIN

371 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** localiza el Expediente(s) de Bloqueo/Desbloqueo de Cuentas de Cheques del **Cliente(s)** para revisar si el desbloqueo solicitado corresponde al que señala el oficio(s) de solicitud de bloqueo de fondos (No. de oficio, fecha e Institución solicitante). Continúa en D80

D80 El antecedente es el mismo.

SI	NO
Continúa en la actividad 372	Continúa en la actividad 371.1

371.1 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de respuesta de solicitud interna de desbloqueo de fondos dirigido a la **Dirección Jurídica Fiduciaria**, indicando que la cuenta se encuentra bloqueada y no se desbloquea por no coincidir los antecedentes (No. de oficio, fecha e **Institución** solicitante), recaba la Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias** y lo entrega a dicha área para notificar que el desbloqueo no fue realizado. FIN

372 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** informa verbalmente al **Gerente de Operaciones Pasivas** o **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** sobre la localización y el desbloqueo que instruye la **Institución**, obteniendo su rúbrica en la documentación soporte como prueba de conformidad. Continúa en 373

373 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el desbloqueo de la cuenta en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, en la ruta Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,9, clave delicada (contraseña), número de cuenta nueva, código de desbloqueo (10). Continúa en 374

374	Así mismo el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el desbloqueo de fondos en las opciones Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,11, número de cuenta, referencia (misma fecha y concepto). Continúa en D81
D81	Existe solicitud de envío de recursos a la autoridad.

SI	NO
Continúa en la actividad 375	Continúa en la actividad 374.1

374.1	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de respuesta de solicitud interna de desbloqueo de fondos dirigido a la **Dirección Jurídica Fiduciaria**, recaba la Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias** y lo entrega a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** para notificar que el desbloqueo ya fue realizado. FIN
375	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora *formato de orden de traspasos de fondos*. Continúa en 376
376	**Gerente de Operaciones de Tesorería** recibe el *formato de orden de traspasos de fondos* a través del Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC) y realiza al día hábil siguiente el traspaso a TESOFE a través mismo Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC) en la opción "Captura". Continúa en 377
377	**Gerente de Operaciones de Tesorería** captura los datos del traspaso a **Tesorería de la Federación (TESOFE)** en la pantalla de captura del Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC) tipo de operación ?=To!V3241), cuenta cargo, (**Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**), cuenta abono (**Tesorería de la Federación (TESOFE)**), clave de operación (2735), importe y texto (concepto), oprime acepta y Firma, valida la información del traspaso y oprime "autorización y envío"; entrega al **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** una impresión de la operación realizada. Continúa en 378
378	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora *ficha de cargo caja SIAF* a la Cuenta del **Cliente(s)** y realiza *Póliza(s) Contable(s)* respectiva en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 4,5,1.- Introducción de pólizas*, ingresa la fecha, concepto y el Nombre de quien elaboro, reviso, aprobó, Intro, teclea las cuentas contables que corresponde y concepto, F3 para salir al menú inmediato y con la opción 16 Impresión de póliza, # de póliza genera al *Póliza(s) Contable(s)* en el Spool. Continúa en 379
379	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** ingresa al Spool tecleando F9 y seleccionando el SCOR344 teclea el número 2 para seleccionar Impresora y número de copias, la Firma y recaba las firmas del **Gerente de Operaciones Pasivas** y del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas**; lleva un tanto de la *Póliza(s) Contable(s)* a la **Dirección de Contabilidad** para su verificación y sello. Continúa en 380
380	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el cargo a la cuenta eje del **Cliente(s)** a través de Caja SIAF (Sistema de Aplicación de Fondos)con la transacción 680, número de cuenta, referencia, motivo y monto. Continúa en D82
D82	Oficio con instrucción para bloquear el remanente de la cuenta.

SI	NO
Continúa en la actividad 381	Continúa en la actividad 380.1

380.1	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de respuesta de solicitud interna de desbloqueo de fondos dirigido a la **Dirección Jurídica Fiduciaria**, recaba la Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias** y lo entrega a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** para notificar que el ya fue realizado el traspaso de los recursos. FIN
381	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo de la cuenta del **Cliente(s)** en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el menú Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,8.- Colocación de Condición, ingresa el número de cuenta nueva y código de cuenta (10). Continúa en 382
382	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** así mismo realiza el desbloqueo de fondos de acuerdo a la cantidad solicitada por la autoridad, en las opciones *Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,10.- Bloqueo de Fondos*, ingresa el número de cuenta nueva, referencia (fecha), código de bloqueo (2005), monto, y concepto (oficio de la **Dirección Jurídica Fiduciaria** y oficio de la **Institución** que solicita el bloqueo). Continúa en 383
383	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de respuesta de la solicitud de desbloqueo de fondos dirigido a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** del, para informar del traspaso realizado y del nuevo bloqueo, obtiene rúbrica del **Gerente de Operaciones Pasivas** y del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y lo turna a Firma de autorización del **Director(a) de Operaciones Bancarias**. Continúa en 384
384	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** archiva la documentación en el Expediente(s) de Bloqueo/Desbloqueo de Cuentas de Cheques del **Cliente(s)** como antecedente para cualquier consulta o aclaración posterior del bloqueo / desbloqueo de la cuenta. FIN

29.- Por solicitud de autoridad.

Bloqueo.

385 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** consulta los oficio(s) de solicitud de bloqueo de fondos remitidos por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)*, en la ruta *"Asignación", "electrónico"* (sistema que es administrado por el **Órgano Interno de Control**). Continúa en 386

386 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza la búsqueda del **Cliente(s)** por RCF y Nombre en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones Menú 1,3,18,1-1 Titular Actual, 1-2 Titular Histórica, 2-1 Cotitular Actual, 2-2 Cotitular Histórico por Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente y por Nombre, para cumplimiento a la instrucción de bloqueo de la cuenta. Continúa en D83

D83 **Cliente(s)** localizado.

SI	NO
Continúa en la actividad 387	Continúa en la actividad 386.1

386.1 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** informa a la **Gerencia de Operaciones Pasivas** para que se de respuesta a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)* en la opción *"Informar áreas"* como no localizado. Continúa en 386.2

386.2 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora *oficio(s) de respuesta de la solicitud de bloqueo de fondos* dirigido al **Órgano Interno de Control**, en el cual se indica que la cuenta no fue localizada, recaba rúbrica del **Gerente de Operaciones Pasivas** y del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y lo turna al **Director(a) de Operaciones Bancarias** para Firma de autorización. Continúa en 386.3

386.3 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** integra un Expediente(s) de las cuentas no localizadas. Continúa en 387

387 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** informa al **Gerente de Operaciones Pasivas** para que de respuesta a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)* de la localización de la cuenta. Continúa en 388

388 **Gerente de Operaciones Pasivas** registra y da respuesta a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)* en la opción *"Respuesta área"* la localización de la cuenta y autoriza el bloqueo de la cuenta al **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas**. Continúa en 389

389 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo de la cuenta del **Cliente(s)** en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* a través de las opciones Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,8.- Colocación de Condición, ingresa el número de cuenta nueva y código de cuenta (10). Continúa en 390

390 Así mismo el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo de fondos de acuerdo a la cantidad solicitada por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** en las opciones *Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,10.- Bloqueo de Fondos*, ingresa el número de cuenta nueva, referencia (fecha), código de bloqueo (2005), monto, y concepto (oficio **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** y oficio de la **Institución** que solicito el bloqueo). Continúa en 391

391 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora *oficio(s) de respuesta de la solicitud de bloqueo de fondos* dirigido al **Órgano Interno de Control**, en el cual se indica que la cuenta a bloqueada; recaba la rúbrica del **Gerente de Operaciones Pasivas** y del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas**, así como la firma de autorización del **Director(a) de Operaciones Bancarias**. Continúa en 392

392 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** entrega el *oficio(s) de respuesta de la solicitud de bloqueo de fondos* al **Órgano Interno de Control** para que a su vez lo notifique a la autoridad correspondiente; recabando acuse(s) de recibo, el cual conserva para cualquier aclaración posterior. Continúa en 393

393 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** integra el Expediente(s) de Bloqueo/Desbloqueo de Cuentas de Cheques del **Cliente(s)** al que fue bloqueada la cuenta para consulta posterior. FIN

Desbloqueo.

394 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** recibe a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)* de las opciones *"Asignación", "electrónico"* los oficio(s) de solicitud de desbloqueo de fondos emitidos por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** el desbloqueo ó el traspaso de los recursos. Continúa en 395

395 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza la búsqueda del **Cliente(s)** y la cuenta desbloquear en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones Menú 1,3,18,1-1 Titular Actual, 1-2 Titular Histórica, 2-1 Cotitular Actual, 2-2 Cotitular Histórico. Continúa en D84

D84 **Cliente(s)** localizado.

SI	NO
Continúa en la actividad 396	Continúa en la actividad 395.1

395.1 **Gerente de Operaciones Pasivas** contesta a través del *Sistema Integral de Seguimiento a Requerimientos (SISEREN)* en la opción *"Respuesta área"* escribe el mensaje de que el **Cliente(s)** no fue localizado. FIN

396 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** localiza en el archivo el Expediente(s) de Bloqueo/Desbloqueo de Cuentas de Cheques del **Cliente(s)** para revisar si el desbloqueo solicitado corresponde al del oficio(s) de solicitud de bloqueo de fondos (No. de oficio, fecha y misma autoridad). Continúa en D85

D85 El antecedente es el mismo.

SI	NO
Continúa en la actividad 397	Continúa en la actividad 396.1

396.1 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de respuesta de la solicitud de desbloqueo de fondos dirigido al **Órgano Interno de Control**, indicando que la cuenta continua bloqueada y que no se desbloqueará por no coincidir los antecedentes (No. de oficio, fecha y misma autoridad); lo turna al **Director(a) de Operaciones Bancarias** para Firma FIN

397 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** informa de manera verbal al **Gerente de Operaciones Pasivas** o **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** sobre la localización y el desbloqueo solicitado por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**, obtiene rúbrica en la documentación soporte como prueba de conformidad. Continúa en 398

398 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el desbloqueo de la cuenta en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* mediante las opciones Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,9, clave delicada, número de cuenta nueva, código de bloqueo (10). Continúa en 399

399 Así mismo el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el desbloqueo de fondos en las opciones Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,11, número de cuenta, referencia: (misma fecha), concepto. Continúa en D86

D86 Existe solicitud de envío de recursos a la Autoridad.

SI	NO
Continúa en la actividad 400	Continúa en la actividad 399.1

399.1 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de solicitud de desbloqueo de fondos dirigido al **Órgano Interno de Control** para notificar que el desbloqueo ya fue realizado, lo turna al **Director(a) de Operaciones Bancarias** para recabar su Firma de autorización y lo remite a dicha área. Continúa en 400

400 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora *formato de orden de traspasos de fondos* y lo turna al **Gerente de Operaciones de Tesorería** para realizar el traspaso. Continúa en 401

401 **Gerente de Operaciones de Tesorería** recibe el *formato de orden de traspasos de fondos* y realiza el traspaso a **Tesorería de la Federación (TESOFE)** a través del Sistema de Atención a Cuentahabientes de Banco de México (SIAC) en la opción "Captura". Continúa en 402

402 **Gerente de Operaciones de Tesorería** captura los datos que vienen en el *formato de orden de traspasos de fondos* en la pantalla que presenta al opción "Captura", ingresa el tipo de operación ?=To!V3241), el número de cuenta a cargo, (la del **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**), cuenta a que se le va a abonar (número de cuenta de la **Tesorería de la Federación (TESOFE)**), clave de operación (2735), importe y texto (concepto), oprime acepta y Firma, valida la información del traspaso y selección el botón de "autorización y envío", y le da al **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** una impresión de la operación realizada. Continúa en 403

403 **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora *ficha de cargo caja SIAF* a la Cuenta del **Cliente(s)** así como la elaboración de la *Póliza(s) Contable(s)* en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* mediante el *Menú 4,5,1.- Introducción de pólizas*, ingresa la fecha, anota el concepto, el Nombre de quién elaboró, revisó y aprobó, Intro, ingresa el centro de costos, las cuentas contables y el importe a traspasar, F12, F3 y con la opción 16 Impresión de póliza, # de póliza genera la *Póliza(s) Contable(s)* en el Spool. Continúa en 404

404	Para imprimir la *Póliza(s) Contable(s)* el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** ingresa al Spool tecleando F9, selecciona el archivo SCOR344teclea el número 2 para seccionar la impresora y el número de copias requerido, Intro y teclea el número 6, Intro, le anexa la documentación soporte, la Firma, recaba la Firma del **Gerente de Operaciones Pasivas** y del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas**, la turna a la **Dirección de Contabilidad** para su verificación y sello. Continúa en 405
405	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el cargo a la cuenta eje del **Cliente(s)** a través de Caja SIAF (Sistema de Aplicación de Fondos) ingresa la transacción 680, número de cuenta, referencia, motivo y monto del traspaso. Continúa en D87
D87	**Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** decide bloquear el remanente de la cuenta.

SI	NO
Continúa en la actividad 405.1	Continúa en la actividad 406

405.1	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de respuesta de solicitud interna de desbloqueo de fondos dirigido a la **Dirección Jurídica Fiduciaria**, recaba la Firma del **Director(a) de Operaciones Bancarias** y lo entrega a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** para notificar que el ya fue realizado el traspaso de los recursos. Continúa en 409
406	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo de la cuenta del **Cliente(s)** en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* mediante las opciones Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,8.- Colocación de Condición, ingresa el número de cuenta nueva y código de cuenta (10). Continúa en 407
407	Así mismo el **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo de fondos de acuerdo solicitud por la **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** mediante las opciones *Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,10.- Bloqueo de Fondos*, ingresa el número de cuenta nueva, referencia (fecha), código de bloqueo (2005), monto, y concepto (número oficio de la **Institución** quien solicitó el bloqueo). Continúa en 408
408	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** elabora oficio(s) de respuesta de la solicitud de desbloqueo de fondos , informando del traspaso realizado y del nuevo bloqueo, recaba las rúbricas del **Gerente de Operaciones Pasivas** y del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas**, lo turna al **Director(a) de Operaciones Bancarias** para su Firma de autorización, lo remite al **Órgano Interno de Control** y obtiene acuse(s) de recibo. Continúa en 409
409	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** archiva la documentación en el Expediente(s) de Bloqueo/Desbloqueo de Cuentas de Cheques del **Cliente(s)** como antecedente para cualquier consulta o aclaración posterior. FIN

30.- Por inactividad.

Bloqueo.

410	**Analista del Departamento de Administración de Pago** genera mensualmente el reporte de cuentas de captación a la vista sin retiros en los últimos seis meses , mediante el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el: Menú 8,4,8.- Cuentas sin Movimiento, del **Personal Militar en Situación de Retiro** y **Pensionado(a)**, se le turna al **Gerente de Pago a Pensionados**. Continúa en 411
411	**Gerente de Pago a Pensionados** revisa el archivo y lo remite a la **Dirección de Operaciones Bancarias** solicitando el bloqueo por condición 33 de las cuentas determinadas, vía Correo Interno "Outlook" anexando el listado que contiene Nombre del **Cliente(s)**y número de cuenta. Continúa en 412
412	En la **Dirección de Operaciones Bancarias** el **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** turna Correo Interno "Outlook" al **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** para realizar el bloqueo por condición 33. Continúa en 413
413	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el bloqueo por condición 33 en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* mediante las opciones Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,8.- Colocación de Condición, ingresa el número de la cuenta y el código 33, una vez de haber terminado la captura teclea F3. Continúa en 414
414	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** verifica que se haya realizado el bloqueo por la condición 33 en las opciones Menú 20,43.- Captura No. cuenta, opción 1, ingresa el número de la cuenta, Intro, escribe el número 52 y teclea F4. Continúa en 415
415	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** notifica vía Correo Interno "Outlook" al **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y al **Gerente de Pago a Pensionados** que ya se realizo los bloqueos de las cuentas solicitadas. FIN

Desbloqueo.

416	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** recibe del **Cliente(s)** solicitud verbal del desbloqueo de la cuenta. Continúa en 417

417	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** verifica los datos de la cuenta bloqueada en el sistema de *SOFT-M* en las opciones *Opción 3 Cuentas a la vista \ Consulta Cuentas \ 16 Alfabética por cuenta vieja*. Continúa en 418
418	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios**, elabora oficio(s) de solicitud de desbloqueo de fondos dirigido a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** que contiene el Nombre del **Cliente(s)**, número de condición, de la cuenta, tipo de operación, **Sucursal(es)**, número de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, lo Firma (dos funcionarios de la **Sucursal(es)**), junto con el Vo.Bo. del **Cliente(s)**, le anexa copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** con el sello con leyenda de cotejado contra original. Continúa en 419
419	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** escanea la documentación para su envío a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** vía Correo Interno "Outlook". Continúa en 420
420	**Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** determina el desbloqueo de la cuenta. Continúa en D88
D88	Autoriza el desbloqueo de cuenta.

SI	NO
Continúa en la actividad 421	Continúa en la actividad 420.1

420.1	**Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** notifica a la vía Correo Interno "Outlook" a la **Sucursal(es)** que no procede el desbloqueo y las causas. FIN
421	**Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** turna el Correo Interno "Outlook" de solicitud de desbloqueo por condición 33 al **Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** Continúa en 422
422	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** realiza el desbloqueo por condición 33 en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* mediante las opciones Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,9, clave delicada, ingresa el número de la cuenta y código 33. Continúa en 423
423	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** verifica que se haya realizado el desbloqueo por la condición 33 en las opciones Menú 20,43.- Captura No. cuenta, opción 1, ingresando el número de la cuenta, teclea el número 52 y F4. Continúa en 424
424	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** o **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** avisa por Correo Interno "Outlook" al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** así como a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** del desbloqueo de cuenta. Continúa en 425
425	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** avisa verbalmente al **Cliente(s)** que la cuenta se encuentra desbloqueada. Continúa en 426
426	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** realiza la operación solicitada por el **Cliente(s)**. FIN

Tasa de Intereses.

31.- Determinación de la tasa para el pago de intereses de la cuenta.

427	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** o **Analista del Departamento de Inversiones Institucionales** recibe vía Correo Interno "Outlook" del **Analista del Departamento de Tesorería Nacional** (de Posición Financiera), la Tasa(s) de Interés Bruta del "Programa Cete para Empleados" vigente, y guarda en la Intranet, en la siguiente dirección: Buzón: Ernesto Enríquez Ladinos/Carpetas Archivadas/Cetes Empleado. Continúa en 428
428	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** o **Analista del Departamento de Inversiones Institucionales** consulta las Tasa(s) de Interés vigentes de los productos de captación, como se indica en las políticas particulares. Continúa en 429
429	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** o **Analista del Departamento de Inversiones Institucionales** abre el archivo de Hoja de cálculo (Excel) para ubicar el COMITÉ TASAS ACTIVAS Y PASIVAS.XLS en la ruta F:\Tesorería\SESION COMITÉ\TASAS y en la hoja "PRONTUARIO" actualiza los campos "tasas de interés PRLV" y "Programa Cete Empleados". Continúa en 430
430	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** mantiene las Tasa(s) de Interés vigentes de los demás productos de captación a la vista para la nueva propuesta, guarda los cambios y cierra el COMITÉ TASAS ACTIVAS Y PASIVAS.XLS. Continúa en 431
431	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** abre el archivo de Hoja de cálculo (Excel) para ubicar TASAS VISTA.xls el cual está vinculado al archivo de COMITÉ TASAS ACTIVAS Y PASIVAS.XLS e imprime el registro "Tasas Brutas Productos de Captación a la Vista" (SE-R-107), al archivo de TASAS VISTA.xls que se encuentra en la ruta F:\TESORERIA\ERNESTO\VISTA. Continúa en 432

432	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** turna al **Director(a) de Tesorería** y al **Subdirector(a) de Tesorería** el registro "Tasas Brutas Productos de Captación a la Vista" (SE-R-107) para su validación. Continúa en D89

D89 Las tasas son correctas.

