



COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS

México, D.F., 7 de abril de 1999



OFICIO CIRCULAR SF - 18/99

Asunto: Seguimiento al Programa para Modificar los sistemas Informáticos que Reciban el impacto del inicio del año 2000.

A LAS INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS E INSTITUCIONES DE FIANZAS

Esta Comisión con fundamento en el Artículo 107 de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros y con el propósito de continuar con el seguimiento al "Programa para modificar los sistemas informáticos que reciban el impacto del inicio del año 2000", dado a conocer mediante Oficio Circular SF-11/97 del 22 de julio de 1997, les solicita realizar lo siguiente:

- Entregar a esta Comisión a partir del mes de abril de 1999 de forma mensual, el "Reporte de avance del plan de contingencia sobre el problema informático del año 2000", mismo que se anexa al presente oficio circular en medio magnético.

Este reporte deberá elaborarse tomando como fecha de corte al día 15 del mes de que se trate y entregarse dentro de los 30 días naturales de dicho mes, en la Dirección General de Informática de este Organismo, de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas, sita Av. Insurgentes Sur 1971 Torre 2 Norte 1er. Piso, Col. Guadalupe Inn, México, D.F., debidamente llenado, por escrito, firmado y en medio magnético (disquete).

Asimismo, y por instrucciones del Grupo de Coordinación de Alto Nivel presidido por el Banco de México, se anexa para su conocimiento y observancia el documento de "Estrategia de Difusión del Sector Financiero para las Actividades de Conversión Informática Año 2000",

Por último, se les invita a que consulten la página Web de Banco de México (http://www.banxico.org.mx) para que conozcan el "Informe de Avance del Proyecto Año 2000 en el Sector Financiero Mexicano con Datos a Diciembre de 1998"

Lo anterior se hace de su conocimiento con fundamento en los artículos 108, fracción IV de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros 68, fracción VI de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y de conformidad con el Acuerdo por el que la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas delega en el presidente la facultad de emitir las disposiciones necesarias para el ejercicio de las facultades que la ley otorga a dicha Comisión y para el eficaz cumplimiento de la misma y de las reglas y reglamentos, emitido el 2 de diciembre de 1998 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 1999.

Atentamente, SUFRAGIO EFECTIVO NO REELECCION. COMISION NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS EL PRESIDENTE

LIC. MANUELA BULLERA VERDUZCO

ANEXOS

Estrategia de Difusión del Sector Financiero para las Actividades de Conversión Informática Año 2000

22 de marzo de 1999

Introducción

Dada la importancia que tiene el sector financiero para el correcto funcionamiento de la actividad económica del país y de la incertidumbre que puede causar la conversión informática del año 2000, se considera muy importante tener una estrategia de difusión que cree, por un lado, confianza en el público en general y, por el otro, una imagen adecuada de los esfuerzos de conversión realizados en México.

En este documento se plantean las estrategias de difusión del proyecto de conversión año 2000, que serán adoptadas por el sector financiero. Las actividades generales se realizarán siguiendo los lineamientos propuestos por el Grupo de Difusión de la Comisión Nacional para la Conversión Informática Año 2000. Las actividades específicas se desarrollarán con base en las sugerencias de las autoridades que participan en el Grupo de Coordinación de Alto Nivel para la Conversión Informática Año 2000 del Sector Financiero (Grupo SF).

Este documento está organizado en cuatro secciones. La primera plantea las estrategias generales en materia de difusión para el sector financiero. La segunda señala las estrategias a seguir por las autoridades financieras. Las actividades propuestas para las asociaciones gremiales están detalladas en la tercera parte. Por último, la cuarta sección describe las actividades de difusión recomendadas a cada institución financiera.

1 Estrategias Generales

La campaña de difusión del sector financiero se coordinará con las actividades de otros sectores productivos de forma que, de manera conjunta, se cree un entorno de confianza en el ámbito nacional. De no hacerse así, la información aislada de un sector podría provocar incertidumbre acerca del estado de los otros sectores.

