

**LISTA DE ASISTENCIA DE LA SEXAGÉSIMA CUARTA SESIÓN
DEL COMITÉ DE INFORMACIÓN DE LA CONDUSEF CELEBRADA
EL DÍA 26 DE ENERO DE 2017**

Mario Alberto Di Costanzo Armenta Presidente	Gabriela Sánchez Santillán Secretaria de la Junta de Gobierno
Guillermo López Jiménez Titular del Órgano Interno de Control	Silvia Fernández Martínez Vicepresidenta de Delegaciones
Luis Fabre Pruneda Vicepresidente Técnico	Carlos Eduardo Romero Flores Director General de Administración
Daniel Quintero Peña Vicepresidente de Planeación y Administración	Miguel Ángel Villaloz García Director General de Planeación y Organización
Edna Barba y Lara Vicepresidente Jurídico	María Ivonne Hampshire Moncada Directora General de Dictaminación y Supervisión
Gerardo Francisco Calvillo Anaya Director General de Evaluación y Vigilancia y Titular de la Unidad de Enlace	María Guadalupe Rivera Zarur Directora General de Servicios Legales
Leonardo Jorge Torres Góngora Director General de Educación Financiera	Anabel Hernández Rivera Directora General de Defensoría, Interventoría y Consultiva
Aurelio Castro González Director General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información	Álvaro Mauricio López Portillo Guzmán Director General de Arbitraje y Sanciones
Carlos Barroso Arellano Director de Gestión y Control Documental	Yanira Sandoval Sánchez Directora General de Delegaciones Centro- Occidente
Jesús Rodríguez Castillo Director de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular	Gabriela Hernández Valdés Directora General de Delegaciones Norte- Sur



COMITÉ DE INFORMACIÓN



ORDEN DEL DÍA

1. Instalación de la sesión y registro de los miembros e invitados al Comité.
2. Seguimiento a los Acuerdos de la sesión anterior.
3. Informe anual 2016 por parte del Titular de la Unidad de Enlace respecto de los puntos a que se refiere el numeral 18 de los Criterios y Lineamientos del Comité de Información.
4. Informe anual 2016 por parte de las Direcciones Generales de Educación Financiera y de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, respecto de la Información Socialmente Útil o Focalizada.
5. Cumplimiento anual 2016 de los Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
6. Informe anual del 2016 con respecto al cumplimiento de las Acciones de Transparencia Focalizada, solicitadas por la Secretaría de la Función Pública.
7. Asuntos Generales.

1. INSTALACIÓN DE LA SESIÓN Y REGISTRO DE LOS MIEMBROS E INVITADOS AL COMITÉ.

Una vez que se registraron los miembros, invitados y sus representantes, el Lic. Luis Fabre Pruneda, Vicepresidente Técnico, verificó que existiera el quórum necesario e inició la sesión.

2. SEGUIMIENTO A LOS ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR.

Tomó la palabra el Lic. Gerardo Francisco Calvillo Anaya, Titular de la Unidad de Enlace. Toda vez que no hubo acuerdos de los cuales reportar seguimiento, procedió a dar su informe.

3. INFORME ANUAL 2016 POR PARTE DEL TITULAR DE LA UNIDAD DE ENLACE RESPECTO DE LOS PUNTOS A QUE SE REFIERE EL NUMERAL 18 DE LOS CRITERIOS Y LINEAMIENTOS BAJO LOS CUALES VA A FUNCIONAR EL COMITÉ DE INFORMACIÓN.

Durante el año 2016 y dentro del cumplimiento de las obligaciones en materia de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se destacan las siguientes actividades:

I. Solicitudes de Información.

La Unidad de Enlace recibió del 1° de enero al 31 de diciembre del 2016 un total de **324** solicitudes de información pública. Sin embargo, en todo el año, se atendieron **329** solicitudes en total ya que 5 correspondieron a finales del año 2015. Por lo que el total de solicitudes que se atendieron del periodo que se informa implicó **565** preguntas o temas, de acuerdo al siguiente detalle:

Tema de Solicitud	Número total por tema	Porcentaje total por tema
Actividades Sustantivas	199	35.2
Estadística	129	22.8
Datos Servidores Públicos	64	11.3
Asesoría	58	10.3
No Compete	44	7.8
Presupuesto	39	6.9
Bien y Servicios	32	5.7
TOTAL	565	100.0



II. Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información por parte de las Unidades Administrativas.

Unidad Administrativa	Promedio en días de Atención por cada Unidad Administrativa	No. de temas que atendieron
Dirección General de Planeación y Organización (DGPO)	14.2	63
Dirección General de Servicios Legales (DGSL)	12.7	57
Dirección General de Delegaciones Norte- Sur (DGDN-S)	10.1	25
Dirección General de Dictaminación y Supervisión (DGDS)	8.8	27
Dirección General de Educación Financiera (DGEF)	7.9	29
Dirección General de Administración(DGA)	6.1	94
Dirección General de Desarrollo Financiero Estadístico y Tecnologías de Información (DGFETI)	5.8	102
Dirección General de Delegaciones Centro- Occidente (DGDC-O)	5.3	41
Dirección General de Evaluación y Vigilancia (DGEV)	4.9	54
Dirección General de Defensoría, Interventoría y Consultiva (DGDIC)	4	56
Dirección General de Arbitraje y Sanciones (DGAS)	3.3	17
PROMEDIO TOTAL	7.6	565

III. Comité de Información.

Durante el año de 2016, el Comité de Información emitió **24 Acuerdos**:

Tipo de Acuerdo	Número de Acuerdos
Información Confidencial.	20
Inexistencia de información.	1
Información Reservada.	1
Ampliación de Plazo	1
Envío del índice de Expedientes reservados.	1
Total	24

IV. Recursos de Revisión.

En el año 2016 se atendieron un total de 12 Recursos de Revisión. A la fecha, el INAI sobreseyó 2, confirmó respuesta de la CONDUSEF en 2 casos, en 7 giró instrucción y 1 recurso continúa pendiente de resolución por el Instituto.