SI	NO
Continúa en la actividad 433	Continúa en la actividad 432.1

432.1	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** realiza una nueva propuesta de Tasa(s) de Interés para los productos de vista. Continúa en 430

433	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** imprime para la Sesión del **Comité de Tesorería** en hojas membretadas los registros: "Tasas Pasivas de Productos a la Vista Moneda Nacional y Moneda Extranjera" (SE-R-110), "Propuesta de Tasas del Producto de Cuenta Maestra" (SE-R-111), "Tasa Pasivas de Plazo y Sobretasas" (SE-R-112) del COMITÉ TASAS ACTIVAS Y PASIVAS.XLS hojas "VISTA memb", "MAESTRA memb" y "Tasas Pasivas memb" e imprime en cada hoja por el anverso las firmas de enterado de la hoja "FIRMAS 1" validando que el número de Sesión corresponda a la semana en curso. Continúa en 434
434	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** consulta después de la sesión del **Comité de Tesorería** las actas firmadas, las cuales están en poder del **Director(a) de Tesorería** las Tasa(s) de Interés autorizadas de los productos de captación a la vista y las captura en los campos correspondientes de la hoja "TASAS VISTA" del archivo de TASAS VISTA.xls, las Tasa(s) de Interés vigentes aparecen vinculadas del archivo de COMITÉ TASAS ACTIVAS Y PASIVAS.XLS si no se presentaron cambios. Continúa en 435
435	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** genera el archivo plano (actvista.prn) para subir las Tasa(s) de Interés al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, oprimiendo el botón "ACTUALIZA TASAS VISTA" del archivo de TASAS VISTA.xls y contestando "Aceptar" en los cuadros de diálogo que aparecen e ingresa al Ícono activista ubicado en el escritorio, y contesta aceptar al mensaje de diálogo que aparece. Continúa en D90

D90 Información correcta del archivo plano (actvista.prn).

SI	NO
Continúa en la actividad 436	Continúa en la actividad 435.1

435.1	Vuelve a generar el archivo plano (actvista.prn). Continúa en 434

436	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** realiza la carga de las Tasa(s) de Interés de los productos de vista mediante *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: Menú 16,21.- Carga de Tasas Vista oprime "s" en el cuadro de advertencia y oprime intro, toda la información queda consignada en el Reporte "Carga de Tasas Vista", el cual se imprime automáticamente y lo turna al **Gerente de Análisis de Mercado**. Continúa en 437
437	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** imprime el Reporte "Tasas Vista" , con las Tasa(s) de Interés vigentes de todos los productos de vista que fueron cargadas mediante *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta: Menú 16,18.- Reporte Tasas Vista, fecha del reporte y en el campo "Capture agrupación de producto" ingresa 99 para generar todas las tasas y da intro, regresa al menú anterior con F3 y con F9, para "liberar" la impresión, en el campo "Opc" digita 6 y da doble intro y turna el registro "Tasas Brutas Productos de Captación a la Vista" (SE-R-107) al **Gerente de Análisis de Mercado**. Continúa en 438
438	**Gerente de Análisis de Mercado** o **Subdirector(a) de Tesorería** concilia las tasas del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* del Reporte "Carga de Tasas Vista" y Reporte "Tasas Vista" contra las del registro "Tasas Brutas Productos de Captación a la Vista" (SE-R-107). Continúa en D91

D91 Las tasas son correctas.

SI	NO
Continúa en la actividad 439	Continúa en la actividad 438.1

438.1	Vuelve a generar el archivo plano (actvista.prn). Continúa en 433

439	**Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** guarda como valores el registro "Tasas Brutas Productos de Captación a la Vista" (SE-R-107) mediante el BASE LIGADO VISTA.xls en la ruta F:\TESORERIA\ERNESTO\VISTA\Tasas Vista Histórico, mediante "guardar como" en la misma ruta con el formato TVISTA_aaaamm y lo envía por Correo Interno "Outlook" al **Analista del Departamento de Tesorería Nacional** guarda el mensaje en la ruta Buzón: Ernesto Enríquez Ladinos/Carpetas archivadas/Ernesto/Tasas Vista el mismo día del último **Comité de Tesorería** o a más tardar el último día hábil de fin de mes. Continúa en 440
440	**Analista del Departamento de Tesorería Nacional** recibe vía Correo Interno "Outlook" las Tasa(s) de Interés de vista a operar y abre el *Tasas pasivas-activas.xls* en la hoja "PRONTUARIO2", captura las Tasa(s) de Interés en los campos correspondientes y en la hoja "tasas pasivas" oprime el botón "actualiza archivos", oprime "aceptar" en los cuadros de diálogo que aparecen, guarda y cierra el archivo, generando automáticamente el Prontuario de tasas brutas pasivas (SE-R-117) en la ruta *C:\ISRAEL\Tasas pasivas activas* el mismo día del último **Comité de Tesorería** o más tardar el último día hábil de fin de mes. Continúa en 441

441 **Analista del Departamento de Tesorería Nacional** envía el Prontuario de tasas brutas pasivas (SE-R-117) como archivo adjunto vía Correo Interno "Outlook" al grupo "Prontuario", el cual ya tiene predeterminado las personas a las que se les envía. FIN

Impuestos.

32.- Retención del I.S.R.

442 El **Director(a) de Tesorería** cada tercer semana del mes, somete a la aprobación del **Comité de Tesorería**, las Tasa(s) de Interés que serán pagados a fin de mes para la aprobación. Continúa en D92

D92 Las Tasa(s) de Interés son aprobadas por el **Comité de Tesorería**.

SI	NO
Continúa en la actividad 443	Continúa en la actividad 442.1

442.1 **Director(a) de Tesorería**, genera nuevamente la propuesta de las Tasa(s) de Interés que serán pagados. Continúa en 442

443 El **Director(a) de Tesorería** turna las Tasa(s) de Interés aprobadas por el **Comité de Tesorería** al **Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado**. Continúa en 444

444 **Jefe(a) de Departamento de Inversiones Institucionales** o **Gerente de Análisis de Mercado** realiza la carga de las Tasa(s) de Interés al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* mediante las opciones Menú 16,21.- Carga de Tasas Vista y en las opciones *Menú 16,22.- Actualización de Tasas PRLV*. Continúa en 445

445 **Director(a) de Informática** instruye la ejecución del proceso nocturno diario el último día del mes, para la generación del pago de intereses y retención del Impuesto Sobre la Renta (ISR). Continúa en 446

446 El **Gerente de Operaciones Pasivas** verifica mediante un comparativo en Hoja de cálculo (Excel) los intereses pagados y el Impuesto Sobre la Renta (ISR) retenido por productos de captación para el mes actual, contra el mes anterior y contra el Prontuario de tasas brutas pasivas (SE-R-117) emitido por la **Dirección de Tesorería**. Continúa en D93

D93 Los montos son correctos.

SI	NO
FIN	Continúa en la actividad 446.1

446.1 **Gerente de Operaciones Pasivas** notifica al **Director(a) de Operaciones Bancarias** y al **Director(a) de Tesorería** las diferencias detectadas. Continúa en 446

Estados de Cuenta.

33.- Emisión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

447 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el Menú 51,4,Clave delicada,800,18.- Gen. De Estados de Cuenta teclea F9 para eliminar los archivo que tenga en el Spool tecleando 4 en cada línea que tenga, teclea dos veces INTRO, F3 y con F8 ingresa la fecha del último día del mes. Continúa en 448

448 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** selecciona la opción para generar el Spool (1.- Estado(s) de Cuenta normales, 2.- Estado(s) de Cuenta retenidos, 3.- Estado(s) de Cuenta pensionados, 4.- Estado(s) de Cuenta pensionados retenidos), selecciona la opción 18.- EDOS. CTA., Intro, F9 para visualizar los archivo que se generaron en el Spool. Continúa en 449

449 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** valida que se hayan generado dos archivo por cada opción seleccionada (SIVE?= Contiene las cifras control del Spool y el SED?= Detalle de los Estado(s) de Cuenta a imprimir. Continúa en 450

450 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** solicita al **Departamento de Almacén General** los Formato(s) para Estado de Cuenta para su entrega al **Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)** para su impresión. Continúa en 451

451 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** elabora orden de trabajo al **Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)**, indicando el usuario y el archivo que se tienen que imprimir (SIVEI). Continúa en 452

452 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** turna la orden de trabajo y los Formato(s) para Estado de Cuenta a la **Dirección de Informática / Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)**. Continúa en 453

453 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios(as)** ejecuta la instrucción ingresando al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para la generación de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito y los turna a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 454

454 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** registra los folio y valida que le sean entregados los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito de los archivo ordenados. Continúa en 455

455 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** clasifica los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito por empresa y retenidos. Continúa en 456

456 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** turna los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito mediante oficio dirigido a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** indicando que sean ensobretados y distribuidos. Continúa en 457

457 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Correspondencia** realiza la distribución de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito mediante **Empresa(s) de Mensajería** a las diferentes **Sucursal(es)** de acuerdo a las instrucciones del oficio que elaboro la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 458

458 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Correspondencia** regresa la **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** aquellos Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito retenidos del ISSFAM - BANJERCITO. Continúa en 459

459 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** se comunica vía telefónica a las diferentes **Empresa(s)** para que pases a recoger los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito. Continúa en 460

460 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** turna los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito al **Representante Legal** de la **Empresa(s)** mediante oficio y envía el acuse(s) de recibo a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. FIN

34.- Reimpresión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

461 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe petición verbal del **Cliente(s)** para realizar la reimpresión de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito. Continúa en 462

462 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicita al **Cliente(s)** una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma verificando que sea el **Titular de la Cuenta** para poder generar la reimpresión de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito. Continúa en D94

D94 **Cliente(s)** es **Titular de la Cuenta**.

SI	NO
Continúa en la actividad 463	Continúa en la actividad 462.1

462.1 Informa al **Cliente(s)** que no puede atender el requerimiento. FIN

463 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** realiza el llenado del formato de reimpresión de estados de cuenta (FOBA-2010) obtiene la Firma del **Cliente(s)**, del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**. Continúa en D95

D95 Estado(s) de Cuenta mayor a 6 meses.

SI	NO
Continúa en la actividad 464	Continúa en la actividad 463.1

463.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** ingresa al *Sistema Odwek* y genera el Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito solicitado y se le entrega al **Cliente(s)**. Continúa en 468

464 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicita a través de Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** la reimpresión de Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito, anexando el formato de reimpresión de estados de cuenta (FOBA-2010) digitalizado indicando claramente los periodos requeridos y especificar si es en papel blanco, membretado o en archivo PDF. Continúa en 465

465 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** recibe el formato de solicitud de reimpresión e ingresa al *Sistema Odwek* y genera el Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito solicitado. Continúa en D96

D96 Impresión en papel blanco.

SI	NO
Continúa en la actividad 466	Continúa en la actividad 465.1

465.1 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** imprime el Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito en papel membretado, guarda en sobre colocando información soporte de la **Sucursal(es)** destino y turna a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su envío mediante valija. Continúa en 468

466 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** envía mensaje a través de Correo Interno "Outlook" al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**, anexando el Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito en formato PDF. Continúa en 467

467 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe a través de Correo Interno "Outlook" confirmación de liberación de la reimpresión de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito. Continúa en 468

468 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** entrega el Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito impreso solicitado por el **Cliente(s)**. FIN

35.- Emisión de constancia de interés real.

469 **Director(a) de Contabilidad** elabora oficio con las características y condiciones para la emisión de la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* y lo envía a la **Dirección de Operaciones Bancarias** con copia a la **Dirección de Informática**. Continúa en 470

470 **Subdirector(a) de Desarrollo de Sistemas** genera en el sistema *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* la versión de prueba de la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* para la validación de la **Dirección de Operaciones Bancarias** y de la **Dirección de Contabilidad**. Continúa en 471

471 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** verifica los cálculos del interés real, tomando una muestra de *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* por producto. Continúa en 472

472 **Gerente Fiscal** verifica la información y características de la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)*. Continúa en D97

D97 La información de la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* es correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 473	Continúa en la actividad 472.1

472.1 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y **Gerente Fiscal** notifica al **Subdirector(a) de Desarrollo de Sistemas** las adecuaciones requeridas en la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)*. Continúa en 472.2

472.2 **Subdirector(a) de Desarrollo de Sistemas** realiza las adecuaciones requeridas en la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* y lo presenta para la validación de la **Dirección de Operaciones Bancarias** y de la **Dirección de Contabilidad**. Continúa en 473

473 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y **Gerente Fiscal** notifica al **Subdirector(a) de Desarrollo de Sistemas** su conformidad con la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)*. Continúa en 474

474 **Subdirector(a) de Desarrollo de Sistemas** realiza la impresión de todas las *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* y las remite vía oficio a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para su envío a las **Sucursal(es)** correspondientes. Continúa en 475

475 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** clasifica las *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* por **Sucursal(es)** y las remite vía valija anexando una relación de los **Cliente(s)** que se les emitió la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* para que recabe acuse(s) de recibo. Continúa en 476

476 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** recibe solicitud verbal del **Cliente(s)** para obtener *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* y le solicita su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para verificar que es el **Titular de la Cuenta**. Continúa en D98

D98 Es el **Titular de la Cuenta**.

SI	NO
Continúa en la actividad 477	Continúa en la actividad 476.1

476.1 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** informa al **Cliente(s)** que no le puede entregar la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* por no ser el **Titular de la Cuenta**. FIN

477 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** entrega al **Cliente(s)** la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* recabando acuse(s) de recibo y conservando copia de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 478

478 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** envía a la **Subdirección de Operaciones Pasivas** mediante valija el acuse(s) de recibo de la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)*. Continúa en 479

479 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** resguarda el acuse(s) de recibo de la *Constancia(s) de Percepciones y Retenciones por Intereses (Interés Real)* en el Expediente(s) de Entrega de Constancia(s) de Interés Real de los Productos de Captación. Continúa en 480

480 **Director(a) de Informática** remite mediante oficio a la **Dirección de Contabilidad** en Disco CD la información del interés real de los **Cliente(s)** por tipo de productos de captación. Continúa en 481

481 **Director(a) de Contabilidad** envía al **Servicio de Administración Tributaria (SAT)** el Disco CD. FIN

Mantenimiento Interno.

36.- Actualizar la base de datos de cuentahabiente por cambio de afinidad (cambio de sucursal).

En la Subdirección de Tarjeta de Crédito.

482 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** concluye el proceso de aplicación de nómina(s). Continúa en 483

483 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** genera reporte de cambio de afinidad en el *Sistema Cardman Gráfico* a través de las opciones: cambio masiva de afinidad o por la opción Sol. Cambio de empresa, la actualización se verá reflejada a *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* de forma automática a través del proceso nocturno. Continúa en 484

484 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** valida los registro que sufrirán cambio de afinidad. Continúa en D99

D99 Los cambios son correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 485	Continúa en la actividad 484.1

484.1 Reversa el cambio de afinidad y el **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito/Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** vuelve a aplicar el archivo de nómina(s) correspondiente con el número de **Empresa(s)** correcto. Continúa en 483

485 Aplica cambio de afinidad. *El cambio se realiza en el momento. FIN

En el Centro de Atención Telefónica (Banjetel) a solicitud de Cliente.

486 **Cliente Titular** solicita vía telefónica la reposición de la Tarjeta(s) de Débito al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 487

487 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** aplica *Cuestionario de seguridad* para identificación del **Cliente(s)**. Continúa en D100

D100 Es identificado plenamente el **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 488	Continúa en la actividad 487.1

487.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** le indica al **Solicitante** que no puede realizar la solicitud. FIN

488 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* al *Menú 51,3,999,96.- Módulo Control: Tarjetas Déb.* para validar el estatus de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 489

489 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** selecciona estatus_GENERAL, INTRO, tecle F4, selecciona la opción ?=Número Consecutivo de Tarjeta con 1, teclea el Número de Tarjeta de Débito, INTRO, se posiciona en la línea donde se encuentra el Número de Tarjeta de Débito, la selecciona con 1, teclea F9, en esta pantalla verifica donde fue enviada la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 490

490 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** le comunica al **Cliente(s)** que **Sucursal(es)** le fue enviada la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 491

491 **Cliente(s)** solicita cambio de **Sucursal(es)** para el envío de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 492

492 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** accesa a la Base de Datos (Access) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques*, en la siguiente pantalla selecciona la *Opción Cambio de Radicación de Tarjeta de Débito para envío a Sucursal*, donde llena los campos requeridos y así generar su reporte de actividades. Continúa en 493

493 **Analista del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** envía la solicitud en archivo electrónico por medio de Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** y oficio al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** para su trámite correspondiente. FIN

Cancelación interna de cuentas.

37.- Cancelación de cuentas sin movimientos.

494 **Jefe(a) de Departamento de Centro de Cómputo y Seguridad de Acceso a Usuarios** cancela automáticamente en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* cada fin de mes, a través de un proceso nocturno aquellas cuentas que tienen tres años sin movimiento, enviando el saldo a una cuenta global. Continúa en 495

495 **Gerente de Operaciones Pasivas** genera el Reporte de cuentas canceladas sin movimientos por 3 años del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 2,2,999,32.- Rep. Canc \ ctas \ ahorr benef \ pub* y lo turna al **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas**. Continúa en 496

496 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** revisa el Reporte de cuentas canceladas sin movimientos por 3 años , valida la información y lo turna al **Director(a) de Operaciones Bancarias**. Continúa en 497

497 **Director(a) de Operaciones Bancarias** revisa el Reporte de cuentas canceladas sin movimientos por 3 años e instruye al **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** para que después de 3 años se traspasen a la **Beneficencia Pública**. Continúa en 498

498 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** instruye al **Gerente de Operaciones Pasivas** para realizar el traspaso de las cuentas sin movimiento a la **Beneficencia Pública**. Continúa en 499

499 **Gerente de Operaciones Pasivas** elabora *Cheque(s) de Caja* a favor de la **Beneficencia Pública** con cargo a la cuenta global. Continúa en 500

500 **Gerente de Operaciones Pasivas** recaba la Firma de autorización del **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** y del **Director(a) de Operaciones Bancarias** para la emisión del *Cheque(s) de Caja*. Continúa en 501

501 **Gerente de Operaciones Pasivas** envía el *Cheque(s) de Caja* a la **Beneficencia Pública**, acuse de recibo como comprobante, por el monto del *Cheque(s) de Caja*. Continúa en 502

502 **Gerente de Operaciones Pasivas** envía mediante oficio al **Departamento de Guarda Valores** el recibo dado por la **Beneficencia Pública** para su resguardo. FIN

D. ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA BANJE-NÓMINA BANJERCITO.

Tarjeta de Débito (Banje-Nómina Banjercito).

38.- Activación de la Tarjeta de Débito.

Centro de Atención Teléfonica.