La campaña de difusión del sector financiero deberá contar con un asesor que sea un profesional en comunicación. Este asesor colaborará, además, con sus pares del sector público, del sector privado no financiero y de la Comisión Nacional para la Conversión Informática Año 2000.

Los documentos y demás material de difusión serán revisados por el Grupo de Asuntos Legales con el propósito de determinar las implicaciones jurídicas y, en su caso, disminuir el riesgo legal de dichos comunicados.

Las actividades de difusión del sector financiero deben contemplar tanto a estas instituciones como a las empresas de servicios que soportan sus actividades. Por ejemplo, la información difundida debe hacer referencia al estado que guardan las empresas que prestan servicios de infraestructura. Para lograr esto, se debe pedir a las empresas

encargadas de la infraestructura que elaboren un documento del estado de avance en el proyecto de conversión de la infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones. Estos documentos serán la única información oficial a la que podrán hacer referencia los materiales de difusión del sector financiero.

A partir de la información recolectada en las actividades de supervisión, las autoridades podrán elaborar informes globales del estado que guarda el sector financiero o un subsector de éste. En ningún caso, las autoridades informarán del estado de alguna institución en particular.

Las propias instituciones financieras deben ser las responsables de informar el estado del avance de su proyecto de conversión. Sin embargo, la estrategia de difusión por institución debe llevarse a cabo en forma coordinada por subsector. De no hacerse así se correría el riesgo de "corridas" de una institución a otra. Por ejemplo, parte de la clientela de una casa de bolsa que no tuviera campaña de difusión se podría cambiar a otra que sí tenga campaña por interpretar que la primera no es compatible con el año 2000 y la segunda sí. Por esta razón la estrategia deberá ser dirigida a sus clientes, proveedores y usuarios; y no al público en general a través del uso masivo de medios de comunicación.

2 Autoridades

Las autoridades supervisoras del proyecto de conversión informática año 2000 son: el Banco de México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR). Las mencionadas autoridades emitirán las recomendaciones que en su caso sean necesarias para que las entidades financieras lleven a cabo la difusión del proyecto año 2000 bajo los lineamientos descritos en este documento. Asimismo, cada una de estas autoridades deberá supervisar que las actividades de difusión se lleven a cabo conforme a los presentes lineamientos y, en su caso, a las recomendaciones emitidas.

2.1 Difusión Interna

Todas las autoridades llevarán a cabo una campaña de difusión interna en la que informen tanto del estado de su proyecto de conversión, como de las actividades de supervisión que realizan. Esta difusión se hará a través de artículos en revistas internas, pizarrones de comunicación interna, posters, páginas de intranet y reuniones con mandos medios que a su vez difundan la estrategia al personal a su cargo.

En este rubro se pondrá especial énfasis en la capacitación del personal que tiene relación directa con las instituciones. Por ejemplo, los inspectores y auditores con que cuentan las diferentes comisiones.

2.2 Difusión Externa

Para la difusión externa se desarrollarán actividades específicas en cada medio de comunicación. Los medios a utilizarse son: páginas de Internet, reuniones y seminarios.

distribución directa de documentos, radio, televisión y prensa escrita. Para la difusión en los tres últimos medios cada autoridad designará un vocero.

2.2.1 Distribución de Documentos

Con base en los reportes trimestrales que las autoridades solicitan a cada institución, el Grupo SF elaborará un "Informe de Avance del Proyecto de Conversión Año 2000 en el Sector Financiero" (Informe SF). Este informe hará referencia a la metodología de evaluación de avance propuesta por las autoridades. El informe estará disponible tanto en español como en inglés.

El Informe SF será distribuido:

- A los voceros de las autoridades, agrupaciones e instituciones del sector financiero.
- A los medios informativos interesados, tanto en el ámbito nacional como internacional, especialmente a los formadores de opinión del sector financiero.
- A las empresas relacionadas con servicios financieros, como es el caso de las empresas calificadoras de riesgo.
- En las conferencias nacionales e internacionales relativas a la conversión informática del año 2000 en el sector financiero.