Informe Anual	Número y Solicitud.	ESTATUS.
	RDA 0096/16 637000081115	INAI instruye a la CONDUSEF a modificar su respuesta.
	RDA 0161/16 637000000416	INAI instruye a la CONDUSEF a modificar su respuesta.
	RPD 0281/16 637000003116	INAI instruye a la CONDUSEF a modificar su respuesta.
	RPD 2811/16 637000008516	INAI instruye a la CONDUSEF a modificar su respuesta.
	RRA 2280/16 637000017516	INAI instruye a la CONDUSEF a modificar su respuesta
	RRA 2204/16 637000019216	INAI instruye a la CONDUSEF a modificar su respuesta.
	RRA 4145/16 637000025316	INAI instruye a la CONDUSEF a modificar su respuesta.
	RPD 0470/16 637000003316	INAI sobresee Recurso de Revisión.
	RPD 2581/16 637000005916	INAI sobresee Recurso de Revisión.
	RPD 2719/16 637000007716	INAI confirma respuesta de CONDUSEF.
	RPD 2768/16 637000007816	INAI confirma respuesta de CONDUSEF.
	RRA 4101/16 637000026916	PENDIENTE DE RESOLUCIÓN.

V. Envío de Índices de Expedientes Reservados.

En cumplimiento a la normatividad de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en el año 2016 se enviaron al INAI en tiempo y forma los Índices de Expedientes Reservados correspondientes al segundo semestre de 2015, con un total de 23,205 expedientes.

Es importante mencionar que el índice correspondiente al todo el año 2016, por única ocasión fue prorrogado por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. Lo anterior, es debido a que el Índice de Expediente Reservados correspondiente al año 2016, debe de ser conformado en apego a lo establecido por el artículo 98 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como lo previsto en el artículo 106 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

VI. Actualización del Portal de Obligaciones de Transparencia.

Durante los primeros diez días hábiles de los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre de 2016, las diferentes Unidades Administrativas cumplieron en tiempo y forma con la obligación de actualizar la información prevista en el artículo 7 de la hoy abrogada Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, así como el artículo 70 de la Ley General vigente que se publica en el Portal de Obligaciones de Transparencia (POT).

Adicionalmente, con fecha 03 de noviembre del 2016, se reportó al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, los avances que se han llevado a cabo referente la carga de las diversas fracciones correspondientes al artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, debiendo llevarse a cabo en su totalidad dicha carga como fecha límite al 04 de mayo del 2017.

VII. Envío de los Formatos para Informe al Congreso (FIC).

En los meses de mayo y octubre de 2016, la Unidad de Enlace con el apoyo del Órgano Interno de Control y la Dirección de Gestión y Control Documental, envió al INAI en tiempo y forma los 10 formatos que requirió el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales para su Informe al Congreso de la Unión.

VIII. Actualización del Sistema Persona.

A efecto de cumplir con lo previsto en el Capítulo VI y Cuarto Transitorio de los Lineamientos de Protección de Datos Personales, dentro de los primeros diez días hábiles de los meses de marzo y septiembre de 2016, se llevaron a cabo las actualizaciones correspondientes al Sistema Persona por parte de las Direcciones Generales de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, así como la de Administración.

IX. Cumplimiento a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Con la finalidad de analizar y atender las obligaciones que prevé la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a través de los requerimientos de la SHCP y de la SFP, se han llevado a cabo diversos ejercicios y reuniones de trabajo con las Unidades Administrativas de la CONDUSEF con la finalidad de discutir, analizar y definir de acuerdo al Estatuto Orgánico vigente, las obligaciones de cada una de ellas.

Cabe mencionar que por medio del memorándum electrónico con No. de folio DEPEACP/E89/16, el pasado 18 de octubre del 2016 se hizo del conocimiento a todas las Unidades Administrativas, por medio de los Enlaces de Transparencia designados, que la Unidad de Enlace ya se encontraba en posibilidades de habilitar al servidor público que consideraran cada una de ellas, con la finalidad de llevar a cabo la carga de las fracciones que señala el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública en al ámbito de su competencia.

Derivado de lo anterior, una vez habilitados los servidores públicos que designó cada Unidad Administrativa como responsable de realizar la carga antes mencionada, con fecha 03 de noviembre del 2016 se reportaron al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales los avances que se han llevado a cabo referente la carga de las diversas fracciones correspondientes al artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, debiendo llevarse a cabo en su totalidad dicha carga el día 04 de mayo de 2017 como fecha límite.

Por lo anterior, el Lic. Gerardo Francisco Calvillo Anaya, Titular de la Unidad de Enlace y Presidente del Comité de Información, exhortó a todas las Unidades Administrativas competentes, en agilizar la carga de la información respecto al artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y dando cumplimiento a la normatividad del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencias (SIPOT) debido a que el pasado 27 de octubre se publicó en el DOF el Acuerdo ACT- PUB/02/05/2016.04 mediante el cual el INAI amplió el plazo con fecha límite al 04 de mayo del 2017, concluyendo con esto su informe.

4. INFORME POR PARTE DE LAS DIRECCIONES GENERALES DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y DE DESARROLLO FINANCIERO, ESTADÍSTICO Y TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN, RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SOCIALMENTE ÚTIL O FOCALIZADA.

Tomó la palabra el Actuario Jesús David Chávez Ugalde, Director de Análisis de Servicios y Productos Financieros, en representación de la Dirección General de Educación Financiera, para informar lo siguiente:

Dirección General de Educación Financiera

En 2016 se realizaron las siguientes acciones:

Sitio de Cuadros Comparativos

Se realizaron un total de **323 actualizaciones** las cuales corresponden a los siguientes sectores financieros:

Sector	Total por Sector
Bancos	245
Afore	72
Burós de Crédito	2
Seguros	4
Total	323

Además fue visitado **152,729 veces**.