503 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** recibe llamada vía telefónica del **Cliente(s)** solicitando la activación de su Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 504

504 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** solicita al **Cliente(s)** el número de la Tarjeta(s) de Débito (16 dígitos). Continúa en 505

505 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** aplica *Cuestionario de seguridad* para identificación del **Cliente(s)**. Continúa en D101

D101 Es identificado plenamente el **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 506	Continúa en la actividad 505.1

505.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** le indica al **Solicitante** que no puede realizar la solicitud. FIN

506 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico*, en la *Pantalla de Consulta General* verificara los datos del **Cliente(s)**. Continúa en 507

507 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** solicita al **Cliente(s)** sus datos generales y los verifica con la información que tiene en la *Pantalla de Consulta General* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el Menú 101,3,3.- Ingresa número de tarjeta de débito, opc. 50 (Nombre, Domicilio, Grado Militar, Matrícula y el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente). Continúa en D102

D102 Tiene algún tipo de impedimento.

SI	NO
Continúa en la actividad 508	Continúa en la actividad 507.1

507.1 Se indica al **Cliente(s)** que su Tarjeta(s) de Débito no puede ser activada y que se presente a realizar la aclaración correspondiente. FIN

508 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** para continuar con la identificación del **Cliente(s)** en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el mismo Menú 101,3,3.- Ingresa número de tarjeta de débito, opc. 50, valida el Domicilio presionando F4. Continúa en 509

509 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** una vez corroborados los datos generales del **Cliente(s)** regresa a la *Pantalla de Consulta General* del *Sistema Cardman Gráfico* para realizar la activación de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 510

510 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** selecciona el ícono activar , (en caso de ser reposición por robo, extravío, maltrato, otros o aperturas, se despliega la pantalla del *Cuestionario de seguridad* para validar deporte, color y animal, captura la selección del **Cliente(s)** para futuro **Cliente(s)** VIP; cabe hacer mención que el cuestionario no aplica para vencimientos), y en este momento queda activada la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 511

511 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** de manera interna registra en la Base de Datos (Access) en *pantalla de reportes Banjetel* para conservar un control y así mismo generar los reportes de activación de Tarjeta(s) de Débito. FIN

Sucursal.

512 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** ingresa a *SOFT-M* al *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Activar Tarjetas* para visualizar la pantalla de "Activación de Tarjetas". Continúa en 513

513 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** captura en la pantalla de "Activación de Tarjetas" (ver *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Activar Tarjetas*) el Número de Tarjeta de Débito, el tipo de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma presentada y el Número de Folio de ésta y presiona el botón "continuar". Continúa en 514

514 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** visualiza el mensaje de "Impresión realizada" (ver *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Activar Tarjetas*) y obtiene impresión del *Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal* con lo que se activa el plástico. Continúa en 515

515 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** coloca su nombre y firma en el *Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal* y solicita al **Cliente(s)** asentar su Nombre y Firma en el acuse(s) de recibo y devolver éste al terminar de capturar sus datos. Continúa en 516

516 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** desprende el Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito y solicita al **Cliente(s)** capturar, Nombre, fecha, Firma y un número telefónico; y al terminar de registrar estos datos solicita la devolución de dicho acuse y coloca sello con leyenda de cotejado contra original, Nombre y rúbrica. Continúa en 517

517 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** entrega al **Cliente(s)** su Tarjeta(s) de Débito y el original de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma indicando que el plástico ésta activado, por lo que ya puede ser utilizado, recomendándole firmarlo lo antes posible. Continúa en 518

518 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra al Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito, la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y resguarda junto con el *Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal* para documentar la operación. Continúa en 519

519 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** al cierre de operación, genera el *Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal* para lo cual ingresa a *SOFT-M* en la ruta: *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Modulo de Tarjetas \ Reportes de Tarjetas en Sucursal \ Tarjetas Entregadas* y en la pantalla de "Rangos" captura la fecha del reporte. Continúa en 520

520 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** oprime F9 para pasar al Spool de impresiones (ver *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Modulo de Tarjetas \ Reportes de Tarjetas en Sucursal \ Tarjetas Entregadas*) y visualiza el *Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal*, configurando la Impresora para la obtención del reporte. Continúa en 521

521 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** coteja cada registro del *Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal* contra los Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito y su copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma presentada como soporte. Continúa en 522

522 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** obtiene copia del Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito y de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma presentada e integra al *Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal*. Continúa en 523

523 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** entrega al **Contador(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** el *Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal* y el *Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal*, (junto con la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y del Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito) para su validación e integración al Legajo Contable. Continúa en 524

524 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** genera oficio de entrega de acuses al cual anexa el original del Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma presentada y turna al **Gerente de Sucursal** para su envío al **Gerente de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas**. Continúa en 525

525 **Gerente de Sucursal** ingresa al *Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN)* dentro de la *opción reporte de envío de mensajería - Sucursal a Corporativo* e imprime la Relación envío de mensajería para el envío de los acuse(s) de recibo por **Empresa(s) de Mensajería**. Continúa en 526

526 **Gerente de Sucursal** envía el oficio, junto con los acuses al **Gerente de Cliente Único y Conciliaciones Fronterizas** para su integración al Expediente(s). FIN

39.- Expedición de Tarjetas de Débito Adicional.

527 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** atiende la solicitud de la/el **Cliente(s)** para la generación de Tarjeta(s) de Débito adicional(es) y le informa la documentación necesaria (ver políticas particulares del procedimiento). Continúa en 528

528 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe del **Cliente(s)** la documentación (previamente solicitada), requerida para la expedición de la(s) Tarjeta(s) de Débito adicional(es). Continúa en D103

D103 Documentación adjunta completa.

SI	NO
Continúa en la actividad 529	Continúa en la actividad 528.1

528.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa al **Cliente(s)** la documentación faltante para formalizar su solicitud y se la devuelve. Continúa en 527

529 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** comprueba que la copiade la documentación coincida con la original, plasmando en la copia el sello con leyenda de cotejado contra original, y escribiendo Nombre y Firma como evidencia de haber efectuado la revisión; posteriormente devuelve los originales al **Cliente(s)**. Continúa en 530

530 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** ingresa a *SOFT-M* capturando usuario y cointraseña y genera la solicitud de la Tarjeta(s) de Débito adicional, registrando los datos solicitados en la ruta *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Solicitud de Tarjeta Adicional*. Continúa en 531

531 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa a la/el **Cliente(s)** que fue registrada la solicitud de su tarjeta y el tiempo en que podrá pasar a recogerla a la **Sucursal(es)** de su preferencia. Continúa en 532

532 **Supervisor(a) de Servicios** al final del día emite el reporte con el detalle de las Tarjeta(s) de Débito solicitadas, mediante *SOFT-M* en la ruta Opción 3 Cuentas a la vista \ Reporte Altas Tarjeta Debito y verifica que se encuentren incluidas las operadas en las aperturas o nuevas solicitudes. Continúa en 533

533 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra el Expediente(s) con toda la documentación proporcionada por la/el **Cliente(s)** y la envía mediante valija a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su digitalización y resguardo en el Expediente(s) del **Titular** de la cuenta. FIN

40.- Reposición de la Tarjeta de Débito.

Por vencimiento.

534 La **Subdirección de Acceso y Autenticación** genera con dos meses antes del vencimiento de los plásticos de las Tarjeta(s) de Débito, siempre y cuando tengan alguna de las siguientes condiciones:
1.- Saldo en la cuenta mayor o igual a $10,000.
2.- Con al menos una transacción en el mes inmediato anterior del análisis.
3.- Tarjetas que cuentan con PAGO DE NÓMINA. Continúa en 535

535 La **Subdirección de Acceso y Autenticación** de las tarjetas que sean susceptibles a renovar envía mensaje de texto al celular registrado en la cuenta para la solicitud de **Sucursal(es)** envío (vigencia 48 hrs.), de los que no haya obtenido respuesta se validará **Sucursal(es)** pagadora y como última opción se enviará a **Sucursal(es)** origen. Continúa en 536

536 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra el envío de mensajes en su archivo de Control de Operación Diaria.xls. Continúa en D104

D104 La reposición de la Tarjeta(s) de Débito es de un **Pensionado(a)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 537	Continúa en la actividad 536.1

536.1 El **Cliente Titular** reporta el próximo vencimiento de la Tarjeta(s) de Débito al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 536.2

536.2 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* para verificar el estatus de la Tarjeta(s) de Débito en la *Pantalla de Consulta General* donde ingresa el Número de Tarjeta de Débito, enter, selecciona el ícono Más datos para validación de los datos generales del **Cliente(s)**. Continúa en D105

D105 Es identificado plenamente el **Cliente Titular**.

SI	NO
Continúa en la actividad 536.3	Continúa en la actividad 536.2.1

536.2.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** le indica al **Solicitante** que no puede realizar la solicitud. FIN

536.3 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** accesa a su Base de Datos (Access) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques* para posterior seleccionar la Opción por vencimientos (05 pensionados). Continúa en 536.4

536.4 En esta pantalla, llena los campos de tipo de servicio, No. De tarjeta, Nombre, Tipo de **Cliente(s)**, Grado Militar, para el caso de la ventana de Reporte SIBA, ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* al *Menú 2,4,1,2,7.- Número de Tarjeta, Opción X*, obtiene el número de reporte, selecciona la **Sucursal(es)** que el **Cliente(s)** desea se le envíe la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 536.5

536.5 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** proporciona el Número de reporte al **Cliente(s)**, fecha y **Sucursal(es)** destino donde podrá recoger el nuevo plástico. Continúa en 536.6

536.6 **Analista del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** envía la solicitud en archivo electrónico por medio de Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**, así como oficio al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** para su trámite correspondiente. Continúa en 547

537 **Tsys México** entrega al chofer designado por Banjercito las Tarjeta(s) de Débito para que a su vez las turne a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su distribución a las **Sucursal(es)** para su entrega a las **Empresa(s)**. Continúa en 538

538 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** las registra en control de entradas y salidas y prepara oficio dirigido a las **Sucursal(es)** y lo turna al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** para su firma. Continúa en 539

539 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** turna el oficio / relación junto con las Tarjeta(s) de Débito a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su distribución a las **Sucursal(es)**. Continúa en 540

540 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** verifica el contenido del oficio / relación contra las Tarjeta(s) de Débito físicas. Continúa en 541

541 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** turna las Tarjeta(s) de Débito al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** para su registro y resguardo. Continúa en 542

542 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** se comunica vía telefónica con el **Representante Legal** de la **Empresa(s)** a fin de que pase a recoger las Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 543

543 **Representante Legal** valida la relación contra Tarjeta(s) de Débito físicas, en presencia del **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** y proporciona copia de una Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 544

544 **Representante Legal** de la **Empresa(s)** firma el acuse(s) de recibo y se las lleva para entrega a sus **Empleado(a)**. Continúa en 545

545 **Representante Legal** obtiene Firma de acuse(s) de recibo y copia de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Empleado(a)** y los turna a la **Sucursal(es)**. Continúa en 546

546 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** turna los acuse(s) de recibo a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 547

547 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** elabora oficio dirigido a la **Dirección General Adjunta de Administración** junto con relación de la documentación que se envía para su proceso de digitalización. FIN

Por destrucción de Tarjetas de Débito.

548 **Cliente Titular** solicita vía telefónica la reposición de la Tarjeta(s) de Débito al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 549

549 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* para verificar el estatus del Tarjeta(s) de Débito en la *Pantalla de Consulta General*, ingresa el Número de Tarjeta de Débito, enter, selecciona el ícono Más datos para validación de los datos generales del **Cliente(s)**. Continúa en D106

D106 Es identificado plenamente el **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 550	Continúa en la actividad 549.1

549.1 Le indica al **Cliente(s)** que no puede realizar la solicitud. FIN

550 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 51,3,999,96.- Módulo Control: Tarjetas Déb.* para validar el estatus de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 551

551 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** selecciona estatus_GENERAL, INTRO, teclea F4, selecciona la opción ?=Número Consecutivo de Tarjeta con 1, teclea el Número de Tarjeta de Débito, INTRO, se posiciona en la línea donde se encuentra el Número de Tarjeta de Débito y la selecciona con 1, teclea F9, en esta pantalla visualiza el estatus de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en D107

D107 Tiene estatus de Tarjeta(s) de Débito destruida.

SI	NO
Continúa en la actividad 552	Continúa en la actividad 551.1

551.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** le comunica al **Cliente(s)** que **Sucursal(es)** le fue enviada la Tarjeta(s) de Débito. FIN

552 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** accesa a la Base de Datos (Access) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques*, selecciona la *Opción Reposición de Tarjeta por Destrucción*. Continúa en 553

553 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica**, llena los campos de tipo de servicio, No. de Tarjeta, Nombre, Tipo de **Cliente(s)**, Grado Militar, **Sucursal(es)** a la que le será enviada la Tarjeta(s) de Débito, le proporciona Número de Folio que da la pantalla de Acces por destrucción de tarjeta. Continúa en 554

554 **Analista del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** envía la solicitud mediante oficio dirigido a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** y en archivo electrónico por medio de Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** para su trámite correspondiente. Continúa en 555

555 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** turna al personal operativo para su atención, para que con la información de las tarjetas destruidas por **Sucursal(es)** se realice la reposición masiva a través del *Sistema Cardman Gráfico* y la asignación de **Sucursal(es)** destino será conforme a las instrucciones recibidas por parte del **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 556

556 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra en su archivo de Control de Operación Diaria.xls. FIN

Por cambio de nombre.

557 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** de **Sucursal(es)** recaba del **Cliente(s)** la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* junto con una copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y/o Tramité ante registro civil en su caso. Continúa en 558

558 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** de **Sucursal(es)** valida la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* contra la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y/o en su caso el Tramité ante registro civil . Continúa en D108

D108 Información correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 559	Continúa en la actividad 558.1

558.1 Notifica al **Cliente Titular** requisitar la información faltante. Continúa en 558

559 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** de **Sucursal(es)**, Firma como evidencia de revisado y le coloca el sello con leyenda de cotejado contra original e indica al **Cliente(s)** la fecha aproximada de respuesta, Número(s) telefónico(s) de **Centro de Atención Telefónica**, así como le proporciona una copia de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)*. Continúa en 560

560 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** de **Sucursal(es)** integra documentación y la envía mediante oficio por **Empresa(s) de Mensajería** a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 561

561 **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** turna la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y/o en su caso el Tramité ante registro civil al **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito**. Continúa en 562

562 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito**, sella de recibido, devuelve el acuse(s) de recibo a la **Sucursal(es)**, valida que la documentación e información estén correctas. Continúa en D109

D109 Información y documentación correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 563	Continúa en la actividad 562.1

562.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** notifica al **Gerente de Sucursal** las causas por las que no se puede realizar el trámite. Continúa en 562.2

562.2 **Gerente de Sucursal** instruye al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** para que se comunique con el **Cliente(s)** y le notifique las causas por las que no se puede realizar el trámite. FIN

563 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** opera cambio en el *Sistema Cardman Gráfico* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* por cada una de las Tarjeta(s) de Débito realizando la modificación en los datos de la/el **Cliente(s)** y cuenta de cheques, solicita al **Departamento de Cliente Único** a través de correo para la modificación de RFC si es necesario. Continúa en 564

564 **Tsys México** integra el proceso de maquila de los nuevos plásticos y los turna a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su administración y envío a **Sucursal(es)**. Continúa en 565

565 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra en su archivo de Control de Operación Diaria.xls. Continúa en 566

566 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** envía mensualmente la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y/o en su caso el Tramité ante registro civil a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su integración al Expediente(s) del **Cliente(s)**. FIN

Por maltrato (sucursal).

567 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** de **Sucursal(es)** recaba del **Cliente(s)** la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* junto con una copia de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 568

568 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* con la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D110

D110 Información correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 569	Continúa en la actividad 568.1

568.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** notifica al **Cliente(s)** requisitar la información incorrecta. Continúa en 568

569 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** escribe su Nombre y Firma como evidencia de revisado y le coloca el sello con leyenda de cotejado contra original e indica al **Cliente(s)** la fecha aproximada de respuesta, los Número(s) telefónico(s) de atención, así como copia de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)*. Continúa en 570

570 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** de **Sucursal(es)** integra la documentación elabora oficio dirigido a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** y la envía mediante **Empresa(s) de Mensajería**. Continúa en 571

571 **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** turna la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito**. Continúa en 572

572 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** sella de recibido, devuelve el acuse(s) de recibo a la **Sucursal(es)** y registra en Hoja de cálculo (Excel) en el archivo llamado Control de Operación Diaria.xls. Continúa en 573

573 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** valida la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* contra la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D111

D111 Información correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 574	Continúa en la actividad 573.1

573.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** notifica al **Gerente de Sucursal** de los datos erróneos. Continúa en 573.2

573.2 **Gerente de Sucursal** instruye al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** para que se comunique con el **Cliente(s)** y le notifique las causas por las no que se puede realizar el trámite. FIN

574 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** opera en el *Sistema Cardman Gráfico* la tarjeta solicitada por maltrato, registra en una Hoja de cálculo (Excel) llamado Control de Operación Diaria.xls. Continúa en 575

575 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** valida que la fecha de generación del plástico y tiempo de recepción con la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su envío a la **Sucursal(es)** indicada por el **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 576

576 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** envía cada fin de mes mediante oficio la documentación de las peticiones realizadas por los **Cliente(s)** a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su integración al Expediente(s) del **Cliente(s)**. FIN

Por Robo / Extravío / Maltrato u otro (Banjetel).

577 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** recibe el reporte del **Solicitante** mediante vía telefónica del extravío o robo o maltrato u otro de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en D112

D112 El **Solicitante** cuenta con el Número de Tarjeta de Débito.

SI	NO
Continúa en la actividad 578	Continúa en la actividad 577.1

577.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** solicita al **Cliente(s)** sus datos generales, los verifica con la información que tiene en la *Pantalla de Consulta General* del *Sistema Cardman Gráfico* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el Menú 101,3,3.- Ingresa número de tarjeta de débito, opc. 50 (Nombre, Domicilio, Grado Militar, Matrícula y el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente). Continúa en 578

578 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* para bloquear la Tarjeta(s) de Débito en la *Pantalla de Consulta General*, ingresa el Nombre, Número de Tarjeta de Débito, selecciona el botón de bloqueo y en campo de motivo del bloqueo selecciona un motivo y obtiene Número de reporte. Continúa en 579

579 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 2,4,1,2,12.- Cuenta, Opción 1, F4, Selecciona con 1* para desligar la Tarjeta(s) de Débito de la Cuenta(s) Banje-Nómina, confirma tecleando 2 veces F6. Continúa en 580

580 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al Sistema CIC (Customer Interaction Center) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Bloqueo de Tarjetas por Robo \ Extravió \ Maltrato u Otro Motivo* donde llena los campos requeridos para generar su reporte de actividades. Continúa en 581

581 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** proporciona el Número de reporte al **Cliente(s)** dado por el *Sistema Cardman Gráfico*, fecha y **Sucursal(es)** destino en que podrá recoger el nuevo plástico. Continúa en 582

582 **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** envía con oficio dirigido a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** y Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** y al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** el reporte de solicitudes para solicitar reposición de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 583

583 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** recibe reporte electrónico y el oficio con la información de las tarjetas portadas a través del Banjetel, se realiza la reposición masiva a través del *Sistema Cardman Gráfico* y la asignación de **Sucursal(es)** destino será conforme a las instrucciones recibidas por parte del **Centro de Atención Telefónica**, sella de recibido y captura en la Hoja de cálculo (Excel) llamado Control de Operación Diaria.xls, en caso de que la información que proporciona el **Centro de Atención Telefónica** sea incorrecta, notifica a través de correo electrónico para su validación y notificación a la/el **Cliente(s)**. Continúa en 584

584 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** valida la información del reporte de solicitudes del **Centro de Atención Telefónica** contra la pantalla de *Pantalla de Consulta General* del *Sistema Cardman Gráfico*. FIN

41.- Reposición del Número de Identificación Personal (NIP).