La difusión en Internet de este informe se hará exclusivamente a través del sitio WEB del Banco de México. Todas las autoridades e instituciones que así lo deseen podrán hacer referencia a este documento a través de una liga. Sin embargo, no deberán generar copias del mismo. Esta política evitará tener copias no actualizadas en diferentes lugares.

2.2.2 Vocero

Cada autoridad deberá de nombrar un vocero oficial para asuntos del año 2000. Este vocero podrá informar tanto del estado que guarda la propia autoridad supervisora como el de las instituciones que supervisa. En el caso de que al vocero se le inquiera sobre el estado que guardan instituciones financieras supervisadas por otras autoridades, deberá hacer referencia al Informe SF. Asimismo, en el caso que se le pregunte sobre el estado de sectores no financieros deberá referirse a los informes generados por la Comisión Nacional para la Conversión Informática Año 2000. El vocero de cada autoridad contará con el directorio de voceros de las instituciones que supervisa.

El Grupo SF designará uno o varios voceros que puedan informar sobre el sector financiero en general. El directorio de estos voceros se distribuirá periódicamente, además de encontrarse en la página de Internet: <http://www.banxico.org.mx>.

Los voceros de las autoridades contarán con un cuestionario tipo o resumen, en inglés y español, que describa de manera concisa y breve el estado del subsector que atienden. Estos cuestionarios tipo o resúmenes no excederán de dos cuartillas y deberán ser actualizados, al menos, bimestralmente. Los titulares de dependencias y voceros que sean entrevistados deberán, en la medida de lo posible, ceñirse a la información contenida en este documento.

Adicionalmente, el vocero de cada autoridad será el responsable de mantener el directorio actualizado de los voceros de todas las instituciones que coordina. Sin perjuicio de lo anterior, cada vocero tendrá una copia de los directorios de voceros de los demás subsectores del sector financiero.

Cada autoridad supervisora, en coordinación con las asociaciones respectivas, organizará talleres que tengan como propósito capacitar a los voceros de las instituciones para informar a los medios.

Por otra parte, las autoridades trabajarán en coordinación con las instituciones financieras y sus asociaciones, en la creación de un plan de respuesta que se ejecutaría en caso de que los medios de comunicación difundieran información contraria a la realidad en relación con el sector financiero.

2.2.3 Internet

Cada autoridad tendrá una página de Internet en la que se informe del proyecto general de conversión y del estado global de las instituciones que supervisa. La página tendrá ligas de hipertexto en dos direcciones. La primera, a la página del Banco de México (<http://www.banxico.org.mx>) y de la Comisión Nacional para la Conversión Informática Año 2000 (<http://www.y2k.gob.mx>). La segunda, a cada una de las páginas de las instituciones que supervisa. Adicionalmente, deberá incluir los datos generales del vocero año 2000 designado por dicha autoridad y por cada institución supervisada.

2.2.4 Reuniones y Seminarios

Las autoridades que así lo consideren conveniente convocarán a los interesados a reuniones y seminarios en los que se discuta el estado de avance de los proyectos del sector o subsector.

3 Asociaciones

Las asociaciones involucradas en el proceso de conversión del sector financiero son: la Asociación de Banqueros de México (ABM), la Asociación de Intermediarios Financieros Internacionales (AIFI), la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), la Asociación de Compañías Afianzadoras de México (AFIANZA), la Asociación Mexicana de AFORES (AMAFORE) y las diversas asociaciones que agrupan a las organizaciones auxiliares del crédito y a otros intermediarios financieros.

Dado que estas agrupaciones no realizan procesos operativos, sus actividades de difusión se centran exclusivamente en el aspecto externo.

En general, las asociaciones seguirán los mismos lineamientos que rigen a las autoridades, es decir:

- Deberán tener una página de Internet con ligas a la página de la Comisión Nacional para la Conversión Informática Año 2000, a la del Banco de México y a la de sus agremiados.
- Nombrarán un vocero oficial para la difusión del avance de sus agremiados.