Resultados del cuestionario de opinión (548 encuestas):

Metodología:

Tipo de encuesta:	Encuesta por internet.
Diseño muestral:	No utiliza marcos muestrales comparables.
Público objetivo:	Dirigido a todas las personas que visitan el sitio.
Tamaño de la muestra:	Encuesta
Fecha de levantamiento:	1 de enero al 31 de diciembre de 2016

Los hombres (56%) son quienes más consultan el Sitio.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Sexo	Hombre	56%
	Mujer	44%
Total		100%

Las personas entre 21 y 30 años (34%) son quienes más buscan información en el Sitio.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Edad	20 años o menos	4%
	Entre 21 y 30	34%
	Entre 31 y 40	29%
	Entre 41 y 50	19%
	Entre 51 y 60	11%
	61 años o más	3%
Total		100%

El 73% de las personas que consulta el Sitio, lo recomienda para informarse sobre productos o servicios financieros.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Recomendarías el sitio	Si	73%
	No	27%
Total		100%

De los encuestados, el 54% indica que la información es buena.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Información	Buena	54%
	Regular	21%
	Mala	25%
Total		100%

El 41% de las personas que consultan el Sitio, les gusta su diseño.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Diseño	Buena	41%
	Regular	30%
	Mala	29%
Total		100%

Handwritten marks: a stylized 'G' and a signature 'P'.

A continuación se muestran textualmente, algunos de los comentarios que recibimos:

- muy buena la presentación de los documentos para revisar los diferentes cargos por servicios en los bancos
- me gustaría que las tablas de comisiones y rendimientos pudieran verse de manera conjunta y que estén ordenadas por comisiones y rendimientos no por orden alfabético. Gracias
- Encontré lo que buscaba.
- muy completo y fácil de manejar la información

Catálogo de Tarjetas de Crédito

Biblioteca virtual que muestra las principales características cuantitativas (Comisiones, Costo Anual Total, tasa de interés promedio ponderada) y cualitativas (Seguros y beneficios que ofrecen), con la finalidad de que el usuario de servicios financieros compare y elija el producto que más se ajuste a sus necesidades.

El Catálogo fue visitado 96,299 veces.

Cuestionario de opinión (416 cuestionarios):

Metodología:

Tipo de encuesta:	Encuesta por internet.
Diseño muestral:	No utiliza marcos muestrales comparables.
Público objetivo:	Dirigido a todas las personas que visitan el sitio.
Tamaño de la muestra:	Encuesta
Fecha de levantamiento:	1 de enero al 31 de diciembre de 2016

Los hombres (59%) son quienes más consultan el Catálogo.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Sexo	Mujeres	41%
	Hombres	59%
Total		100%

Los jóvenes de entre 21 y 30 años (41%), son quienes más utilizan el Catálogo para informarse de las tarjetas que existen en el mercado.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Edad	20 años o menos	6%
	Entre 21 y 30 años	41%
	Entre 31 y 40 años	25%
	Entre 41 y 50 años	19%
	Entre 51 y 60 años	8%
	61 años o más	1%
Total		100%



La mayor parte de los usuarios que ingresan al Catálogo (91%), lo recomiendan para su consulta.

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Recomendarías el sitio	Si	91%
	No	9%
Total		100%

Los usuarios califican de manera positiva la calidad de la información (72%).

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Información	Buena	72%
	Regular	16%
	Mala	12%
Total		100%

Los usuarios califican de manera positiva el diseño de la información (54%).

Pregunta	Reactivo	Porcentaje
Califica lo siguiente: Diseño	Buena	54%
	Regular	33%
	Mala	13%
Total		100%

A continuación se muestran textualmente, algunos de los comentarios que recibimos:

- ES MUY UTIL LA TABLA COMPARATIVA DE TARJETAS DE CREDITO
- Felicidades por tan buena pagina
- Más opciones de selección
- Muy fácil y muy clara la información
- Información muy útil
- Es una iniciativa excelente, pero la plataforma y no es amigable, debería de tener más instrucciones o descripciones de cada apartado en los simuladores

Redes Sociales:

Twitter

Durante de 2016 el número de nuevos seguidores registrados en la cuenta fue de **34,180** acumulando un total **141,700**.

Facebook

En el año 2016 el número de nuevos "Me gusta" fue de **23,348** para acumular un total de **54,942**.



Sector Ahorro y Crédito Popular

En relación con el Micrositio Sector de Ahorro y Crédito Popular en el 2016, se reportan las siguientes cifras estadísticas:

Año	Sesiones	Páginas Vistas
2016	34,906	185,731

Buró de Entidades Financieras

Durante el periodo de 01/01/2016 al 31/12/2016, el número de visitas a la página fue de 571,087 sesiones, con un total 472,577 usuarios y 2, 075,503 páginas vistas. El promedio de páginas por sesión fue de 3.63 páginas por visitante y una media de permanencia en el sitio de 2 minutos y 26 segundos, con un 35.47% de rebote¹ en su página web.

Para fines comparativos se anexan datos del periodo 01/01/2015 al 31/12/2015.

Buró de Entidades Financieras		
Visión general de usuarios		
	Periodo 01/01/2015 al 31/12/2015	Periodo 01/01/2016 al 31/12/2016
Sesiones	392,866	571,087
Usuarios	308,229	472,577
Número de páginas vistas	1,574,618	2,075,503
Páginas /sesión	4.01	3.63
Duración media de la sesión	00:03:15	00:02:26
Porcentaje de rebote ¹	44.66%	35.47%
% de nuevas sesiones	77.68%	82.26 %

¹ % de rebote, es el porcentaje de visitas que consultan una sola página del sitio antes de salir de él en pocos segundos.

Acto seguido la Titular de la Unidad de Enlace cedió la palabra a la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y de Tecnologías de Información, informando lo siguiente:

Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Tecnologías de Información.