Por Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

585 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** recibe el reporte del **Solicitante** mediante vía telefónica la reposición del Número(s) de Identificación Personal "NIP" al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 586

586 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* para verificar el historial del Número(s) de Identificación Personal "NIP" en la *Pantalla de Consulta General* seleccionado el ícono Historial NIP´s . Continúa en 587

587 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa a la Sistema CIC (Customer Interaction Center) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques* posteriormente la *opción reposición de NIP* donde llena los campos requeridos para generar su reporte de actividades. Continúa en 588

588 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** proporciona el Número de reporte al **Cliente(s)** dado por la *pantalla de reportes Banjetel*, fecha y **Sucursal(es)** destino en que podrá recoger el nuevo número. Continúa en 589

589 **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** envía con oficio dirigido a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** y Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** y al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** el reporte de solicitudes para solicitar reposición del Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 590

590 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** recibe reporte electrónico y el oficio, sella de recibido y captura en la Hoja de cálculo (Excel) en el archivo de Control de Operación Diaria.xls. Continúa en 591

591 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** valida el reporte de solicitudes por reposición de Número(s) de Identificación Personal "NIP" enviado por el **Centro de Atención Telefónica** contra la pantalla del *Sistema Cardman Gráfico* ingresando a la *Pantalla de Consulta General*, captura el Número de Tarjeta de Débito y selecciona el ícono buscar a fin de validar el estatus de la Tarjeta(s) de Débito. Continúa en D113

D113 Tiene Status Normal.

SI	NO
Continúa en la actividad 592	Continúa en la actividad 591.1

591.1 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** informa al **Centro de Atención Telefónica** las causas por las que no puede realizar la solicitud. Continúa en 586

592 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** selecciona la *opción reposición de NIP*, y por último selecciona el ícono Ok. FIN

En sucursal Banjercito.

593 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** atiende al **Cliente(s)** quien solicita la reposición de su Número(s) de Identificación Personal "NIP" y le solicita original y copia de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 594

594 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** captura en *SOFT-M* en la ruta *Opción 3 Cuentas a la vista \ Consulta Cuentas \ 16 Alfabética por cuenta vieja* el Nombre del **Cliente(s)** según laIdentificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y verifica que sea el **Titular** del plástico. Continúa en D114

D114 ¿ Es el **Titular** del plástico ?

SI	NO
Continúa en la actividad 595	Continúa en la actividad 594.1

594.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa al **Solicitante** que sólo el **Titular** del plástico puede solicitar el servicio y le devuelve su documentación. FIN

595 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** ingresa a *SOFT-M* al *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Asignación NIP*, visualiza la pantalla de "autorizaciones" y solicita al **Gerente de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** ingresar clave de autorización. Continúa en 596

596 **Gerente de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** captura su clave de autorización en *SOFT-M* (ver *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Asignación NIP*) y da clic en el botón "Aceptar" y comunica al **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** que puede continuar con la reposición. Continúa en 597

597 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicita al **Cliente(s)** su Número de Tarjeta de Débito, lo captura en la pantalla "Asignación de NIP para Tarjetas", elige el tipo de operación "Reposición", el tipo de identificación y da clic en "Continuar" ver (*Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Asignación NIP*). Continúa en 598

598 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** visualiza en la pantalla "Asignación de NIP para Tarjetas", (ver *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Asignación NIP*), el Nombre del **Cliente(s)** y el Número de Cuenta, y solicita al **Cliente(s)** digite en la PINPAD cuatro números que serán su NIP. Continúa en 599

599 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** selecciona el botón "Aceptar", después de la captura del Número(s) de Identificación Personal "NIP", en la pantalla "Asignación de NIP para Tarjetas", (ver *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Asignación NIP*) y aparece el mensaje "Asignación de NIP exitosa". Continúa en 600

600 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** obtiene de forma automática el *Comprobante de Asignación o Reposición de Número de Identificación Personal (NIP)* coloca su Nombre y Firma, solicitando al **Cliente(s)** plasmar estos mismos datos en el comprobante y devolverlo al terminar. Continúa en 601

601 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica que el *Comprobante de Asignación o Reposición de Número de Identificación Personal (NIP)* se encuentre plenamente requisitado y entrega la parte correspondiente al **Cliente(s)**, mientras que la segunda la resguarda para su posterior integración al Legajo Contable. Continúa en 602

602 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** comunica al **Cliente(s)** que su Número(s) de Identificación Personal "NIP" ha sido actualizado y que puede operar su Tarjeta(s) de Débitonormalmente. FIN

Desbloqueo de Número de Identificación Personal (NIP) Estatus "PINRUNUP".

603 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** recibe el reporte del **Solicitante** mediante vía telefónica el desbloqueo de su Tarjeta(s) de Débito al **Centro de Atención Telefónica** por intentos fallidos en digitalizar su Número(s) de Identificación Personal "NIP" en Cajero(s) Automático(s). Continúa en 604

604 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* para verificar el estatus del Número(s) de Identificación Personal "NIP" en la *Pantalla de Consulta General* donde ingresa el Número de Tarjeta de Débito, enter, selecciona el ícono Más datos para la aplicación del *Cuestionario de seguridad* para identificación del **Cliente(s)**. Continúa en D115

D115 Es identificado plenamente el **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad D116	Continúa en la actividad 604.1

604.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** le indica al **Solicitante** que no puede atender su requerimiento. FIN

D116 La Tarjeta(s) de Débito presenta en el cuadro de estatus "PINRUNUP".

SI	NO
Continúa en la actividad 605	Continúa en la actividad D116

604.2 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** notifica al **Cliente(s)** que su Tarjeta(s) de Débito se encuentra con Status Normal. FIN

605 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Técnico Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** selecciona el ícono Desbloquea NIP . Continúa en 606

606 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa a la Base de Datos (Access) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques* posteriormente la *opción Desbloqueo de NIP Status "PINRUNUP"*, donde llena los campos requeridos y así generar su reporte de actividades. Continúa en 607

607 **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** envía con oficio dirigido a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** y Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** y al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** el reporte de solicitudes de desbloqueos de Número(s) de Identificación Personal "NIP". Continúa en 608

608 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** recibe reporte electrónico y el oficio, sella de recibido y captura en la Hoja de cálculo (Excel) en el archivo de Control de Operación Diaria.xls. Continúa en 609

609 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** valida la información del reporte de solicitudes del **Centro de Atención Telefónica** contra la pantalla de *Pantalla de Consulta General* del *Sistema Cardman Gráfico*. FIN

42.- Digitalización de acuses de recibo de tarjetas de débito.

610 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** atiende petición de la/el **Cliente(s)** para la entrega de su Tarjeta(s) de Débito y le solicita original y copia de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma e indicar el tipo de entrega (por apertura o reposición). Continúa en 611

611 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** conforme la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma verifica en el Módulo de Administración de Tarjetas y/o en *SOFT-M* (ver *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Modulo de Tarjetas \ Control de Tarjetas en Sucursal \ Débito \ Estatus General*) si el plástico se encuentra en la Sucursal. Continúa en D117

D117 ¿ Se localizo la tarjeta solicitada ?

SI	NO
Continúa en la actividad 612	Continúa en la actividad 611.1

611.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa a la/el **Cliente(s)**, en caso de que la Tarjeta(s) de Débito aún no se haya recibido, el tiempo estimado para entrega; en caso de destrucción, comunica a la/el **Cliente(s)** que expiró el tiempo de resguardo y debe solicitar nuevamente su plástico; o bien, en caso de que el plástico este en otra **Sucursal(es)**, indica la **Sucursal(es)** donde puede recogerla. FIN

612 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**localiza en la lonchera de resguardo la Tarjeta(s) de Débito y verifica que los datos del Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito correspondan al de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D118

D118 **Cliente(s)** es el **Titular** de la tarjeta ?

SI	NO
Continúa en la actividad 613	Continúa en la actividad D119

612.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica en *SOFT-M* que la/el **Cliente(s)** sea el **Titular de la Cuenta** para efectuar la entrega de alguna Tarjeta(s) de Débito de **Cotitular(es) de la Cuenta** o Adicional. Continúa en D119

D119 **Cliente(s)** es el **Titular de la Cuenta** ?

SI	NO
Continúa en la actividad 612.2	Continúa en la actividad 612.1.1

612.1.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** comunica al **Cliente(s)** que no es posible efectuar la entrega de la Tarjeta(s) de Débito dado que el plástico solo lo puede recoger el **Titular de la Cuenta** o el tarjetahabiente declarado en el plástico. FIN

612.2 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** procede a asignar el Número(s) de Identificación Personal "NIP" en *SOFT-M*. Continúa en 613

613 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** ingresa a *SOFT-M* a la Opción *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Activar Tarjetas* para visualizar la pantalla de "Activación de Tarjetas". Continúa en 614

614 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** captura en la pantalla de "Activación de Tarjetas" (ver Opción *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Activar Tarjetas*) el Número de Tarjeta de Débito, el tipo de Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firmapresentada y el número o folio de ésta y presiona el botón "continuar". Continúa en 615

615 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** visualiza el mensaje de "Impresión realizada" (ver Opción *Opción 3.- Cuentas a la Vista \ Activar Tarjetas*) y obtiene impresión del Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal con lo que se activa el plástico. Continúa en 616

616 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** coloca su nombre y firma en el Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal y solicita a la/el **Cliente(s)** asentar su nombre y firma en el acuse y devolver éste al terminar de registrar sus datos. Continúa en 617

617 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** desprende el Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito y solicita a la/el **Cliente(s)** registrar, nombre, fecha, firma y un número telefónico; y al terminar de registrar estos datos solicita la devolución de dicho acuse. Nota. El acuse de recibo no deberá ser sellado. Continúa en 618

618 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** entrega a la/el **Cliente(s)** su Tarjeta(s) de Débito y el original de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma indicando que el plástico ésta activado y que ya puede ser utilizado. Continúa en 619

619 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra al Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma colocando en dicha copia el sello de "cotejado contra original", nombre y firma y resguarda junto con el Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal para documentar la operación. Continúa en 620

620 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** al terminar la operación diaria realiza el Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal). Continúa en 621

621 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** envía mediante valija a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** los acuses de entrega de tarjetas (Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito , copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma con el sello de "cotejado contra original" y Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal) adjuntando el Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal . Continúa en 622

622 **Analista del Departamento Tarjeta de Débito** verifica que los acuses de entrega de tarjetas (Acuse de Recibo de Tarjeta de Débito , copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma con el sello de "cotejado contra original" y Acuse de recibo de tarjeta / Constancia de activación en Sucursal) recibidos de **Sucursal(es)** coincidan con los contenidos en el Reporte de Tarjetas Entregadas en Sucursal . Continúa en D120

D120 ¿Reporte coincide con acuses físicos recibidos?

SI	NO
Continúa en la actividad 623	Continúa en la actividad 622.1

622.1 **Analista del Departamento Tarjeta de Débito** notifica a **Sucursal(es)** la inconsistencia detectada y solicita su adecuación. Continúa en 623

623 **Analista del Departamento Tarjeta de Crédito** separa los acuses de entrega de tarjetas por tipo de producto. Continúa en 624

624 **Analista del Departamento Tarjeta de Crédito** recaba la información del código de barras de los Acuses de recibo de Tarjeta de Débito utilizando el lector de código de barras y concentrando tal información en un archivo de Excel. Continúa en 625

625 **Analista del Departamento Tarjeta de Crédito** coloca un número de folio consecutivo en cada uno de los Acuses de recibo de Tarjeta de Débito , separándolos en lotes de 100, colocándolos en cajas con 1000 expedientes cada una e identificando las cajas con una etiqueta que contenga el número de oficio mediante el cual se envían a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia**. Continúa en 626

626 **Analista del Departamento Tarjeta de Crédito** entrega a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** mediante oficio las cajas que contienen los acuses de entrega de Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 627

627 **Analista del Departamento Tarjeta de Crédito** envía al **Jefe(a) de Departamento de Digitalización** o **Analista del Departamento de Digitalización** a través de correo electrónico el archivo de Excel conteniendo la información de los códigos de barras de los acuses de entrega de tarjetas de débito remitidos. Continúa en 628

628 **Analista del Departamento Tarjeta de Crédito** envía mensualmente al **Jefe(a) de Departamento de Digitalización** o **Analista del Departamento de Digitalización** a través de correo electrónico el archivo de Excel conteniendo la relación de las/los **Cliente(s)** de Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 629

629 **Jefe(a) de Departamento de Digitalización** o **Analista del Departamento de Digitalización** y la/el **Encargado(a) de Operación del Departamento de Archivos** revisan el oficio(s) de entrega de acuses que requieren ser digitalizados, organizados en cajas etiquetadas. Continúa en 630

630 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Archivos** coteja el contenido de la caja, listado y oficio de entrega, por revisión de lote en elementos 1 y 100 (no uno a uno). Continúa en D121

D121 ¿Se encuentra conforme a requisitos?

SI	NO
Continúa en la actividad 631	Continúa en la actividad 630.1

630.1 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Archivos** realiza anotación de la inconsistencia en el listado y no recibe acuses hasta que se encuentre completa. FIN

631 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Archivos** estampa su Sello de "aprobado" y rubrica en el acuse para confirmar su recepción. Continúa en 632

632	**Encargado(a) de Operación del Departamento de Archivos** entrega a la/el **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** las cajas para colocarlas en el archivo de trámite correspondiente. Continúa en 633
633	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** registra en su archivo en Excel los lotes de acuses recibidos por fondo documental. Continúa en 634
634	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** planifica las actividades conforme a los fondos resguardados para incorporarlos en el proceso productivo de digitalización. Continúa en 635
635	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** asigna los lotes de acuses a la/el **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** para realizar el proceso integral de digitalización correspondiente. Continúa en 636
636	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** o **Analista del Departamento de Digitalización** entrega expedientes en caja y da copia del listado de los acuses a la/el **Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización**. Continúa en 637
637	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** retira de cada acuse grapas, clips o post its, desdobla, separa y repara hojas en mal estado. Continúa en 638
638	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** acomoda el acuse con base a la Taxonomía(s) autorizada e introduce los códigos de barras (PATCHS 2 y 3). Continúa en 639
639	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** coloca ligas a los acuses para evitar pérdida de documentos. Continúa en 640
640	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** se asegura que el software y el escáner estén funcionando y con la configuración adecuada al tipo de acuse a digitalizar (Fondo Documental). Continúa en 641
641	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** accesa al módulo de digitalización (iSCAN) para iniciar su proceso de digitalización por lote (acuse) y realiza la identificación del tipo documental a procesar. Continúa en 642
642	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** selecciona la plantilla a utilizar conforme al tipo de acuse. Continúa en 643
643	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** nombra el lote (batch) con el identificador y contabilizador único (número o letra incluyendo al final los últimos 4 dígitos de la cuenta) para identificar y contabilizar los acuses procesados y a quien corresponden. Continúa en 644
644	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** introduce la documentación en el escáner y pasa por el alimentador de documentos. Continúa en 645
645	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización** hace una revisión visual para asegurar que las hojas estén completas y legibles. Continúa en D122
D122	¿Imagen completa y legible?

SI	NO
Continúa en la actividad 644	Continúa en la actividad 646

646	**Auxiliar Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Técnico Especializado(a) de Departamento de Digitalización** o **Encargado(a) de Operación de Departamento de Digitalización**, vuelve a escanear la documentación. Continúa en 647
647	**Jefe(a) de Departamento de Digitalización** notifica mediante oficio a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** el resultado del proceso de digitalización solicitado, conforme a la relación de acuses remitida. FIN

Mantenimiento de Datos Personales.

43.- Actualizar la base de datos del Empleado.

En sucursal.

648	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** obtiene de la/el **Cliente(s)** la Carta Solicitud de Modificación de Cuenta de Cheques y su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y verifica que sea la/el **Titular de la Cuenta**, **Cotitular(es) de la Cuenta**, **Representante Legal** y terceros autorizados según sea el caso, mediante *SOFT-M* en la ruta *Opción 3 Cuentas a la vista \ Consulta Cuentas \ 16 Alfabética por cuenta vieja*. Continúa en D123
D123	Es persona autorizada.

SI	NO
Continúa en la actividad 649	Continúa en la actividad 648.1

648.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** notifica a la/el **Cliente(s)** que la modificación tiene que ser solicitada personalmente por la persona autorizada. FIN
649	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica en la Carta Solicitud de Modificación de Cuenta de Cheques el cambio solicitado por la/el **Cliente(s)** (Datos personales). Continúa en 650
650	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra a la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)*, la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, y registra en el *Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN)* para su envío mediante oficio a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 651
651	**Subdirección de Acceso y Autenticación** recibe documentación para la actualización de datos. Continúa en 652
652	**Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** turna a personal operativo para su atención. Continúa en D124
D124	Documentación correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 653	Continúa en la actividad 652.1

652.1	**Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** notifica a la **Sucursal(es)** por correo electrónico el motivo de no proceder con la corrección. FIN
653	**Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** actualiza y/o corrige la informacióna través del *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y *Sistema Cardman Gráfico*. Continúa en D125
D125	La corrección de datos implica la corrección de RFC.

SI	NO
Continúa en la actividad 654	Continúa en la actividad 655

654	**Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** envía correo electrónico al **Departamento de Cliente Único** solicitando la realización de la modificación. Continúa en 655
655	**Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** registra en su archivo de Control de Operación Diaria.xls. Continúa en D126
D126	Modificación distinta a RFC, nombre de la/el **Cliente(s)**, tipo de persona y esquema de comisiones.

SI	NO
Continúa en la actividad 656	Continúa en la actividad 655.1

655.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** turna al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** la Carta Solicitud de Modificación de Cuenta de Cheques y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma de la/el **Cliente(s)** y le informa el tipo de modificación solicitada. Continúa en 655.2
655.2	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** elabora oficio de solicitud de mantenimiento de cuenta de cheques dirigido a la **Dirección de Operaciones Bancarias**, anexando la Carta Solicitud de Modificación de Cuenta de Cheques. Continúa en 655.3
655.3	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** envía a la **Dirección de Operaciones Bancarias** por correo electrónico el oficio de solicitud de mantenimiento de cuenta de cheques, anexando la Carta Solicitud de Modificación de Cuenta de Cheques, para actualizar la base de datos en el corporativo. Continúa en 669
656	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** modifica la información de la cuenta mediante *SOFT-M* en la ruta: *Opción 3 Cuentas a la Vista \ Mannto. de Cuentas* . Continúa en 657
657	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa verbalmente a la/el **Cliente(s)** que la modificación ha sido realizada. FIN

En el Corporativo.