- La información que proporcione el vocero se basará en el cuestionario guía o resumen de dos cuartillas proporcionado por la autoridad del subsector.
- Cada asociación sólo podrá dar información acerca de sus agremiados.
- Para información de otros subsectores se refieren al Informe SF.

4 Instituciones

Debido a la importancia que para el sector financiero representa el evitar la incertidumbre que pueda causar la conversión informática del año 2000, es necesario que cada institución ponga a disposición de sus empleados, clientes y proveedores la información relativa a sus propias actividades de conversión informática, teniendo cuidado de no brindar información respecto de otras instituciones o del subsector en general.

4.1 Difusión Interna

La divulgación interna se puede realizar a través de correo electrónico, posters, revistas internas y conferencias. Asimismo, se propone que se realicen reuniones con mandos medios que a su vez difundan la situación al personal de cada área.

En este rubro se deberá de poner especial atención a la capacitación del personal que da atención directa al público. Tal es el caso, por ejemplo, de los ejecutivos de cuenta, cajeros de los bancos, funcionarios de las sucursales, vendedores y ajustadores.

El consejo de administración de cada institución deberá de recibir informes periódicos respecto al avance de su proyecto de conversión. Adicionalmente, se sugiere que cada institución incluya en su informe anual el estado que guarda su proyecto de conversión. Este informe deberá estar validado por el auditor que, para efectos de conversión año 2000, tenga contratado la institución, así como por su área jurídica.

4.2 Difusión Externa

Los mecanismos que serán utilizados para la comunicación con los clientes y proveedores serán las páginas de Internet, los vendedores, envío de material impreso y el vocero. En ningún caso se utilizarán los medios masivos tales como radio, televisión y prensa escrita para hacer publicidad que tenga relación con la conversión informática del año 2000.

4.2.1 Internet

En la creación de sus páginas de Internet, las instituciones aplicarán los siguientes lineamientos:

Identificación: nombre de dominio/y2k. Por ejemplo, la página del banco x, sería:

<http://www.bancox.com.mx/y2k>

Ligas de Hypertexto:

a la Comisión Nacional de Conversión Informática Año 2000:

<http://www.y2k.gob.mx/>

a la del organismo coordinador del sector financiero:

<http://www.banxico.org.mx/v2k>

a la de su instancia reguladora:

<http://www.cnbv.gob.mx/v2k>

a la de su asociación:

<http://www.abm.org.mx/v2k>

Contenido:

- Calendario de su proyecto de conversión.
- Reporte de avance de acuerdo con la metodología de evaluación propuesta por las autoridades.
- Datos generales del vocero de la institución para el año 2000.

La creación de páginas de internet permitirá reducir la carga de trabajo que cada institución tendría en el caso de elaborar informes a cada miembro de su cadena productiva. Además, brindará una estructura homogénea que dé a conocer el estado de avance del sector financiero y otros sectores de la actividad productiva nacional.

Se recomienda tener una versión de la página en español y otra en inglés.

4.2.2 Vendedores

Como se mencionó anteriormente, es importante que la fuerza de ventas de cada institución tenga un adecuado entendimiento del estado que guarda el proyecto de conversión de su propia institución, a efecto de que esté en condiciones de proporcionar información veraz y oportuna. Asimismo, dado el contacto directo que tiene este personal con los clientes, sería conveniente que distribuyera material informativo sobre el tema.

4.2.3 Vocero

Cada institución deberá designar un vocero para informar sobre el estado de su proyecto de conversión el cual se apoyará en su respectiva área de comunicación social. El vocero únicamente podrá brindar información sobre su propia institución.. En caso de que le sea requerida información del sector financiero, deberá referir al solicitante para que consulte el Informe SF. En la misma forma, si le es requerida información de otros sectores deberá hacer referencia a los reportes generados por la Comisión Nacional para la Conversión Informática Año 2000.