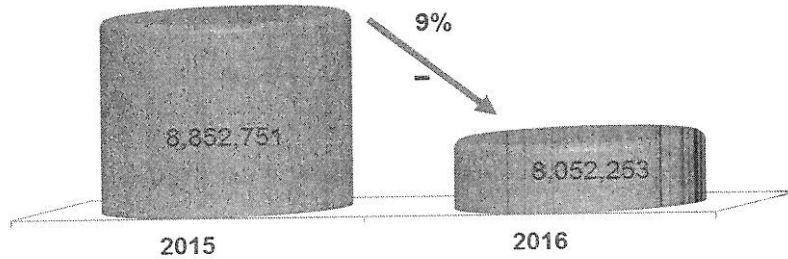
Transparencia Focalizada

I. Página Web

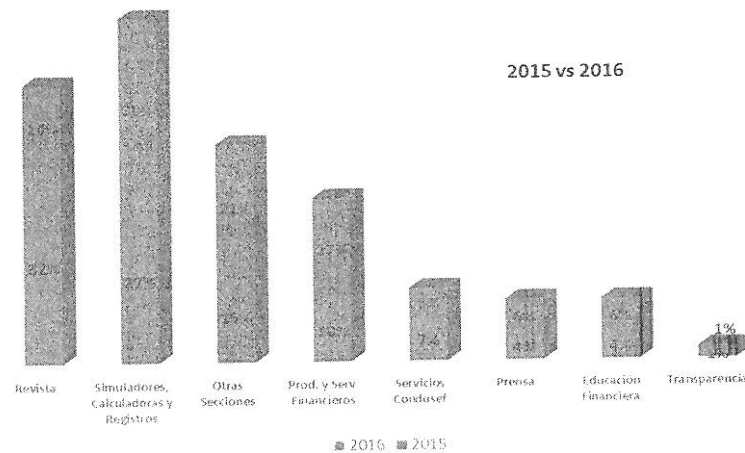
Durante el año 2016, la página principal de la CONDUSEF registró 8,052,253 visitas al sitio, lo que representa una disminución del 9% con respecto al mismo periodo del 2015, esta disminución resulta de la migración de algunos contenidos al administrador de gov.mx.



Visitas a la página web
Cifras enero- diciembre



Secciones más consultadas



Nota: Cabe mencionar que en el total de las visitas reportadas de la página no se incluye el Buró de Entidades Financieras.

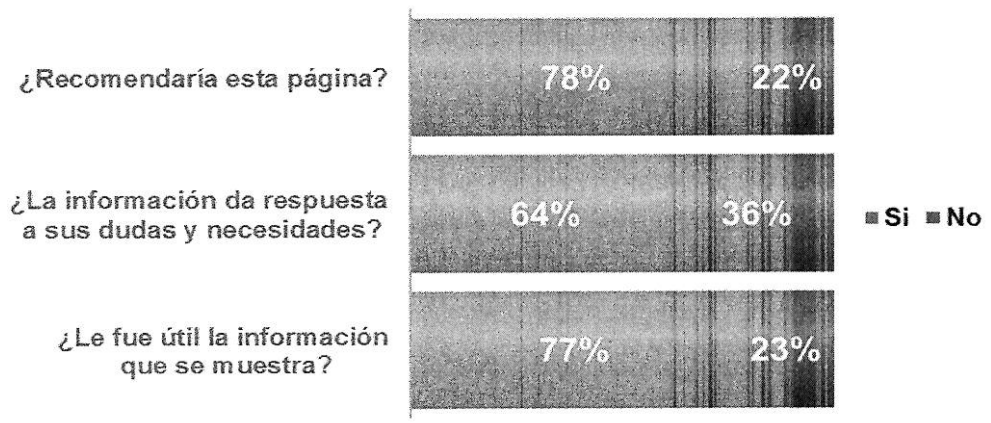
En la segunda quincena de noviembre del 2016, el portal publicó los nuevos micrositios “Registro de Contratos de Adhesión de Seguros (RECAS)” y el simulador “Gastos Médicos Mayores”. Durante el mes de noviembre de su publicación registraron 743 sesiones y 673 sesiones respectivamente.

Por otro lado, las estadísticas recibidas por parte de la Unidad de Gobierno Digital para gov.mx/condusef solo corresponden al periodo de septiembre a noviembre 2016 con 2,047,199 visitas de acuerdo a la fuente de comscore. Cuando se reciban las estadísticas correspondientes al mes de diciembre serán reportadas en el informe.

a) Cuestionarios de opinión

Durante el 2016 se registraron 812 cuestionarios, los hombres son los que más nos consultaron con el 52% de participación dentro de un rango de 21 a 50 años representando un 78%. Estos cuestionarios estuvieron disponibles en la página hasta el mes de agosto del mismo año derivado de la migración de algunos contenidos al administrador de gov.mx.

Handwritten initials/signature



b) Plan Nacional de Migración en Materia de Información – gov.mx

El 22 de agosto del 2016 se cumplió en un 100% con el redireccionamiento del dominio www.condusef.gob.mx para apuntar a www.gob.mx/condusef de acuerdo a la solicitud de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Unidad de Gobierno Digital. En gov.mx las estadísticas se registran con la herramienta comscore y google analytics para los micrositiros que se encuentran publicados en los servidores de la CONDUSEF.



Durante las dos últimas semanas de agosto que estuvo publicada la página web de CONDUSEF en el dominio gov.mx se registraron 119,119 visitas según la herramienta comscore. Dentro de las páginas más consultadas se encuentran los simuladores (crédito hipotecario a tasa fija y con apoyo infonavit, crédito personal y de nómina, crédito automotriz, todo sobre el ahorro) y Condusef en línea de acuerdo con a la misma fuente.