658	**Gerente de Operaciones Pasivas** obtiene de **Sucursal(es)** la Carta Solicitud de Modificación de Cuenta de Cheques para realizar el mantenimiento a las bases de datos de las cuentas de cheques respectivas y gira instrucciones al **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** para realizar la modificación en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*. Continúa en 659
659	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** recibe instrucción del **Gerente de Operaciones Pasivas** de realizar las modificaciones de Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente solicitadas, ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para realizar el mantenimiento en la ruta: Menú 2,4,1,No. Sucursal,14.- Modificación de Cuentas. Continúa en 660
660	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** escribe el número de la cuenta, ubica el campo a modificar, realiza el cambio; pulsa INTRO para reconocer el cambio. Continúa en 661
661	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** recibe instrucción del **Gerente de Operaciones Pasivas** de realizar las modificaciones de exención de comisión e ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para realizar el mantenimiento en la ruta: Menú 2,4,1,22,999,507.- Condición cobro de comisión manejo de cuenta y cheques expedidos Continúa en 662
662	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** escribe el número de la cuenta, ubica el campo a modificar, realiza el cambio; pulsa INTRO para reconocer el cambio. Continúa en 663
663	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** recibe instrucción del **Gerente de Operaciones Pasivas** de realizar las modificaciones de exención de comisión por envío de TEF y/o SPEI e ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para realizar el mantenimiento en la ruta: Menú 2,4,1,22,No. de Sucursal,14.- Motivos. Continúa en 664
664	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** escribe el número de la cuenta sujeto a mantenimiento y ubica el campo a modificar, realiza el cambio; pulsa INTRO para reconocer el cambio. Continúa en 665
665	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** escribe en la solicitud operada su nombre, firma y la fecha como evidencia de haber realizado la modificación y turna al **Gerente de Operaciones Pasivas** para su verificación. Continúa en 666
666	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** coteja los cambios efectuados en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* con los datos solicitados enviados en el oficio para asegurar su correcta realización. Continúa en 667
667	**Analista de la Gerencia de Operaciones Pasivas** archiva el oficio en el expediente de modificaciones y turna al **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas** para su seguimiento. Continúa en 668
668	**Gerente de Operaciones Pasivas** al final del día, verifica en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* que la modificación de la Cuenta(s) de Cheques haya sido realizada correctamente. Continúa en D127

D127	Modificación realizada correctamente.	
	SI	NO
	FIN	Continúa en la actividad 668.1

668.1	**Gerente de Operaciones Pasivas** aclara con el **Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Operaciones Pasivas**. Continúa en 659

En el Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

669	El **Cliente(s)** solicita vía telefónica modificación de datos generales y/o de parámetros en su Cuenta(s) Banje-Nómina al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 670
670	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* en la *Pantalla de Consulta General* ingresa el Número de Tarjeta de Débito, enter, selecciona el ícono Más datos para la aplicación del *Cuestionario de seguridad* para identificación del **Cliente(s)**. Continúa en D128

D128	Es identificado plenamente el **Cliente(s)**.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad D129	Continúa en la actividad 670.1

670.1	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Técnico Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** le indica al **Solicitante** que no puede atender su requerimiento. FIN

D129	La modificación solicitada es de parámetro.	
	SI	NO
	Continúa en la actividad 671	Continúa en la actividad 670.2

670.2 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Técnico Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica**, en el mismo ícono Más datos realiza la modificación de datos, como: números de teléfono proporcionado y/o correo electrónico. Continúa en 672

671 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Técnico Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** regresa a la *Pantalla de Consulta General* para seleccionar el ícono Límite diario para realizar las modificaciones solicitadas por el **Cliente(s)** (Importe de retiros o Número de retiros o Importes de compras o Número de compras). Continúa en 672

672 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa a la Base de Datos (Access) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques* posteriormente la opción Modificación de Parámetros de Seguridad y Cliente VIP, donde llena los campos requeridos y así generar su reporte de actividades. FIN

Aclaraciones.

44.- Recepción de aclaraciones en la red de sucursales.

673 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** atiende al **Solicitante** y le entrega la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* para su llenado. Continúa en 674

674 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** le solicita al **Solicitante** la presentación de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma en original y copia, así como la documentación requeridos de acuerdo al concepto de la aclaración. Continúa en 675

675 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** verifica los datos que contiene la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* con la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D130

D130 La *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* está llenada correctamente.

SI	NO
Continúa en la actividad 676	Continúa en la actividad 675.1

675.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** indica al **Solicitante** llenar el campo omitido. Continúa en 674

676 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** devuelve al **Solicitante** su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y entrega la copia de la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*. Continúa en 677

677 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** informa al **Solicitante** que su aclaración será turnada a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** tiempo de respuesta, así como los medios para consulta de su aclaración. Continúa en 678

678 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** genera el Oficio(s) de Envío de reclamación y adjunta la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* debidamente requisitada junto con la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y la documentación solicitada, de acuerdo al concepto de la aclaración y envía por **Empresa(s) de Mensajería** a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**. FIN

45.- Atención a aclaraciones de la cuenta en la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE).

Atender y registrar aclaraciones en la UNE.

679 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** atiende al **Solicitante** quien manifiesta querer levantar una aclaración de movimientos de su Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 680

680 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** requiere al **Solicitante** la presentación de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma en original, y lo anota en el Registro de clientes atendidos en módulo UCR.xls para el su control. Continúa en 681

681 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** proporciona al **Solicitante** una *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* para su llenado. Continúa en 682

682 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** recibe del **Solicitante** la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* requisitada y verifica que este debidamente llenada y con la documentación solicitada. Continúa en D131

D131 La *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* está correcta y la documentación completa.

SI	NO
Continúa en la actividad 683	Continúa en la actividad 682.1

682.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** indica al **Solicitante** llenar el campo omitido y/o documentación faltante. Continúa en 682

683 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** obtiene copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y se la regresa al **Solicitante** así como la copia de la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*. Continúa en 684

684 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** verifica en la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* el concepto de la aclaración requerida por el **Solicitante** e integra el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina con la documentación completa de acuerdo al concepto de la aclaración. Continúa en 685

685 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** indica al **Solicitante** los medios para consulta del avance su solicitud de aclaración. Continúa en 686

686 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 35,3,1.- Alta de consultas y reclamaciones, No. de Sucursal* donde ingresa número de cuenta o Nombre del **Cliente(s)**. Continúa en 687

687 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** confirma en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 35,3,1.- Alta de consultas y reclamaciones, No. de Sucursal* selecciona año actual, llena los campos de datos generales e ingresa el concepto de la aclaración. Continúa en 688

688 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** responsable del Módulo de Atención al **Cliente(s)**, obtiene el Número de Folio de aclaración o reclamación asignado por el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y procede a anotarlo en la pestaña del Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina y lo turna al **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** responsable de Mesa de Entrada para su registro y distribución Continúa en 689

689 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** responsable de Mesa de Entrada, registra en su Control de captación.xls, el tipo de aclaración recibida y responsable del Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina quien le dará solución. FIN

Atender y registrar aclaraciones de sucursales.

690 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** recibe del **Encargado(a) de Operación del Departamento de Correspondencia** el Oficio(s) de Envío de reclamación , recibidos desde **Sucursal(es)** y entrega acuse(s) de recibo por los folios de los Expediente(s) recibidos. Continúa en 691

691 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** verifica que el Oficio(s) de Envío de reclamación recibido desde **Sucursal(es)** contenga la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*, copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y de la documentación requerida, de acuerdo al concepto de la aclaración. Continúa en D132

D132 El Oficio(s) de Envío de reclamación recibidos desde **Sucursal(es)** contiene la documentación completa.

SI	NO
Continúa en la actividad 692	Continúa en la actividad 691.1

691.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** solicita a la **Sucursal(es)** el envío de la documentación faltante. Continúa en 674

692 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** verifica que el Oficio(s) de Envío de reclamación recibidos desde **Sucursal(es)** solicite una aclaración que pueda ser atendida por la **Institución**. Continúa en D133

D133 Se trata de una aclaración que pueda ser atendida por el **Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**

SI	NO
Continúa en la actividad 693	Continúa en la actividad 692.1

692.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** notifica al **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** para informar a la **Sucursal(es)** solicitante el motivo por el que la aclaración no puede ser atendida por la **Institución**, para que quede sin efecto. FIN

693 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 35,3,1.- Alta de consultas y reclamaciones, No. de Sucursal*, donde ingresa número de cuenta o Nombre del **Cliente(s)**. Continúa en 694

694 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** una vez confirmados los datos del **Cliente(s)**, selecciona año actual, llena los campos de datos generales e ingresa el concepto de la aclaración. Continúa en 695

695 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** responsable del Módulo de Atención al Cliente, obtiene el Número de Folio de aclaración o reclamación asignado por el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* y procede a anotarlo en la pestaña del Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina y lo turna al **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** responsable de Mesa de Entrada para su registro y distribución. Continúa en 696

696 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** responsable de Mesa de Entrada registra en su Control de captación.xls el tipo de aclaración recibida, responsable del Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina quien le dará solución. FIN

46.- Análisis de aclaraciones.

Por fallecimiento.

697 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** recibe el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina y lo registra en su Control de Aclaraciones de Tarjeta de Crédito y Débito.xls, anotando el estatus, **Sucursal(es)**, producto, Nombre, motivo, monto solicitado, Número de Folio y la Fecha de recepción. Continúa en 698

698 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** verifica que el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina contenga la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*, copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta**, y se tendrá que además la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito, acta de defunción del **Titular de la Cuenta**, copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Solicitante**. Continúa en D134

D134 Expediente(s) completo.

SI	NO
Continúa en la actividad D135	Continúa en la actividad 698.1

698.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** solicita al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** la documentación faltante a través de Correo Interno "Outlook" y en caso de que la aclaración se haya recibido en el modulo de UCR, la requiere vía Teléfono al **Solicitante**(plazo no mayor a 5 días hábiles para solventar la información faltante). Continúa en 674

D135 Se recibe la información faltante.

SI	NO
Continúa en la actividad 699	Continúa en la actividad 698.2

698.2 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** devuelve la documentación contenida en el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina a la **Sucursal(es)** o **Solicitante** indicando la causa por la que no puede ser procesada su aclaración. FIN

699 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** consulta los datos, estatus y saldo de la cuenta en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones *Menú 51,3,999,3.- Consulta Alfabetica de Tarjeta*, para buscarla por número de cuenta, o en las opciones *Menú 2,3,999,1,1.- Alfabético*, para buscarlo por nombre. Continúa en 700

700 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** solicita mediante oficio a la **Dirección de Crédito** la validación de la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito más reciente (último generado en **Sucursal(es)**) y la validación de los **Beneficiarios(as)** de la cuenta, enviando copia a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** para validar si se realizaron depósitos a la cuenta por concepto de pensión después del fallecimiento del **Titular de la Cuenta**. Continúa en 701

701 **Director(a) de Fondos de Ahorro y de Trabajo** remite mediante oficio a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** la validación de los depósitos realizados a la cuenta por concepto de pensión. Continúa en 702

702 **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** remite mediante oficio a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**, la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito actual y la validación de los beneficiarios de la cuenta. Continúa en 703

703 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** integra la Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito recibida de la **Subdirección de Acceso y Autenticación** y el oficio con la validación de los depósitos realizados a la cuenta por concepto de pensión, remitido por la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** al Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina y solicita mediante oficio a la **Dirección Jurídica Fiduciaria** el *Dictamen Jurídico de la Aclaración*, anexando copia del Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina, enviando copia a la **Dirección de Operaciones Bancarias** y registra el oficio en su Control de Aclaraciones de Tarjeta de Crédito y Débito.xls. Continúa en 704

704 **Subdirector(a) Jurídico Corporativo** analiza la información recibida de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** y emite el *Dictamen Jurídico de la Aclaración*. Continúa en D136

D136 *Dictamen Jurídico de la Aclaración* procedente.

SI	NO
Continúa en la actividad 705	Continúa en la actividad 704.1

704.1 **Subdirector(a) Jurídico Corporativo** envía mediante oficio el *Dictamen Jurídico de la Aclaración* a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** especificando el motivo de la improcedencia del requerimiento del **Solicitante**, enviando copia a la **Dirección de Operaciones Bancarias**, para su conocimiento. Continúa en 704.2

704.2 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** notifica mediante oficio a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** el motivo por el cual no se pueden entregar los recursos al **Solicitante**. Continúa en 704.3

704.3 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** elabora Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración , en cuatro tantos, donde notifica al **Solicitante** que su aclaración es improcedente. FIN

705 **Subdirector(a) Jurídico Corporativo** envía mediante oficio el *Dictamen Jurídico de la Aclaración* procedente a la **Dirección de Operaciones Bancarias**, para que se lleve a cabo la cancelación de la cuenta y la emisión de *Cheque(s) de Caja*, comprobante de depósito en cuenta o formato de liquidación, con copia a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**. Continúa en 706

706 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** verifica si el *Dictamen Jurídico de la Aclaración* determina condicionantes para la entrega de los recursos o es un trámite normal. Continúa en D137

D137 Trámite normal (sin condicionantes).

SI	NO
Continúa en la actividad 707	Continúa en la actividad 706.1

706.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** elabora Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración , en cuatro tantos, donde notifica al **Solicitante** la documentación requerida para la entrega de los recursos (reconocimiento de personalidad y/o aceptación y protesta de cargo de albacea), informando que se da por concluida la aclaración. Continúa en D138

D138 Recibe documentación complementaria.

SI	NO
Continúa en la actividad 706.2	Continúa en la actividad 706.1.1

706.1.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** da por concluida la solicitud. FIN

706.2 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** o **Gerente de Sucursal** recibe del **Solicitante** la documentación requerida y la remite a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** con una nueva *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)* debidamente requisitada. Continúa en 706.3

706.3 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** complementa la documentación del **Solicitante** para continuar el trámite de la entrega de recursos, con una nueva *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*. Continúa en 707

707 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** remite mediante oficio el *Cheque(s) de Caja*, comprobante de depósito en cuenta o formato de liquidación por el saldo de la cuenta a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** para su entrega al beneficiario o envío a la **Sucursal(es)** correspondiente. Continúa en 708

708 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** asignado a la mesa de entrada recibe el *Cheque(s) de Caja* o formato de liquidación por el saldo de la cuenta, lo resguarda en la Caja(s)de seguridad, lo registra en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones *Menú 35,3,3.- Modificación de reclamaciones* y turna el oficio con copia del *Cheque(s) de Caja* al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** para que dé respuesta a la aclaración. Continúa en 709

709 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** elabora Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración , en cuatro tantos, donde notifica al **Solicitante** que su aclaración es procedente y la forma en que podrá disponer de sus recursos. FIN

Por cancelación de la cuenta.

710 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** recibe los Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina y los registra en su Control de Aclaraciones de Tarjeta de Crédito y Débito.xls, anotando el estatus, producto, Nombre, Número de Folio, fecha de recepción, **Sucursal(es)**, motivo, oficio de contestación y monto solicitado. Continúa en 711

711 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** verifica que el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina contenga la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*, copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta**, Carátula Contrato del Producto Banje-Nómina Banjercito. Continúa en D139

D139 Expediente(s) completo.

SI	NO
Continúa en la actividad D140	Continúa en la actividad 711.1

711.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** solicita al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** la documentación faltante a través de Correo Interno "Outlook" y en caso de que la aclaración se haya recibido en el modulo de UCR la solicita al **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** (se debe solventar la observación en un plazo no mayor a 5 días hábiles). Continúa en 674

D140 Recibe la documentación solicitada.

SI	NO
Continúa en la actividad 712	Continúa en la actividad 711.2

711.2 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** devuelve la documentación contenida en el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina a la **Sucursal(es)** o al **Solicitante** indicando la causa por la que no puede ser procesada su aclaración. FIN

712 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** consulta los datos, estatus y saldo de la cuenta mediante *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones *Menú 51,3,999,3.- Consulta Alfabetica de Tarjeta* para realizar la búsqueda por número de cuenta, o en las opciones *Menú 2,3,999,1,1.- Alfabético*, para buscarlo por Nombre. Continúa en 713

713 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** solicita mediante oficio a la **Dirección de Operaciones Bancarias** información sobre las cuentas canceladas, devolución de saldos de cuentas sin movimientos o enviadas a la **Beneficencia Pública** y realiza el análisis de la aclaración de productos de captación. Continúa en 714

714 **Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** envía por escrito a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** el resultado del análisis de la aclaración. Continúa en D141

D141 Cuenta con saldo.

SI	NO
Continúa en la actividad 715	Continúa en la actividad 714.1

714.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** realiza Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración para darle respuesta al **Solicitante** informándole del porque no procede su aclaración. FIN

715 **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** recibe análisis de la aclaración de saldo a favor y remite mediante oficio el *Cheque(s) de Caja* o comprobante de depósito en cuenta o formato de liquidación por el saldo de la cuenta con el Nombre del **Solicitante** y lo turna a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** para su entrega al **Beneficiarios(as)** o a la **Sucursal(es)** correspondiente. Continúa en 716

716 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** recibe oficio y el *Cheque(s) de Caja* o comprobante de depósito en cuenta o formato de liquidación por el saldo de la cuenta a favor del **Beneficiarios(as)** por reembolso y registra en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 35,3,3.- Modificación de reclamaciones*. Continúa en 717

717 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** elabora Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración en cuatro tantos (1 **Cliente(s)**, 1 Conocimiento **Sucursal(es)**, 1 **Dirección General**, 1 para el acuse(s) de recibo), donde notifica al **Solicitante** que su aclaración es procedente y la forma en que podrá disponer de sus recursos. FIN

Aclaración de saldos y movimiento.

718 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** recibe los Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina y los registra en su Control de Aclaraciones de Tarjeta de Crédito y Débito.xls, anotando el estatus, producto, Nombre, Número de Folio, fecha de recepción, **Sucursal(es)**, motivo, oficio de contestación y monto solicitado. Continúa en 719

719 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** valida que el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina contenga la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*, copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Titular de la Cuenta** y del Estado(s) de Cuenta . Continúa en D142

D142 Expediente(s) completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 720	Continúa en la actividad 719.1

719.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** solicita al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** la documentación faltante a través del Correo Interno "Outlook" y en caso de que la aclaración se haya recibido en el modulo de UCR la requiere por Teléfono al **Solicitante** (en un plazo no mayor a 5 días hábiles para solventar la observación). Continúa en D143

D143 Recibe la documentación faltante.

SI	NO
Continúa en la actividad 720	Continúa en la actividad 719.1.1

719.1.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** devuelve la documentación contenida en el Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina a la **Sucursal(es)** o **Solicitante** indicando la causa por la que no puede ser procesada su aclaración. FIN

720 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** consulta los datos generales, estatus y saldo de la cuenta en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las opciones *Menú 51,3,999,3.- Consulta Alfabetica de Tarjeta* para realizar la búsqueda por número de cuenta, o bien en las opciones *Menú 2,3,999,1,1.- Alfabético* para realizar la búsqueda por nombre, y en el *Sistema Odwek* por mes y año "para consultar el estado de cuenta". Continúa en 721

721 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** solicita mediante oficio a la **Dirección de Operaciones Bancarias** información sobre los movimientos de la cuentas. Continúa en 722

722 **Subdirección de Operaciones Pasivas** analiza los movimientos hechos por el **Solicitante** y remite mediante oficio la respuesta a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**. Continúa en D144

D144 Aclaración procedente.