4.2.4 Envío de Material Impreso

Dada la comunicación periódica que tienen las instituciones financieras con sus clientes a través de los estados de cuenta, se plantea éste como un mecanismo idóneo de comunicación. En el caso de las instituciones que no envían estados de cuenta en forma regular –como las compañías de seguros– la información se podrá enviar anexa a los contratos o a sus modificaciones. La comunicación en estos medios se podrá usar para

difundir la situación particular de su empresa o para distribuir documentos que se generen por parte de las Asociaciones y Autoridades.

En cualquier caso, las asociaciones - ABM, AIFI, AMIB, AMIS, AFIANZA, AMAFORE y las respectivas de las asociaciones de las organizaciones auxiliares de crédito y otras entidades financieras auxiliares- deberán de ser informadas de los planes de difusión de cada institución asociada.

BANCO DE MÉXICO
PLAN DE CONTINGENCIA SOBRE EL PROBLEMA INFORMÁTICO DEL AÑO 2000
-- REPORTE DE AVANCE --

Nombre de la Institución:	
Nombre de la Persona que llenó el formato:	
Cargo:	Teléfono:
Nombre del Auditor:	Teléfono:
Empresa a la que pertenece:	Fecha de entrega a Banco de México:
Fecha de corte de la evaluación:	

Actividad y Fase	% de Avance [0-1]	Fecha Estimada de Terminación	Factor de Ponderación por Actividad Terminada	Calificación Obtenida por Actividad	Ponderación por Fase Terminada	Calificación Obtenida por Fase
	(1)	(2)	(3)	(1)x(3)= (4)	(5)	(4)x(5)= (6)
FASE 1						
1. Actividades preliminares						
- Concientización			10			
- Autorización			5			
- Formación del Comité			20			
- Procuración inicial de recursos			30			
- Elaboración de programas de trabajo			35			
FASE 2						
2. Evaluación de riesgos						
- Inventario de procesos			15			
					25	
					45	

Actividad y Fase	% de Avance [0-1] (1)	Fecha Estimada de Terminación (2)	Factor de Ponderación por Actividad Terminada (3)	Calificación Obtenida por Actividad (1)x(3)= (4)	Ponderación por Fase Terminada (5)	Calificación Obtenida por Fase (4)x(5)= (6)
- Clasificación de procesos de acuerdo a su criticidad			5			
- Análisis de impacto de procesos críticos			10			
- Evaluación de la opinión pública			5			
3. Mitigación de riesgos						
- Identificación de procedimientos alternativos			10			
- Selección de ellos			3			
- Implantación de procedimientos alternos			5			
- Elaboración de procesos de respaldo y recuperación de información			5			
- Comunicación para crear confianza			5			
4. Recuperación de fallas						
- Constitución de un grupo para detección diagnóstico y reparación de fallas			5			
- Elaboración de un sistema de registro de fallas			5			

Actividad y Fase	% de Avance [0-1] (1)	Fecha Estimada de Terminación (2)	Factor de Ponderación por Actividad Terminada (3)	Calificación Obtenida por Actividad (1)x(3)= (4)	Ponderación por Fase Terminada (5)	Calificación Obtenida por Fase (4)x(5)= (6)
- Elaboración de manual....			10			
- Elaboración de un procedimiento de comunicación			8			
5. Control del desarrollo del plan						
- Supervisión			3			
- Documentación			3			
- Información a autoridades, clientes y proveedores			3			
FASE 3					30	
6. Pruebas del Plan						
- Determinación de las partes del plan que pueden ser probadas			10			
- Diseño de pruebas			20			
- Calendarización de pruebas			10			
- Ejecución de pruebas			25			
- Documentación de pruebas			20			
- Validación de pruebas			10			
- Autorización del Plan Definitivo			5			
CALIFICACIÓN TOTAL DEL PROYECTO:						

Nombre y Firma del Director General de la Institución

Nombre y Firma del Auditor