II. Nuevos Desarrollos

a) **Micrositio Comercio Electrónico**

Ante el incremento del uso del internet como un nuevo canal de ventas, así como el uso creciente de las tarjetas de crédito y débito para este fin, el pasado 19 de julio la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con la colaboración del Banco de México, desarrollan y ponen en operación el "Micrositio de Comercio Electrónico", cuyo objetivo es informar a los usuarios cómo realizar compras de forma segura, mejorar el conocimiento en el uso de medios de pago en línea, así como proveer de información útil y de estadísticas.

En este contexto, se pone a disposición de los usuarios dicho micrositio, a través de la página www.condusef.gob.mx, el cual contiene las siguientes secciones:

1. Cómo puede ayudarte Condusef
2. Tipos de Pago
3. Medidas de Seguridad
4. Lo que debes saber
5. Estadísticas
6. Preguntas frecuentes

Del 19 de julio al cierre de septiembre del presente año, se han registrado 2,017 visitas.



b) **Simulador de Ahorro**

Derivado de la actualización semanal del simulador de ahorro, se incorpora el plazo a 360 días, toda vez que de las 21 instituciones disponibles en el simulador, 16 ofertan el producto.

Instituciones con plazo a 360 días		
ABC Capital	CI Banco	Mifel
Banco Autofin	BBVA, Bancomer	Banco Multiva
Banco del Bajío	Banco Famsa	Scotiabank
Banamex	HSBC	Santander
Banjército	IXE	Volkswagen Bank
Banorte		

Asimismo, se incorporaron las tasas de los pagarés para los plazos a 7, 28, 91, 180 y 360 días para Bankaool y Banco Azteca, a fin de incrementar hasta 23 el número de instituciones financieras con que opera actualmente el simulador.



Pagarés con Rendimiento Liquidable al Vencimiento

Disponibles: Hasta de 250 mil | Fecha de consulta: 2018-09-02 | Plazo: 360 días | Mostrar

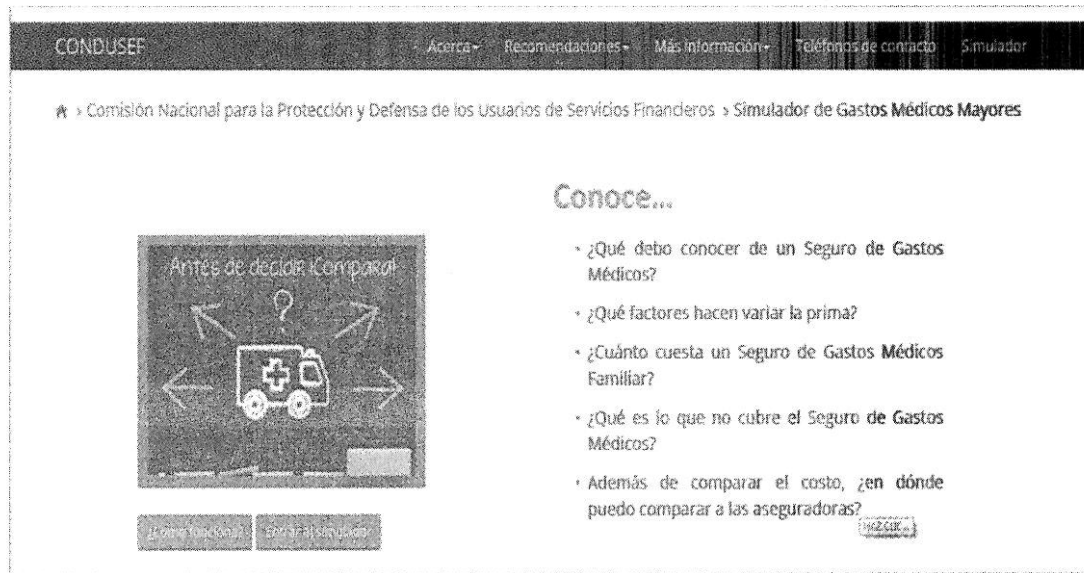
Institución	Producto	Rango de Inversión (Pesos)	Tasa
BANKAOL	Pagaré Bankaool	100,000	5.40 %
BANKAOL	Pagaré Bankaool	50,000	5.40 %
BANKAOL	Pagaré Bankaool	1,000	5.00 %
BANCAZTECA	Inversión Azteca	1,000	3.50 %

c) Simulador de Gastos Médicos Mayores

El 30 de noviembre se publicó el Simulador de Gastos Médicos Mayores, teniendo 722 consultas en su primer día, los usuarios se interesaron por consultar costos para un seguro tanto familiar como individual, ya que el primero representó el 51% de estas mientras que el seguro individual el restante 49%.

El mayor número de ejercicios para un seguro familiar correspondió a una familia integrada por hombre, mujer y dos hijos representando el 45%.

En ese día el 76% de las visitas se concentraron en 4 instituciones: MetLife, BBVA Bancomer, Inbursa y New York Life Seguros Monterrey.



d) **Micrositio Siniestros de Agentes y Ajustadores**

Con el objetivo de orientar al usuario ante un siniestro, estamos trabajando en el micrositio de siniestros automovilísticos, el cual promete dar a conocer los derechos como asegurado y las obligaciones, tanto de su agente de seguros como las de su ajustador, así como recomendaciones entre otros.