SI	NO
Continúa en la actividad 723	Continúa en la actividad 722.1

722.1 **Subdirección de Operaciones Pasivas** remite mediante oficio, la respuesta de improcedencia a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**. Continúa en 722.2

722.2 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** elabora Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración en cuatro tantos y notifica al **Solicitante** que su aclaración no es procedente y el motivo del dictamen. FIN

723 **Subdirección de Operaciones Pasivas** recibe análisis de la aclaración de los movimientos de la cuenta y remite el *Cheque(s) de Caja* o comprobante de depósito en cuenta o formato de liquidación por el monto de lo reclamado, con el Nombre del **Solicitante** a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** para su entrega al **Solicitante** o a la **Sucursal(es)** correspondiente. Continúa en 724

724 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** asignado a la mesa de entrada registra en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 35,3,3.- Modificación de reclamaciones*. Continúa en 725

725 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** elabora Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración en cuatro tantos donde notifica al **Solicitante** que su aclaración es procedente y la forma en que podrá disponer de sus recursos. FIN

47.- Responder y distribuir aclaraciones.

726 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** presenta al **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis** el Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración junto con los Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina respectivos para su validación. Continúa en 727

727 **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis** analiza cada Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración con su Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina respectivo. Continúa en 728

728 **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis** valida el Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración que contenga los datos correctos conforme a la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*, validando el Nombre, Matrícula, la dirección de la zona militar a la que pertenece, la fecha de recepción y respuesta, la **Sucursal(es)** destino cuando le aplique. Continúa en D145

D145 Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración correcto.

SI	NO
Continúa en la actividad 729	Continúa en la actividad 728.1

728.1 **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis** identifica las inconsistencias del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración y notifica al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** para realizar las correcciones pertinentes. Continúa en 726

729 **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis** entrega los Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina y los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración al **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** para su Firma de autorización. Continúa en 730

730 **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** verifica en los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración que la información atienda las peticiones del **Solicitante** según los datos de la *Solicitud de Aclaración de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (FOBA-1609)*. Continúa en D146

D146 Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración correcto.

SI	NO
Continúa en la actividad 731	Continúa en la actividad 730.1

730.1 **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** devuelve los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración y los Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina al **Jefe(a) de Departamento de Atención y Análisis** indicando los cambios necesarios y espera su corrección. FIN

731 **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** aprueba, mediante Firma, los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración y los turna al **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis**, asignado a la mesa de salida, junto con su Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina respectivo. Continúa en 732

732 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** los clasifica según el tipo de envío (domicilio o **Sucursal(es)**), y verifica su contenido. Continúa en D147

D147 Los Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina están completos.

SI	NO
Continúa en la actividad 733	Continúa en la actividad 732.1

732.1 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** notifica al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Atención y Análisis** responsable de realizar los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración faltante, esperando su solventación. Continúa en 726

733 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** separa los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración que establecen enviar copia de éste a las **Sucursal(es)** origen de la aclaración. Continúa en 734

734 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** escaneada los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración en el programa de Paper Port. Continúa en 735

735 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** envía por Correo Interno "Outlook", la copia escaneada del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** e integra el comprobante de envío al Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina. Continúa en 736

736 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** realiza el Oficio Listado de envío a domicilio detallando el Nombre del **Cliente(s)** y el número del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración y lo turna al **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** para su Firma. Continúa en 737

737 **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** verifica su contenido y estructura del Oficio Listado de envío a domicilio . Continúa en D148

D148 El Oficio Listado de envío a domicilio está correcto y completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 738	Continúa en la actividad 737.1

737.1 **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** notifica al **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** los cambios necesarios al Oficio Listado de envío a domicilio y espera su corrección. Continúa en 726

738 **Titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito** estampa su Firma en el Oficio Listado de envío a domicilio y lo turna al **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** asignado a la mesa de salida para el envío correspondiente. Continúa en 739

739 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** registra el Oficio Listado de envío a domicilio en el *Sistema de Archivo y Correspondencia (SAC)* dentro de la pantalla pestaña correspondencia, opción control de correspondencia, los datos del remitente y destinatario e imprime dos juegos del Reporte de Transferencia de expedientes (LFTAIPG). Continúa en 740

740 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** realiza la digitalización de los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración en el programa Paper Port para enviarlas a las **Sucursal(es)** (solo por excepción se envía los *Cheque(s) de Caja*) o algún otro documento mediante valija a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su envío a la **Sucursal(es)** origen. Continúa en 741

741 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** envía a través de Correo Interno "Outlook" la copia escaneada del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** e integra el comprobante de envío al Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina. Continúa en 742

742 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** separa un juego del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración para envío al **Cliente(s)** vía **Empresa(s) de Mensajería** y los demás para uso interno. Continúa en 743

743 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** en un sobre mete el Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración para su envío al **Cliente(s)** y le colocando el Sello. Continúa en 744

744 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** adjunta el Oficio Listado de envío a domicilio al **Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)** junto con el Reporte de Transferencia de expedientes (LFTAIPG), los sobre respuesta, el Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración para la **Sucursal(es)** que lo haya solicitado y lo turna al **Gerente de Archivos y Correspondencia**. Continúa en 745

745 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** integra el segundo juego del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración y del Oficio Listado de envío a domicilio para turnarlo al **Director(a) General**. Continúa en 746

746 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** recibe de la **Dirección General** y de la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** el acuse(s) de recibo de los Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración y del Oficio Listado de envío a domicilio para su control e integración. Continúa en 747

747 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* al *Menú 35,3,3.- Modificación de reclamaciones*, donde captura el Número de Folio de aclaración o reclamación (el que tiene la pestaña del Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina), para desplegar los registros de aclaraciones del **Cliente(s)** y captura una breve descripción de la resolución y actualiza el estatus a concluida, e ingresa en su caso, el importe bonificado y actualiza los registros presionando la tecla F6. Continúa en 748

748 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** obtiene copia de los acuse(s) de recibo del Oficio(s) de Dictamen e informe de la solicitud de aclaración del segundo tanto del Oficio Listado de envío a domicilio , y la integra al Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina correspondiente y archiva en orden progresivo para su control. Continúa en 749

749 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** turna al **Encargado(a) de Operación del Departamento de Atención y Análisis** asignado al control de archivo de la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** los Expediente(s) UCR de Aclaración del Producto de Invernómina para su control, custodia así como clasificado de acuerdo a la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP)*. FIN

48.- Atención a aclaraciones de la cuenta vía Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

De cajeros automáticos (ATM).

750 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** recibe del **Cliente(s)** mediante vía telefónica aclaración de una transacción de Cajero(s) Automático(s) al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 751

751 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* para verificar el estatus de la transacción en la *Pantalla de Consulta General*, ingresa el Número de Tarjeta de Débito, INTRO, selecciona el de ícono Transacciones para visualizar la operación indicada por el **Cliente(s)**. Continúa en 752

752 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 101,3,1.- Consulta de Cuenta de Cheques, Nombre o Número de Cuenta, Opción 01,F4* o en el *Menú 101,3,3.- Consulta de Tarjeta, Nombre o Número de Cuenta, Opción 01,F4*, teclea el Nombre o el Número de Cuenta de Cheques / Número de Tarjeta de Débito, opción 01, F4 para verificar en el saldo y movimiento si afecto la operación de Cajero(s) Automático(s). Continúa en 753

753 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa a la Base de Datos (Access) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Otros Servicios \ Aclaraciones de Cajeros y Comercios*, donde llena los campos requeridos con la información del *Sistema Cardman Gráfico* y así levantar el reporte de aclaración y enviarlo vía Láser Fiche a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para su trámite correspondiente. Continúa en 754

754 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** proporciona el Número de reporte al **Cliente(s)** dado por la *pantalla de reportes Banjetel* y fecha. Continúa en D149

D149 **Cliente(s)** quedo conforme con la respuesta.

SI	NO
FIN	Continúa en la actividad 754.1

754.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** de la pantalla de captura de aclaraciones selecciona el ícono Agregar Dirección para Copia a UCR , llena los campos requeridos y visualiza la solicitud de aclaración que será enviada a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)** de forma impresa. FIN

Saldos bloqueados por compras.

755 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** recibe del **Cliente(s)** mediante vía telefónica aclaración de un saldo bloqueado por compra en comercio al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 756

756 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* para verificar el estatus de la transacción en la *Pantalla de Consulta General*, ingresa el Número de Tarjeta de Débito, INTRO, selecciona el ícono Transacciones para visualizar la operación indicada por el **Cliente(s)**. Continúa en 757

757 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 101,3,1.- Consulta de Cuenta de Cheques, Nombre o Número de Cuenta, Opción 01,F4* o en el *Menú 101,3,3.- Consulta de Tarjeta, Nombre o Número de Cuenta, Opción 01,F4*, teclea el Nombre o el número de Cuenta(s) Banje-Nómina / Número de Tarjeta de Débito, opción 10 para verificar si tiene saldo bloqueado. Continúa en 758

758 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa a la Base de Datos (Access) en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Otros Servicios \ Aclaraciones de Cajeros y Comercios*, donde llena los campos requeridos con la información del *Sistema Cardman Gráfico* y así levantar el reporte de aclaración y enviarlo vía Láser Fiche a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para su trámite correspondiente. Continúa en 759

759 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** proporciona el Número de reporte al **Cliente(s)** dado por *pantalla de reportes Banjetel*, fecha y hora. Continúa en D150

D150 **Cliente(s)** quedo conforme con la respuesta.

SI	NO
FIN	Continúa en la actividad 759.1

759.1 Si Confirma el Comercio el cargo, se le indica al **Cliente(s)** levantar una reclamación por cargo no reconocido en la **Sucursal(es)** o directamente a la **Unidad Especializada de Atención a Usuarios Banjercito (UNE)**. FIN

Consulta de Saldos y Movimientos.

49.- Consulta de saldos y movimientos.

En sucursal.

760 **Cajero(a) Mixto(a)** recibe del **Cliente(s)** el formato Solicitud de Saldo en Ventanilla requisitado y firmado, así como su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 761

761 **Cajero(a) Mixto(a)** realiza la consulta del saldo de la cuenta en el sistema de *SOFT-M* en el Menú cheques, 1401 consulta saldo. Continúa en D151

D151 Firma iguales. coincide con la del formato Solicitud de Saldo en Ventanilla.

SI	NO

Continúa en la actividad 762	Continúa en la actividad 761.1

761.1 **Cajero(a) Mixto(a)** indica al **Cliente(s)** que acuda con el **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** con su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para que se identificado y sea autorizada su consulta de saldo. Continúa en 761.2

761.2 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** verifica que los datos de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** coincidan con los registrados en *SOFT-M* en el menú *Opción 3 Cuentas a la vista \ Consulta Cuentas \ 16 Alfabética por cuenta vieja*. Continúa en D152

D152 Datos registrados en *SOFT-M* coincide con la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 761.3	Continúa en la actividad 761.2.1

761.2.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** informa al **Cliente(s)** que no está facultado para realizar la consulta de saldo de la cuenta. FIN

761.3 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicita al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** la autorización para realizar la consulta del saldo y solicita al **Cliente(s)** que pase nuevamente a ventanilla. Continúa en 761.4

761.4 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Supervisor(a) de Servicios** registra su ID contraseña de autorización en el sistema *SOFT-M*. Continúa en 762

762 **Cajero(a) Mixto(a)** certifica en el formato Solicitud de Saldo en Ventanilla el saldo disponible de la cuenta. Continúa en 763

763 **Cajero(a) Mixto(a)** desprende la parte superior del formato de la Solicitud de Saldo en Ventanilla para proporcionarla al **Cliente(s)** y retiene la parte inferior para integrarla al legajo. FIN

En el Centro de Atención Telefónica (Banjetel).

764 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** recibe llamada vía telefónica del **Cliente(s)** para solicitar el saldo de su Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 765

765 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** solicita el Número de Tarjeta de Débito, verifica los datos en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 101,3,1.- Consulta de Cuenta de Cheques, Nombre o Número de Cuenta, Opción 01,F4* o en el *Menú 101,3,3.- Consulta de Tarjeta, Nombre o Número de Cuenta, Opción 01,F4*, teclea el Nombre o el Número de Cuenta de Cheques / Número de Tarjeta de Débito, opción 01 para realizar la consulta del saldo solicitado. Continúa en 766

766 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** solicita al **Cliente(s)** sus datos generales y los verifica con la información que tiene en la *Pantalla de Consulta General* y en el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el Menú 101,3,3.- Ingresa número de tarjeta de débito, opc. 50 (Nombre, Domicilio, Grado Militar, Matrícula y el Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente). Continúa en 767

767 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* en la *Pantalla de Consulta General* ingresa el Número de Tarjeta de Débito, enter, selecciona el ícono Más datos para la aplicación del *Cuestionario de seguridad* para identificación del **Cliente(s)**. Continúa en D153

D153 Es **Titular de la Cuenta**.

SI	NO
Continúa en la actividad 768	Continúa en la actividad 767.1

767.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** informa al **Cliente(s)** que no puede atender su requerimiento. FIN

768 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** proporciona al **Cliente(s)** el SALDO DISPONIBLE y MOVIMIENTOS de la Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 769

769 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** accesa a la Base de Datos (Access), una vez en la *pantalla de reportes Banjetel* selecciona la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques* en la siguiente pantalla la *opción Saldo de Tarjeta \ Cheques o Ahorro* donde captura los datos de la consulta realizada (tipo de servicio, no. cuenta, Nombre del **Cliente(s)**, tipo de **Cliente(s)**, no. telefónico), para su control. FIN

Retención del Estado de Cuenta de las Cuentas de Banje-Nómina Banjercito.

50.- Retener el estado de cuenta de la cuenta.

Retención y no impresión del estado de cuenta de Banje-Nómina Banjercito.

770 **Cliente(s)** solicita vía telefónica la retención y no impresión del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 771

771 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa al *Sistema Cardman Gráfico* en la *Pantalla de Consulta General* ingresa el Número de Tarjeta de Débito, enter, selecciona el ícono Más datos para la aplicación del *Cuestionario de seguridad* para identificación del **Cliente(s)**. Continúa en D154

D154 Es identificado plenamente el **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 772	Continúa en la actividad 771.1

771.1 Informa al **Solicitante** que no puede atender su requerimiento. FIN

772 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** opera solicitud accesando al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el *Menú 51,3,999,107.- Número de Tarjeta de Débito, INTRO* se posiciona en el Número de Tarjeta de Débito teclea el número 3 (Actus. Individual), y selecciona la opción de retención y no impresión. Continúa en 773

773 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** ingresa a su Base de Datos (Access) a la *pantalla de reportes Banjetel* en la *opción Tarjeta de Débito \ Cuenta de Cheques*, luego la opción Retención y no Impresión Edo. De Cta. Banje-Nómina Banjercito donde selecciona el tipo de servicio, captura el Número de Tarjeta de Débito, Nombre, tipo de **Cliente(s)**, Grado Militar, Matrícula, vencimiento, Registro Federal de Contribuyente (RFC) del Cliente, número de teléfono, concepto de solicitud y dependencia, y de esta manera genera su reporte de la actividad. Continúa en 773

774 **Jefe(a) de Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Analista del Departamento de Centro de Atención Telefónica** envía por Oficio dirigido a la Subdirección de TDC y Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** y al **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito**, el reporte de solicitudes para impresión de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito para su trámite correspondiente. Continúa en 773

775 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** sella el oficio como acuse(s) de recibo y lo devuelve al **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 774

776 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** valida el reporte de solicitudes del **Centro de Atención Telefónica** contra el reporte emitido por el *Sistema Cardman Gráfico*. FIN

Activar la retención de estados de cuenta vía sucursal.

777 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe del **Solicitante** la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* debidamente requisitada, así como el original y copia de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para verificar que es el **Cliente Titular**. Continúa en 778

778 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida los datos de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* contra los datos de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D155

D155 Datos correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 779	Continúa en la actividad 778.1

778.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** retiene la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y notifica al **Solicitante** las causas por las que no puede atender su requerimiento. FIN

779 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**, Firma y coloca el sello con leyenda de cotejado contra original e indica al **Cliente(s)** la fecha aproximada de respuesta, los Número(s) telefónico(s) del **Centro de Atención Telefónica**, le entrega copia de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y el original de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma presentada. Continúa en 780

780 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra a la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)*, la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, y registra en el Sistema de Mensajería para su envío mediante oficio a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 781

781 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** selecciona en el *Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN)* la *opción reporte de envío de mensajería - Sucursal a Corporativo*, imprime e integra la Relación envío de mensajería para el envío de la documentación vía **Empresa(s) de Mensajería** a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 782

782 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** recibe la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y se turna al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** para su validación y realizar el tramité correspondiente. Continúa en 783

783 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** valida los datos de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* con la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D156

D156 Datos correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 784	Continúa en la actividad 783.1

783.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** notifica al **Gerente de Sucursal** las causas por las que no es posible realizar el trámite. FIN

784 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa a *Sistema Cardman Gráfico* en la *Pantalla de Consulta General* para verificar el estatus del **Cliente(s)** no cuente con alguno de los siguientes impedimentos: Robo/Extravío, Cuenta cancelada o bloqueo temporal. Continúa en D157

D157 Cuenta con algún impedimento.

SI	NO
Continúa en la actividad 785	Continúa en la actividad 784.1

784.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** notifica al **Gerente de Sucursal** para que le informe al **Cliente(s)** las causas por las que no fue posible realizar la retención del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito. Continúa en 777

785 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** identifica el número de Cuenta(s) Banje-Nómina para continuar el trámite. Continúa en 786

786 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra en *Sistema Cardman Gráfico*, en la *Pantalla de Consulta General* para seleccionar el indicador para la activación de la retención del Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito. Continúa en 787

787 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Centro de Atención Telefónica** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Centro de Atención Telefónica** opera solicitud accesando al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* a través de la ruta 51,4,999,39 y modificar en el domicilio actual el cambio 4-Ret: por 5: No impresión, 1: Envío a domicilio y homologar los datos en la ruta 1,1,1,4. Continúa en 788

788 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registra en Hoja de cálculo (Excel) en el archivo de Control de Operación Diaria.xls la operación realizada. Continúa en 789

789 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** recibe de la **Dirección de Informática** el Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito con clave de retención y los remite a la **Sucursal(es)** respectiva para su entrega al **Cliente(s)**. Continúa en 790

790 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** envía, mensualmente, al **Archivo General** todas las solicitudes realizadas durante el mes así como la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, para ser integrada al Expediente(s) de cada uno de los **Cliente(s)**. FIN

Servicio de Pago Automático a Tarjeta de Crédito Banjercito.

51.- Servicio de pago automático a Tarjeta de Crédito de Banjercito.

Apertura.

791 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe por parte del **Solicitante** el *Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012* requisitada, así como original y copia de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 792

792 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida los datos del *Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012* contra los datos de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D158

D158 Los datos coinciden entre sí.

SI	NO
Continúa en la actividad 793	Continúa en la actividad 792.1

792.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** notifica al **Solicitante** las causas por las que no se puede atender el requerimiento. FIN

793 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** ingresa a *SOFT-M* en el Menú Principal, sub menú Créditos, opción Pago automático a tarjetas e ingresa el número de Cuenta(s) Banje-Nómina que indica el *Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012* y valida que la Cuenta(s) Banje-Nómina corresponda al **Solicitante**. Continúa en D159

D159 La Cuenta(s) Banje-Nómina es del **Cliente(s)**.

SI	NO
Continúa en la actividad 794	Continúa en la actividad 793.1

793.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** retiene el *Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012* y notifica al **Solicitante** que la Cuenta(s) Banje-Nómina no coincide con la manifestada. FIN

794 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra el *Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, le pone el sello con leyenda de cotejado contra original, la Firma como evidencia de revisado, la registra en el *Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN)* para su envío mediante oficio a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 795

795 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** selecciona en *Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN)* la *opción reporte de envío de mensajería - Sucursal a Corporativo*, imprime e integra la Relación envío de mensajería para el envío de la *Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 796

796 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** valida los datos del *Formato Solicitud de servicio de pago automático a TDC c/cargo a cta. Cheques FI-RD-0012* contra los datos de la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D160

D160 Datos correctos.

SI	NO
Continúa en la actividad 797	Continúa en la actividad 796.1

796.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** notifica al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** para que le informe al **Cliente(s)** las causas por las que no se puede atender el requerimiento. FIN

797 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** realiza el alta en *Sistema Total System Service (TSYS)* en la pantalla *MGB=Para cambio de datos del cliente* y en campo CTA-CHEQ ingresa el número de Cuenta(s) Banje-Nómina y en campo PAGO AUTOMAT ingresa la letra D y el tipo de cargo ?=total y?=Pago mínimo). Continúa en 798

798 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** da de alta a través de Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA) a través de las opciones 24,1, 1,800, ingresar cuenta de la/el cliente (vigente), número de Tarjeta(s) de Crédito, Tipo de pago M(Minimo) B (Total) y activar el servicio en las opcines 14,10, seleccionar cuenta y cambio estatus (3)Activo, (4)Cancelado. FIN

Cancelación.

799 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe por parte del **Solicitante** la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* debidamente requisitada, así como el original y copia de su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 800

800 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida los datos de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* contra los datos de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D161

D161 Los datos coinciden entre sí.

SI	NO
Continúa en la actividad 801	Continúa en la actividad 800.1

800.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** retiene la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y notifica al **Solicitante** las causas por las que no se puede atender el requerimiento. FIN

801 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** estampa su Firma como evidencia de revisado y le coloca sello con leyenda de cotejado contra original en la copia Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma e indica al **Solicitante** la fecha aproximada de respuesta, los Número(s) telefónico(s) del **Centro de Atención Telefónica**. Continúa en 802

802 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** integra la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, y registra en el *Sistema Administrativo de Mensajería (SISMEN)* para su envío mediante oficio a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 803

803 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** imprime e integra la Relación envío de mensajería para el envío de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 804

804 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** recibe la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma, sella de recibido y captura en su Control de Operación Diaria.xls. Continúa en 805

805 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** valida los datos de la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* contra los datos de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D162

D162 Los datos coinciden entre sí.

SI	NO
Continúa en la actividad 806	Continúa en la actividad 805.1

805.1 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** notifica al **Gerente de Sucursal** para que le informe al **Cliente(s)** las causas por las que no se puede atender su requerimiento. FIN

806 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** ingresa a *Sistema Total System Service (TSYS)* en la pantalla *MGB=Para cambio de datos del cliente*, cancela el registro de pago automático. Continúa en 807

807 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en las Menú 14,10.- Mant. A pag. De TDC, realiza la baja del servicio. Continúa en 808

808 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** envía cada fin de mes al **Archivo General** la *Solicitud de Trámite para Tarjeta de Crédito y Débito (FCRE - 0408)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para ser integrada al Expediente(s) del **Cliente(s)**. FIN

Bloqueos y Desbloqueos de Depósitos de Empleados

52.- Bloqueos y desbloqueos de depósitos de Empleados a petición del empresa.

Bloqueo de saldo.

809 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Empresa(s)** envía escrito de solicitud de trámite a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**, en la que solicita "movimientos 3 bloqueo de saldo". Continúa en 810

810 **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** turna el oficio de solicitud al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** quien a su vez lo turna al **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** para su trámite correspondiente. Continúa en 811

811 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** envía Correo Interno "Outlook" al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito**, indicando los datos de la **Empresa(s)** número de referencia del oficio solicitud de bloqueo, Número de Cuenta de Cheques, Número de Tarjeta de Débito e importe a bloquear, para su validación y envío a la **Dirección de Operaciones Bancarias**. Continúa en 812

812 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** verifica la información del correo. Continúa en D163

D163 La información es correcta?

SI	NO
Continúa en la actividad 813	Continúa en la actividad 812.1

812.1 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** indica al **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** su corrección. Continúa en 811

813 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** envía a la **Dirección de Operaciones Bancarias** / **Gerencia de Tarjetas Bancarias** el Correo Interno "Outlook", solicitando el bloqueo del importes contenida en la solicitud de bloqueo. Continúa en 814

814 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** elabora oficio dirigido a la **Dirección de Operaciones Bancarias** solicitando el bloqueo del importe y lo turna al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** para su validación y obtención de firmas. Continúa en 815

815 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** recaba la Firma del **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** y se lo turna al **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** para que lo turne a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para su trámite correspondiente. Continúa en 816

816	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** registra en su control interno y archiva el oficio en el Expediente(s) correspondiente a la **Empresa(s)**. Continúa en 817
817	**Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** visualiza el Correo Interno "Outlook" enviado por el **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** donde solicita el bloqueo de importes en Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 818
818	**Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en la ruta *Menú 2,4,1,1,No. de Sucursal,10.- Bloqueo de Fondos*, número de cuenta corta, referencia (fecha), código de bloqueo (2005), monto, y concepto (descripción del Correo Interno "Outlook"). Continúa en 819
819	**Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** valida el bloqueo en la ruta Menú 20,43.- Captura No. cuenta, opción 1 ingresa la opción 10 para visualizar el bloqueo. Continúa en 820
820	**Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** informa al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** mediante Correo Interno "Outlook" que la solicitud ya fue atendida. Continúa en 821
821	**Técnico Especializado(a) de la Gerencia de Operaciones Pasivas** cuando recibe el oficio verifica los datos con los del Correo Interno "Outlook" y lo archiva en su control de bloqueos. FIN

Cancelación del depósito.

822	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Empresa(s)**, envía escrito de solicitud de trámite, donde solicita "movimiento 2 Cancelación de depósito". Continúa en 823
823	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** verifica que la Solicitud de Trámite contenga la información necesaria y correcta (nombre de la unidad, No. de cuenta(s), nombre(s) del **Cliente(s)**, movimiento, importe a cancelar, fecha de liberación, motivo de cancelación, antes de las 14:00 hrs). Continúa en D164

D164 Información recibida en tiempo, correcta y completa.

SI	NO
Continúa en la actividad 824	Continúa en la actividad 823.1

823.1	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** informa al **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** o **Empresa(s)** la inconsistencia encontrada para su corrección. Continúa en 824
824	**Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)*, mediante el *Menú 51,4,Clave delicada,999,44.- Condicionar cuentas \ Dep. Nomina*, F6 e ingresa el número de cuenta que está condicionado para la cancelación de depósito y da F3 para salir de la opción. FIN

Servicio de Portabilidad.

53.- Transferencias de los importes, de las cuentas en las que se reciben prestaciones laborales.

Apertura.

825	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de CuentaCliente(s)** que los depósitos que se realizan a su Cuenta(s) Banje-Nómina Invernómina por concepto de prestaciones laborales, le sean transferidos a otra **Institución** Bancaria. Continúa en 826
826	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de CuentaCliente(s)** su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma en original, así como cualquiera de los siguientes documentos: Contrato de apertura de cuenta de ahorro o cheques de otro Banco, Estado(s) de Cuenta de la **Institución** Bancaria donde aperturó su cuenta emitido como máximo 3 meses antes de la fecha de solicitud (que contenga la CLABE de 18 dígitos) o la Tarjeta(s) de Débito con su Nombre impreso, donde muestre que es **Titular de la Cuenta**. Continúa en 827
827	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida la documentación solicitada contra la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma para verificar que es **Titular de la Cuenta** a donde se realizará la transferencia, obtiene copia de la misma, firma como evidencia de revisado y pone sello con leyenda de cotejado contra original. Continúa en D165

D165 **Cliente(s)** es **Titular de la Cuenta**.

SI	NO
Continúa en la actividad 828	Continúa en la actividad 827.1

827.1	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de CuentaCliente(s)** que no puede atender su requerimiento. FIN

828 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** realiza el alta dela Solicitud de Traspaso de Nómina ingresando al sistema *SOFT-M* mediante en la ruta: *Menú Principal \ 3.- Cuentas a la Vista \ Solicitud Traspaso Nómina \ Altas*. Continúa en 829

829 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** envía por correo electrónico interno para validación de datos al **Analista del Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Jefe(a) de Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Gerente de Operaciones de Tesorería** y al **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y del Contrato de apertura de cuenta de ahorro o cheques de otro Banco, Estado(s) de Cuenta de la **Institución** bancaria donde aperturó su cuenta (que contenga la CLABE de 18 dígitos) o la Tarjeta(s) de Débito con su Nombre impreso, donde muestre que es **Titular de la Cuenta**. Continúa en 830

830 **Analista del Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Jefe(a) de Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Gerente de Operaciones de Tesorería** y al **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** recibe correo electrónico con aviso de solicitud de portabilidad de cuenta con documentación anexa del **Cliente(s)**. Continúa en 831

831 **Analista del Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Jefe(a) de Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Gerente de Operaciones de Tesorería** y al **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** valida la documentación de datos de la documentación con la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma y realiza la "Autorización" del alta del **Cliente(s)** de la portabilidad de cuenta con estatus de "Autorizado" mediante la siguiente ruta: *Menú 2, 9, 2, 8*. Continúa en 832

832 **Analista del Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Jefe(a) de Departamento de Operaciones de Tesorería**, **Gerente de Operaciones de Tesorería** y al **Subdirector(a) de Operaciones Pasivas** envía correo electrónico con aviso de portabilidad autorizada a la **Sucursal(es)** que envió correo de solicitud de portabilidad. Continúa en 833

833 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** ingresa al sistema *SOFT-M* para verificar que el estatus esté "Autorizado" por la **Gerencia de Operaciones de Tesorería** mediante la ruta *Menú Principal \ 3.- Cuentas a la Vista \ Solicitud Traspaso Nómina \ Altas*. Continúa en 834

834 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** imprime del sistema de *SOFT-M* el *Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910)* ya requisitado con la información capturada previamente, e imprimir dos tantos. Continúa en 835

835 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de CuentaCliente(s)** para su firma los dos tantos del *Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910)*. Continúa en 836

836 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de CuentaCliente(s)**. Continúa en 837

837 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** envía mediante valija un tanto del *Formato para Solicitar la Transferencia de los Recursos de las Cuentas en las que se Reciban Prestaciones Laborales (FOBA-1910)* y las copias de la documentación solicitada a la **Dirección de Operaciones Bancarias** en atención a la **Gerencia de Operaciones de Tesorería** Continúa en 838

838 **Gerencia de Operaciones de Tesorería** recibe la documentación generada mediante valija, verifica que la misma se encuentre correcta y completa en el archivo de Hoja de cálculo (Excel) de Portabilidad correspondiente y cierra el Expediente(s) mediante su entrega al **Departamento de Digitalización**. FIN

Cancelación.

839 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** recibe la instrucción por parte del **Cliente(s)** las cancelación de la transferencia a otra **Institución** bancaria, de los depósitos por concepto de prestaciones laborales. Continúa en 840

840 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** solicita al **Cliente(s)** el número de la Cuenta(s) Banje-Nómina donde se le depositan los recursos de carácter laboral y la Clave Bancaria Estandarizada (CLABE) del otro Banco a donde se realiza la transferencia, así como su Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en 841

841 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** accesa al sistema de *SOFT-M* en el *Opción 3.- Cuentas a la Vista\Solicitud Traspaso Nómina\ícono Der o Izq* para localizar la Cuenta(s) Banje-Nómina una vez localizada, la selecciona teclea 4, ícono aceptar . Continúa en 842

842 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** valida los datos del **Cliente(s)**, así como los datos de la cuenta a donde se realizaban las transferencias contra los de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma. Continúa en D166

D166 Los datos coinciden entre sí.

SI	NO
Continúa en la actividad 843	Continúa en la actividad 842.1

842.1 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** indica al **Solicitante** que no puede atender su requerimiento.*SOFT-M*. FIN

843 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** selecciona ícono eliminar , aparece un cuadro de dialogo con la leyenda "Atención Registro Eliminado", selecciona el ícono aceptar , aparece un último cuadro de dialogo con la leyenda "Para continuar debe salir y volver a entrar al módulo", selecciona el ícono aceptar y valida que la eliminación se haya realizado. Continúa en 844

844 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** imprime el *Formato para la Cancelación de Transferencia de Salarios y Prestaciones de Carácter Laboral (FPEF-1710)* en dos tantos, se lo turna al **Cliente(s)** para que los firme, le entrega un tanto al cliente con sello de acuse(s) de recibo. Continúa en 845

845 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** obtiene copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma con el sello con leyenda de cotejado contra original la Firma, anexarla al *Formato para la Cancelación de Transferencia de Salarios y Prestaciones de Carácter Laboral (FPEF-1710)* y le regresa la identificación original al **Cliente(s)**. Continúa en 846

846 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** envía el *Formato para la Cancelación de Transferencia de Salarios y Prestaciones de Carácter Laboral (FPEF-1710)* y la copia de la Identificación Oficial vigente con Fotografía y Firma del **Cliente(s)** mediante valija a la **Dirección de Operaciones Bancarias** / **Gerencia de Operaciones de Tesorería** el mismo día de la recepción de la solicitud. FIN

Cancelación de la Cuenta.

54.- Cancelación por baja del Empleado.

847 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** recibe del **Representante Legal** autorizado por la **Empresa(s)** solicitud para cancelar Cuenta(s) Banje-Nómina. Continúa en 848

848 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** valida que la solicitud contenga la fecha, Nombre de la **Empresa(s)** y Firma del **Representante Legal** autorizado. Continúa en D167

D167 La solicitud de cancelación de Cuenta(s) Banje-Nómina cubre con los requisitos antes mencionados.

SI	NO
Continúa en la actividad 849	Continúa en la actividad 848.1

848.1 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** notifica al **Representante Legal** sobre las anomalías detectadas para su corrección. FIN

849 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** remite la solicitud de cancelación del Cuenta(s) Banje-Nómina a la **Dirección de Informática** con copia a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 850

850 **Gerente Operativo Emisor** turna la copia del oficio de cancelación de Cuenta(s) Banje-Nómina al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** para la cancelación de las Cuenta(s) Banje-Nómina(procedimiento cancelación de por baja del **Empleado(a)**). Continúa en 851

851 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** turna el escrito al **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** para que realice la la modificación de cambio de empresa de 01 (Empleados) a 46 (Ex empleados). Continúa en 852

852 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** registra en su archivo de Excel llamado *control Diario de Tarjetas de Débito.xls* la actualización de cambio de empresa de la(s) Tarjeta(s) de Débito. Continúa en 853

853 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** archivo el oficio enviado por la **Sucursal(es)** / **Empresa(s)** en su Expediente(s) interno. FIN

55.- Cancelación del servicio de pago de Nómina.

854 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** recibe del **Representante Legal** autorizado por la **Empresa(s)** escrito de solicitud para cancelar el servicio de pago de nómina. Continúa en 855

855 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** valida que la solicitud contenga la fecha, Nombre de la **Empresa(s)** y Firma del **Representante Legal** autorizado. Continúa en D168

D168 La solicitud de cancelación del servicio de pago de nómina cubre con los requisitos antes mencionados.

SI	NO
Continúa en la actividad 856	Continúa en la actividad 855.1

855.1 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** notifica al **Representante Legal** sobre las anomalías detectadas para su corrección. FIN

856 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** remite la solicitud de cancelación del servicio de pago de nómina a la **Dirección de Informática** con copia a la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 857

857 **Gerente Operativo Emisor** turna la copia del oficio de cancelación del servicio de pago de nómina al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Débito** para la cancelación de las Cuenta(s) Banje-Nómina con las que operaba el servicio de pago de nómina con la **Empresa(s)**). Continúa en 858

858	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** al final del día identifica el Expediente(s) de la **Empresa(s)** que cancela el servicio de pago de nómina, estampa el Sello con leyenda de cancelado y lo archiva en cuentas canceladas. Continúa en 859
859	**Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** da de baja de su Control de Expedientes.xls vigentes e informa al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación**. Continúa en 860
860	**Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** elabora oficio dirigido a la **Empresa(s)** notificando la cancelación de las Tarjeta(s) de Débito con las que operaba el servicio de pago de nómina, marcándole copia al **Gerente Operativo Emisor**. Continúa en 861
861	**Gerente Operativo Emisor** archiva el oficio de solicitud de cancelación del servicio de pago de nómina, así como el oficio de respuesta a la **Empresa(s)** en el Expediente(s) correspondiente de la **Empresa(s)**. FIN

V. PROCEDIMIENTOS PARTICULARES

Destrucción de Tarjetas de Débito, NIP s y Estados de Cuenta.

PP1.- Destrucción de las Tarjetas de Débito y NIP´s no recogidos por el cliente.

En el Corporativo.

862 **Técnico Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas**, cada fin de mes y por proceso de depuración recibe la instrucción del **Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** de destrucción de las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" que no fueron entregados a los **Cliente(s)** y que cumplieron 90 días o más bajo su resguardo. Continúa en 863

863 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** elabora relación de los plástico y Número de Tarjeta de Débito que se van a destruir, anotando el Nombre del **Cliente(s)**, Número de Tarjeta de Débito, fecha de elaboración, estatus y motivo de la destrucción. Continúa en 864

864 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** elabora Oficio dirigido al **Órgano Interno de Control** solicitando un representante para certificar la destrucción de los plásticos y NIP´s. Continúa en 865

865 **Técnico Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** en presencia del **Interventor(a)** se destruyen los plásticos y se elabora el *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* en dos tantos, recabando las firmas de los participantes de la destrucción así como la aprobación del **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación**. Continúa en 866

866 **Técnico Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** registra en su archivo de Excel llamado *control Diario de Tarjetas de Débito.xls* la fecha y número del *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s*. Continúa en 867

867 **Técnico Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** archiva el un tanto del *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* en su Expediente(s) de control y envía otro tanto al **Órgano Interno de Control**. Continúa en 868

868 **Técnico Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** elabora oficio dirigido a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para el envío de los acuse(s) de recibo con la nota de DESTRUIDA, para que se anexen al Expediente(s) de cada **Cliente(s)**. Continúa en 869

869 **Técnico Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** lo turna al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** para su firma de autorización. Continúa en 870

870 **Técnico Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** turna el oficio y los acuse(s) de recibo a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** recabando acuse(s) de recibo. Continúa en 871

871 **Técnico Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** archiva el oficio en su Expediente(s) donde controla los oficios. FIN

En sucursal.

872 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** extrae de su lonchera, aquellas Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" que no fueron entregadas a los **Cliente(s)** y que cumplieron 90 días o más bajo su resguardo. Continúa en 873

873 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** elabora relación de los plástico que se van a destruir, anotando el Número de Tarjeta de Débito, Nombre del **Cliente(s)** y la fecha que fue turnada a la **Sucursal(es)** por parte de la **Subdirección de Acceso y Autenticación**. Continúa en 874

874 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** destruye las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" en presencia del **Gerente de Sucursal** o del **Encargado(a) de Sucursal** así como del **Supervisor(a) de Servicios** o quien funja de testigo de la destrucción. Continúa en 875

875 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** elabora *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* para hacer constar que se realizó la destrucción de las Tarjeta(s) de Débito y de los Número(s) de Identificación Personal "NIP", anexando la relación del detalle. Continúa en 876

876 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta**, Firma el *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* y recaba la Firma de los testigo de la destrucción. Continúa en 877

877 **Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** obtiene cinco copias del *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* para su envío con oficio a la **Dirección General**, **Dirección de Banca Comercial**, **Dirección de Crédito**, **Órgano Interno de Control** y para la **Gerencia** de la **Sucursal(es)**. Continúa en 878

878	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** turna copia del *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* al **Cajero(a) Principal** para su resguardo y futuras aclaraciones. Continúa en 879
879	**Promotor(a) / Ejecutivo(a) de Cuenta** captura en su archivo de *Control de Tarjetas y NIP´s* el cambio de estatus de pendiente de entrega a Destruido, fecha de la destrucción, Número del *Acta Administrativa de Destrucción de Tarjetas de Débito y NIP´s* y motivo de la destrucción (no entregada, cancelada, etc..) FIN

PP2.- Destrucción de estados de cuenta no recogidos por el cliente.