Además, el micrositio busca ofrecer las siguientes herramientas al usuario:

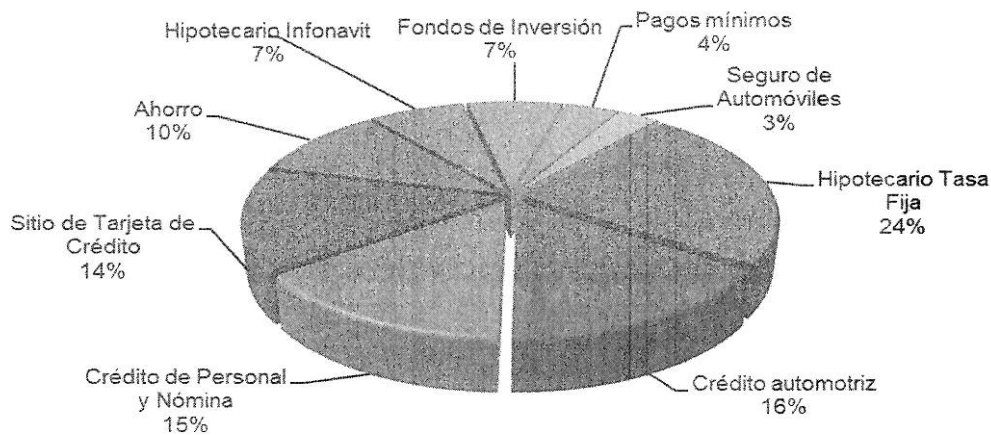
- Una base de datos para consultar la información de los ajustadores y agentes registrados ante la CNSF.
- Un espacio para denunciar/quejarse de los agentes y/o ajustadores que incurran en prácticas no sanas para poder hacer del conocimiento de las aseguradoras el comportamiento de sus empleados y a su vez, que dicha denuncia sirva como antecedente para los usuarios que presenten una reclamación relacionada a este asunto ante Condusef.
- Datos estadísticos relacionados con el sector.
- Un glosario de la terminología utilizada en el sector de seguros.
- Una lista de las preguntas y respuestas más frecuentes,
- Así como, la creación de una aplicación móvil, que le permita tener los recursos antes mencionados en su teléfono inteligente.

III. **Simuladores, Calculadoras**

Durante el 2016, se registraron 1,079,301 sesiones, lo que representa un incremento del 42% con respecto al año 2015. Las herramienta que tuvieron una disminución en sus visitas fue el Catálogo de Tarjeta de Crédito con un 21.31% y el Simulador de Crédito Personal y de Nómina con un 18.18%. Por otro lado, las herramientas que registraron un incremento son el Simulador de Fondos de Deuda con un 271.26%, Simulador Todo sobre el Ahorro con un 95.48% y el Simulador de Crédito Hipotecario a Tasa Fija con un 82.78%.

Simulador o Calculadora	Visitas		Variación
	2015	2016	
Hipotecario Tasa Fija	157,611	288,077	82.78%
Sitio de Tarjeta de Crédito	122,383	96,299	-21.31%
Crédito de Personal y de Nómina	117,916	96,482	-18.18%
Crédito Automotriz	100,463	134,574	33.95%
Hipotecario Infonavit	75,976	111,966	47.37%
Simulador Todo sobre el Ahorro	75,730	148,035	95.48%
Pagos Mínimos	40,090	55,988	39.66%
Seguro de Automóviles	35,383	37,106	4.87%
Movilidad Hipotecaria	-	23,237	-
Simulador de Fondos de Deuda	17,961	66,682	271.26%
Presupuesto	16,397	15,302	-6.68%
Seguro de Gastos Médicos Mayores	-	5,553	-

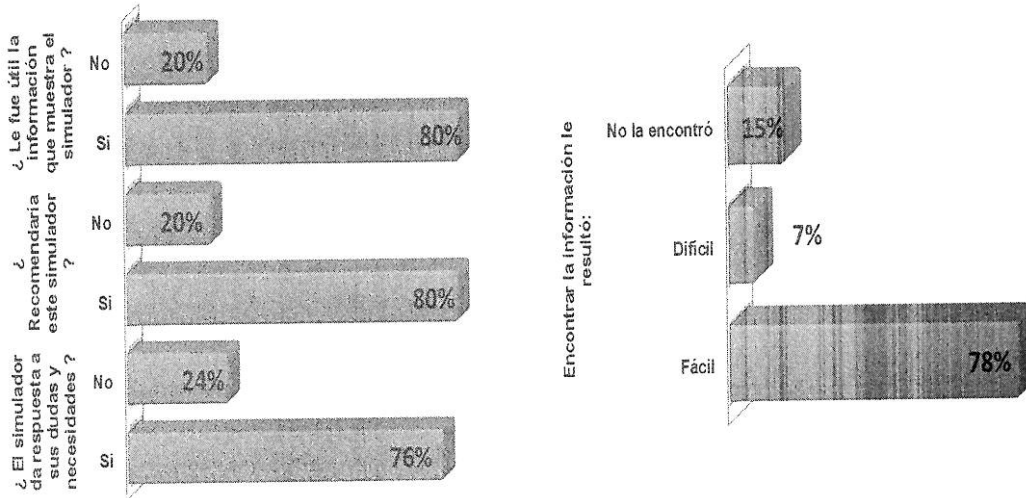
Distribución de páginas vistas por herramienta



a) Simulador de Crédito Hipotecario

En el año 2016 se realizaron 261 encuestas donde el 80% de los usuarios manifiestan que las herramientas son útiles y que dan respuesta a sus preguntas. Siendo los hombres que consultaron más con el 66% de participación; en cuanto a las edades el 36% de los usuarios tienen entre 31 a 40 años.

De las encuestas realizadas a estos simuladores se obtuvo la siguiente información:



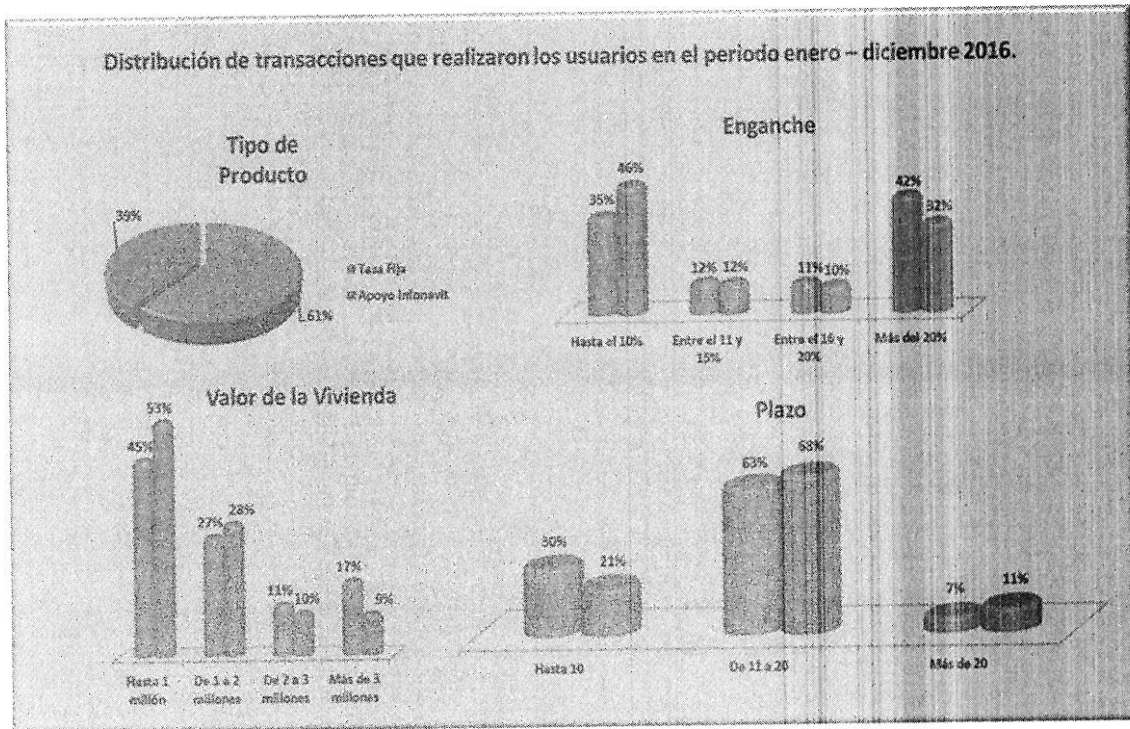
Asimismo, se realizaron 126,050 ejercicios en los simuladores hipotecarios, destacando que el 39% de ellos fueron realizados en el simulador con apoyo infonavit, lo que contrasta con el cierre del 2015, en donde el 61% de los ejercicios realizados en el año fueron para el simulador a tasa fija.

A tasa fija:

- El 45% de los ejercicios se hicieron por un valor de vivienda de hasta 1 millón.
- El 35% de los usuarios señalaron contar con enganches del orden de hasta el 10% del valor de la vivienda.
- El 63% prefiere un plazo de 11 a 20 años.
- Las instituciones más consultadas fueron: Scotiabank con 30%, Banamex, Banorte y HSBC con 12%, respectivamente.

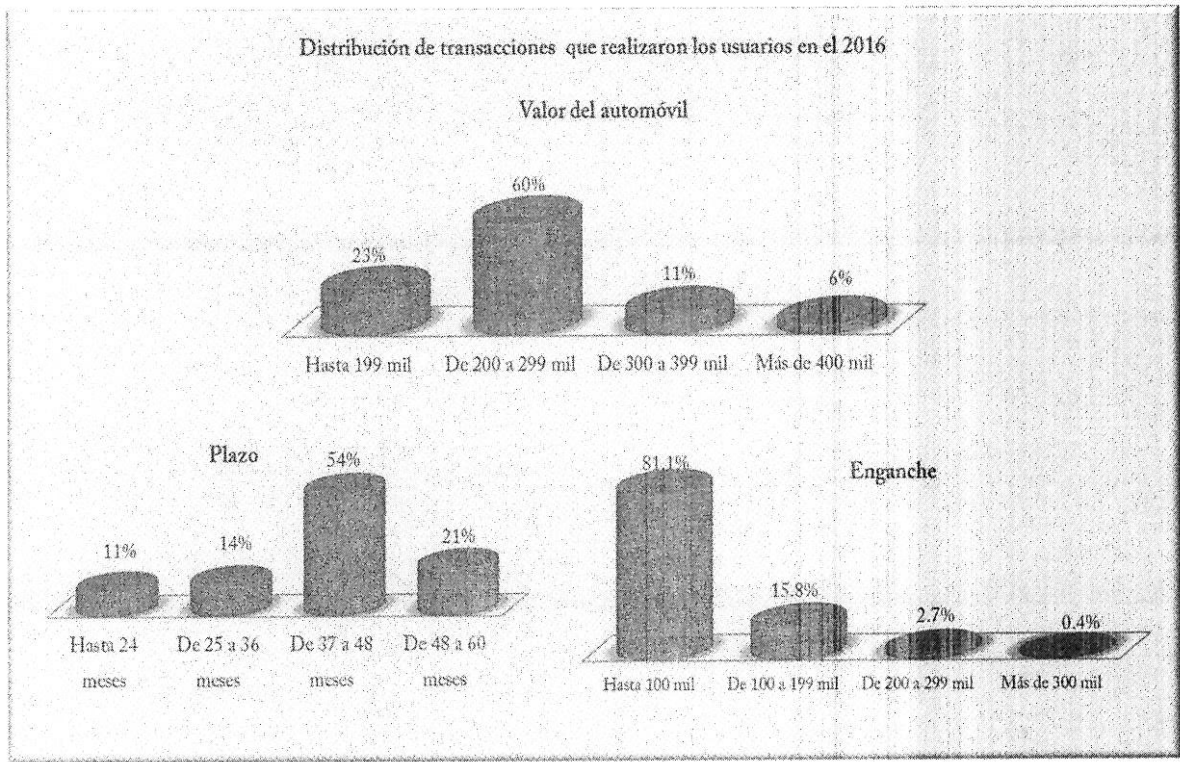
Con Apoyo Infonavit

- El 53% elige una vivienda de hasta un millón de pesos; mientras que en el 2015 alcanzó el 58%.
- El 46% cuenta con un enganche de hasta el 10% del valor de la vivienda, mientras que el 32% cuenta con más del 20%.
- El 68% prefiere un plazo entre 11 a 20 años, mientras que el 21% de hasta 10 años.
- Las instituciones más consultadas fueron: Santander con 25%, Scotiabank con 22%, Banorte y HSBC con el 9% respectivamente.