En el Corporativo.

880	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** rompe los sobres para extraer los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito devueltos para su captura en el archivo de Excel llamado Estados de Cuenta devueltos por SEPOMEX.xls. Continúa en 881
881	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** captura en el archivo el Nombre del **Cliente(s)** y Número de Cuenta / Contrato. Continúa en 882
882	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** imprime la *relación de Estados de Cuenta devueltos por SEPOMEX* para su envío a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para que se le cambie el estatus de impresión. Continúa en 883
883	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** elabora oficio dirigido a la **Dirección de Operaciones Bancarias**, anexa la *relación de Estados de Cuenta devueltos por SEPOMEX* y lo turna al **Director(a) de Banca Comercial** para su Firma. Continúa en 884
884	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** turna el oficio y *relación de Estados de Cuenta devueltos por SEPOMEX* a la **Dirección de Operaciones Bancarias**. Continúa en 885
885	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** elabora Acta Administrativa en la que se hace constar la Destrucción de Estados de Cuenta en el Corporativo, la Firma, recaba la Firma de un testigo y la turna al **Gerente de Supervisión de Sucursales** para su Firma. Continúa en 886
886	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** destruye manualmente los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito y destruyendo los datos del **Cliente(s)**. Continúa en 887
887	**Encargado(a) de Operación de la Gerencia de Supervisión de Sucursales** archiva el Acta Administrativa en la que se hace constar la Destrucción de Estados de Cuenta en el Corporativo en la carpeta de Banca Comercial. FIN

En sucursal.

888	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** verifica cada fin de mes, si existe Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito con más de 2 meses de antigüedad. Continúa en D169

D169 Se tiene Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito con más de 2 meses de antigüedad.

SI	NO
FIN	Continúa en la actividad 889

889	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** elabora relación de los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito indicando los meses de referencia, Nombre de la **Sucursal(es)**, Nombre del **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal**, clave del producto y Nombre del **Titular de la Cuenta**. Continúa en 890
890	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** elabora Acta Administrativa en la que se hace constar la Destrucción de Estados de Cuenta en Sucursal de acuerdo a los CPN/DGAA/GAC/680 "Lineamientos internos de Organización y Conservación de Archivos de Banjercito" . Continúa en 891
891	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** elabora oficio dirigido a la **Dirección de Banca Comercial** para enviar el Acta Administrativa en la que se hace constar la Destrucción de Estados de Cuenta en Sucursal original vía **Empresa(s) de Mensajería**. Continúa en 892
892	**Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** archiva una copia del Acta Administrativa en la que se hace constar la Destrucción de Estados de Cuenta en Sucursal para efectos de cualquier aclaración posterior. FIN

Emisión de la Tarjeta de Débito (Banje-Nómina Banjercito).

PP3.- Entrega del expediente a Banca Comercial para asignación de Banca Electrónica.

893 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** integra el Expediente(s) de acuerdo al *Lista de Verificación de Integración de Expedientes (Check list)*. Continúa en 894

894 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** engrapa la documentación al folder (color amarillo para Cuenta(s) Banje-Nómina y **Becario(s)**, y rosa para **Pensionado(a)**), y les coloca el Número de Folio a cada uno de los documentos. Continúa en 895

895 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** los ordena por número consecutivo de cuenta para su captura en su base de datos. Continúa en 896

896 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** archiva los Expediente(s) en caja para su envío a la **Gerencia de Servicios de Banca Electrónica**. Continúa en 897

897 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** genera relación de los Expediente(s) para su envío a la **Gerencia de Servicios de Banca Electrónica** mediante Correo Interno "Outlook". Continúa en 898

898 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** turna los Expediente(s) a la **Gerencia de Servicios de Banca Electrónica** para su proceso de alta en Banca Electrónica y espera su retorno de los mismos. Continúa en 899

899 **Encargado(a) de Operación del Departamento de Tarjeta de Débito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** genera oficio dirigido a la **Dirección de Operaciones Bancarias** para turnar los Expediente(s) a la **Departamento de Cliente Único**. FIN

PP4.- Alta masiva de Tarjetas de Débito.

900 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** recibe la solicitud contrato del **Cliente(s)**. Continúa en 901

901 **Gerente de Sucursal** o **Encargado(a) de Sucursal** envía a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** solicitud contrato del **Cliente(s)**. Continúa en 902

902 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** registras en la base datos la solicitud como recibida. Continúa en 903

903 **Técnico Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** turna solicitud contrato al **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** para su revisión. Continúa en 904

904 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** califica en el sistema informático como completo o incompleto y separa los Expediente(s) de acuerdo a la calificación. Continúa en D170

D170 Expediente(s) completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 905	Continúa en la actividad 904.1

904.1 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Tarjeta de Débito** divide en 4 grupos los Expediente(s): Continúa en 904.2

904.2 1.- UEPS incompletos por datos en la solicitud. Continúa en 904.3

904.3 2.- UEPS incompletos por documentación. Continúa en 904.4

904.4 3.- **Sucursal(es)** incompletos por datos en la solicitud. Continúa en 904.5

904.5 4.- **Sucursal(es)** incompletos por datos en la solicitud. Continúa en 905

905 Continúa en 906

906 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Transportes** recibe por parte del **Proveedor(es)** y en Bolsa sellada con plomo numerado que contiene plásticos nuevos personalizados que serán trasladadas al Banco. Continúa en 907

907 **Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Transportes** remite la Bolsa sellada con plomo numerado que contiene plásticos nuevos al **Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas**. Continúa en 908

908 **Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento y Altas** verifica que la Bolsa sellada con plomo numerado que contiene plásticos nuevos se encuentre perfectamente cerrada, no estén violada y verifica el plomo numerado, en su caso Firma de recibido en el formato de control del Área de Transportes. Continúa en 909

909 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** registra el número de plomo y el total de Tarjeta(s) de Débito recibidas en el Control de Existencias, Entradas y Salidas de Tarjetas de Débito.xls. Continúa en 910

910 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** entrega la Bolsa sellada con plomo numerado que contiene plásticos nuevos al **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** para su registro y envío. Continúa en 911

911 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** puntea el total de Tarjeta(s) de Débito contra los registros enviados por el **Proveedor(es)** y los reportes obtenidos por el *Sistema Cardman Gráfico*, con el fin de verificar que el total de las Tarjeta(s) de Débito sea el correcto. Continúa en 912

912 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** engrapa uno a uno de forma manual verificando que el Número(s) de Identificación Personal "NIP" corresponda al plástico para su distribución de acuerdo a su Expediente(s). Continúa en D171

D171 Expediente(s) completo.

SI	NO
Continúa en la actividad 913	Continúa en la actividad 912.1

912.1 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** extrae el archivo electrónico del sistema informático de Expediente(s) incompletos. Continúa en 912.2

912.2 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** extrae las Tarjeta(s) de Débito de la Bóveda de la Subdirección de Tarjeta de Crédito de acuerdo al archivo electrónico. Continúa en 912.3

912.3 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** realiza carga de información de las Tarjeta(s) de Débito a enviar en el Módulo de Administración de Tarjetas. Continúa en 912.4

912.4 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** realiza proceso de distribución separado por **Sucursal(es)** destino. Continúa en 912.5

912.5 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** anexa solicitud contrato y se solicita a **Sucursal(es)** sea llenada correctamente o solicitar la documentación faltante mediante el oficio de entrega. Continúa en 912.6

912.6 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** turna a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" para su envío correspondiente. FIN

913 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** extrae el archivo electrónico del sistema informático de Expediente(s) incompletos. Continúa en 914

914 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** extrae las Tarjeta(s) de Débito de la Bóveda de la Subdirección de Tarjeta de Crédito de acuerdo al archivo electrónico. Continúa en 915

915 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** realiza carga de información de las Tarjeta(s) de Débito a enviar en el Módulo de Administración de Tarjetas. Continúa en 916

916 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** realiza proceso de distribución separado por **Sucursal(es)** destino. Continúa en 917

917 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** turna a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** las Tarjeta(s) de Débito y los Número(s) de Identificación Personal "NIP" para su envío correspondiente. Continúa en 918

918 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** turna los Expediente(s) al **Departamento de Cliente Único** para su mantenimiento de la cuenta en base al Expediente(s). Continúa en 919

919 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** imprime etiquetas con el número de Cuenta(s) Banje-Nómina y Nombre del **Empleado(a)** para posteriormente pegarlas en la pestaña del folders que contendrá la documentación soporte de la apertura. Continúa en 920

920 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** coloca Número de Folio a cada una de las hojas que integran el Expediente(s). Continúa en 921

921 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** elabora oficio dirigido a la **Dirección General Adjunta de Negocios**, le anexa relación de las altas generadas, con copia a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** el cual le adjunta los Expediente(s) y copia de la relación y los turna a la **Subdirección de Acceso y Autenticación** para su Firma. Continúa en 922

922 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** turna el oficio con la relación a la **Dirección General Adjunta de Negocios** y los Expediente(s) a la **Gerencia de Archivos y Correspondencia** para su resguardo y custodia. Continúa en 923

923 **Encargado(a) de Operación del Departamento Mantenimiento y Altas** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Mantenimiento y Altas** archiva el oficio y l a relación en el Expediente(s) de documentos enviados la **Dirección General Adjunta de Negocios**. FIN

Estatus de Estados de Cuenta

PP5.- Realizar el mantenimiento y cambio de Estatus masivo a la impresión de Estados de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito Pensionados.

924 **Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)** turna los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito devueltos al **Archivo General** de la **Institución**. Continúa en 925

925 **Archivo General** turna los Estado(s) de Cuenta de Banje-Nómina Banjercito devueltos a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** mediante oficio. Continúa en 926

926 La **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** turna listado de cuentas con el numero de estatus a actualizar impreso y en archivo electrónico. Continúa en 927

927 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** arma archivo bajo un Lay Out ya definido para que el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* lo pueda procesar y lo guarda como un Archivo(s) formato.txt (delimitado por espacios). Continúa en 928

928 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** ejecuta con el Ícono subemasivo que se encuentra ubicado en su escritorio de su PC. Continúa en 929

929 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** ingresa a la carpeta definida para el *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* para visualizar el archivo que se genero llamado Ícono bajamasivo. Continúa en 930

930 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** ingresa al *Sistema Integral Bancario Automatizado (SIBA)* en el Menú 1,1,1,43.- Act. Mas Estatus Envío Inver, para realizar los cambios (1-Envio, 2 Retención, 4- Envió o 5-Apagar Impresión). Continúa en 931

931 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** ejecuta con el Ícono bajamasivo que se encuentra ubicado en su escritorio de su PC. Continúa en 932

932 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** abre el archivo para visualizar el domicilio que mantenía así como el estatus nuevo y anterior. Continúa en 933

933 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** elabora oficio de contestación (dos tantos), dirigido a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** y lo turna al **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** para su validación y obtención de firmas. Continúa en 934

934 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** valida la aplicación y el oficio. Continúa en D172

D172 Validación es correcta.

SI	NO
Continúa en la actividad 935	Continúa en la actividad 934.1

934.1 Le indica al **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** realice correcciones. Continúa en 933

935 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** turna el oficio al **Subdirector(a) de Acceso y Autenticación** para su Firma de autorización. Continúa en 936

936 **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** turna el oficio al **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** para que lo lleve a la **Dirección de Fondos de Ahorro y de Trabajo** y obtenga acuse(s) de recibo. Continúa en 937

937 **Encargado(a) de Operación del Departamento Tarjeta de Crédito** o **Auxiliar Especializado(a) del Departamento Tarjeta de Crédito** resguarda el oficio en su Expediente(s) de seguimiento. FIN

Generación de NIP s.

PP6.- Habilitar el equipo HSM en modo autorizado.

938	**Gerente de Centro de Cómputo y Seguridad** programa fecha y hora para ejecutar el procedimiento para habilitar el equipo HSM en modo autorizado y convoca a la **Dirección de Crédito** y a la **Subdirección de Seguridad y Protección Civil**. Continúa en 939
939	**Gerente de Centro de Cómputo y Seguridad** apertura la caja fuerte del **Centro de Cómputo** y da acceso al personal de la **Dirección de Crédito** a la caja fuerte asignada a dicha Dirección. Continúa en 940
940	**Gerente Operativo Emisor** o **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** (o personal designado por la **Dirección de Crédito**) apertura la caja fuerte asignada a la **Dirección de Crédito** y entrega las llaves (tarjetas) a cada uno de los administradores. Continúa en 941
941	**Gerente de Centro de Cómputo y Seguridad** solicita al Administrador 1 ingresar su llave y contraseña. Continúa en 942
942	Administrador 1 se presenta al lugar físico en donde está ubicado el equipo HSM, se autentica con su llave (tarjeta) y contraseña, y sale del lugar. Continúa en 943
943	**Gerente de Centro de Cómputo y Seguridad** solicita al Administrador 2 ingresar su llave y contraseña. Continúa en 944
944	Administrador 2 se presenta al lugar físico en donde está ubicado el equipo HSM, se autentica con su llave (tarjeta) y contraseña, y sale del lugar. Continúa en 945
945	**Gerente de Centro de Cómputo y Seguridad** en compañía del personal de la **Dirección de Crédito** prepara el sistema. Continúa en 946
946	Administradores entregan llaves (tarjetas) al personal de la Dirección de Crédito. Continúa en 947
947	**Gerente Operativo Emisor** o **Jefe(a) de Departamento de Tarjeta de Crédito** (o personal designado por la **Dirección de Crédito**) ingresa llaves (tarjetas) a la caja fuerte asignada a la **Dirección de Crédito** y la cierra. Continúa en 948
948	**Gerente de Centro de Cómputo y Seguridad** cierra Caja fuerte del **Centro de Cómputo**. FIN

PP7.- Carga de llaves de encripción en pinpads.

Carga Pin Pads

949	Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV notifica vía correo electrónico a la Subdirección de Seguridad y Protección Civil y a la Subdirección de Tecnología y Seguridad Informática que se llevara a cabo la preparación de la “pin pad” (generador). Continúa en 950
950	Jefe(a) de Departamento de Análisis y Prevención de Fraudes entrega a la Dirección de Informática llave maestra. Continúa en 951
951	Jefe(a) de Departamento de Análisis y Prevención de Fraudes en coordinación con el Gerente de Seguridad Informática envía llaves de encripción "3DES" (componente 1) a la Dirección de Crédito y (componente 2) a la Dirección de Banca Comercial . Continúa en 952
952	Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV acude a la Dirección de Informática a instalar (componente 1) en coordinación con (DBC) el Gerente de Supervisión de Sucursales para instalar (componente 2) en la “pin pad” (generador). Continúa en 953
953	Dirección de Crédito ingresa tarjeta y lleva a cabo la inicialización de llaves de encripción "3DES". Continúa en 954
954	Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV ingresa la llave 3DES (Componente 1) y valida C.V. (Check Value) con Sistema y llave física. Continúa en D173
D173	El Check Value coincide.

SI	NO
Continúa en la actividad 956	Continúa en la actividad 955

955	Continúa en D174
D174	El Check Value coincide.

SI	NO

Continúa en la actividad 957	Continúa en la actividad 955

956 Dirección de Informática valida el Check Value resultante de la suma de componentes 1 y 2 con Check Value de llave maestra ingresada en la aplicación. Continúa en D175

D175 El Check Value coincide.

SI	NO
Continúa en la actividad 958	Continúa en la actividad 955

957 Dirección de Crédito ingresa tarjeta y mediante “pin pad” (generador) carga “pin pad” master (inyector) y entrega al Jefe de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV para su resguardo. Continúa en 958

958 Dirección de Crédito entrega tarjetas de “pin pad” (generador) y “pin pad” master (inyector) al Jefe de Departamento de Análisis y Prevención de Fraudes para su resguardo. Continúa en 959

Destrucción de llaves.

959 Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Analista del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Técnico Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Encargado(a) de Operación del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV y Dirección de Banca Comercial destruye e incinera de forma conjunta los componentes de encripción después de haberlos utilizado. Nota: Destruir las llaves que les corresponda sin permitir que alguien más las conozca, en presencia de 2 testigos y elaborar Acta de destrucción de Llaves “3DES” en tres tantos. Continúa en 960

960 Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Analista del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Técnico Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Encargado(a) de Operación del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV y Dirección de Banca Comercial Órgano Interno de Control y a la Subdirección de Tarjeta de Crédito y copia a la Dirección de Banca Comercial , Subdirección de Seguridad y Protección Civil y Subdirección de Tecnología y Seguridad Informática para su conocimiento. Continúa en 961

Preparación de “pinpad”.

961 Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Analista del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Técnico Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Encargado(a) de Operación del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV conecta “pin pad” a la PC y ejecuta archivo para cargar cifrado en la misma. Continúa en 962

962 Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Analista del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Técnico Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Encargado(a) de Operación del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV conecta “pin pad” a”pin pad” master (inyector) ingresa la clave y carga llave principal. Continúa en 963

963 Jefe(a) de Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Analista del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Técnico Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Encargado(a) de Operación del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV / Auxiliar Especializado(a) del Departamento de Cajeros Automáticos y TPV conecta “pin pad” a la PC e ingresa a cardman, carga llave de trabajo y la personaliza. FIN

VI. GUÍAS CONTABLES.

Guía Contable para los Productos de Banje-Nómina Banjercito y Básico de Nómina.

VII. METODOLOGÍAS.

Metodología para el cálculo de los intereses.

Se calcula mediante la siguiente fórmula:

[(Saldo promedio * tasa de interés/100)/360]*días transcurridos.

Por incumplimiento de reciprocidad para las **Empresa(s)** que contraten este servicio, es variable y se calcula mediante la siguiente formula:

Comisión ?= ((TIIE X 2)/360) X ((DC-DE) X $M.N.)

Donde:

TIIE ?= Tasa de Interés Interbancario de Equilibrio (promedio simple últimos 28 días).

DC ?= Días de anticipo Comprometidos.

DE ?= Días de anticipo Efectivos.

$M.N. ?= Importe de la Nómina.

Comisión aplicable a la Cuenta(s) de Cheques de la **Empresa(s)**.

Metodología para el cálculo de interés real.

El cálculo de interés real deberá ser anual.

Se calcula mediante la siguiente fórmula:

Interés real acumulable: Interés nominal > ajuste por inflación.

Perdida: Interés nominal < ajuste por inflación.

Ajuste por inflación: Saldo promedio del ejercicio x factor.

El factor se determinará en base a la estimación diaria del INPC.

Metodología para el cálculo del Impuesto sobre la Renta de la Cuenta(s) Banje-Nómina.

El cálculo del Impuesto Sobre la Renta (ISR) para la Cuenta(s) Banje-Nómina será mensual.

Se calcula mediante la siguiente fórmula:

ISR ?= [(Saldo promedio * .60/100)/360]*días transcurridos.