b) Simulador de Crédito Automotriz

- Los usuarios, en un 87%, manifiestan que el simulador es útil y el 82% que sí da respuestas a su búsqueda. Siendo los hombres los que más nos consultan con el 76% de participación y las edades más consultadas se encuentran entre 21 a 40 años con el 63%.
- Alrededor del 60% prefiere un automóvil con valor entre 200 mil y 299 mil pesos, el 23% hasta 199 mil, sólo el 6% elige un auto con valor mayor a 400 mil pesos.
- Los enganches menores a 100 mil pesos son los predominantes en este crédito con un 81.1% de capturas.
- El 75% prefiere plazos largos entre 37 y 60 meses, de ese porcentaje el 54% prefiere un plazo entre 37 y 48 meses siendo este último el plazo más consultado.
- Las 3 instituciones más consultadas fueron: HSBC 24%, Nissan 7%, Banorte, BBVA Bancomer y CiBanco con el 6% cada una.



- Las tasas que prevalecieron en comparación con el 2015 son:

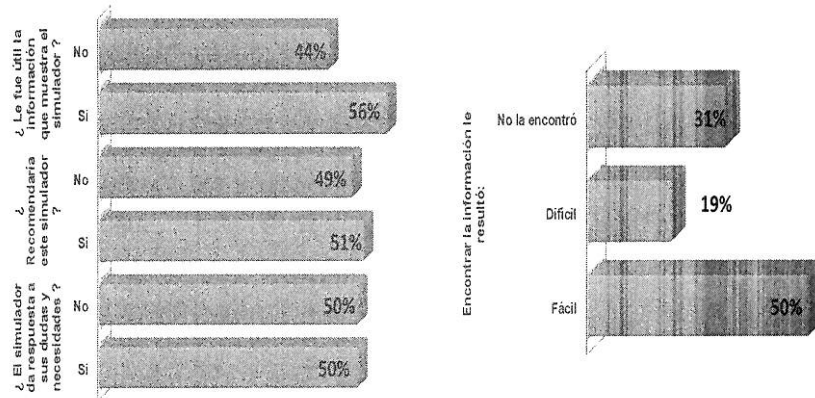
Tasas	2015 Diciembre	2016 Diciembre
Mínima	9.70%*	10.99%
Máxima	19.50%	15%

*Corresponde a un enganche de 50%

c) **Simulador de Ahorro y Fondos de Inversión**

- Fondos de Inversión

Derivado de los 90 cuestionarios realizados durante el 2016, el 61% de quienes nos consultaron son hombres y el 28% del total de usuarios se encuentra entre 31 y 40 años de edad. En cuanto las opiniones de los usuarios estos fueron los resultados:



Al final del año 2015, el simulador contaba con información de 857 fondos de inversión, mismos que disminuyeron al final del 2016 al contar con 853 fondos con las características siguientes:

Monto	Participación	Plazo	Participación
Hasta 100,000	79%	Menor a 30 días	20%
De 100,001 hasta 500,000	11%	Entre 30 y 182 días	14%
De 500,001 hasta 1,000,000	5%	Entre 182 y 365 días	63%
De 1,000,000 en adelante	5%	Más de 365 días	3%

- ✓ 27 administradoras
- ✓ \$1. Inversión Mínima
- ✓ Liquidez:

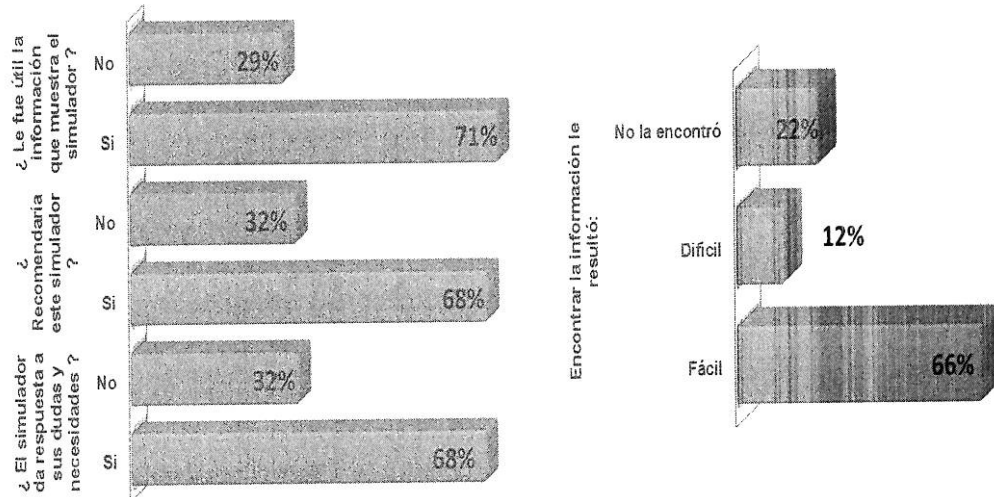
Diaria	252
48 horas	167
Semanal	94
Mismo día	88
Mensual	87
24 horas	62
72 horas	55
Trimestral	36
Quincenal	8
Semestral	3
120 horas	1

✓ Horizonte de inversión:

Corto plazo	436
Discrecional	52
Largo plazo	133
Mediano plazo	232

• **Ahorro (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento)**

Los usuarios que consultaron el simulador durante el 2016, corresponden a un 54% hombres, y las edades en que más nos consultan es 31 a 40 años con el 30%. Los comentarios de quienes nos consultaron son los siguientes:



En cuanto al **simulador de ahorro** las preferencias por los PRLV (Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento) se distribuyeron con periodicidad de reinversión entre 7 y 360 días, monto inicial y depósitos adicionales de la siguiente manera:

Periodicidad	Participación
7	10%
28	78%
91	5%
182	6%
360	2%

Características del ahorro de los usuarios.

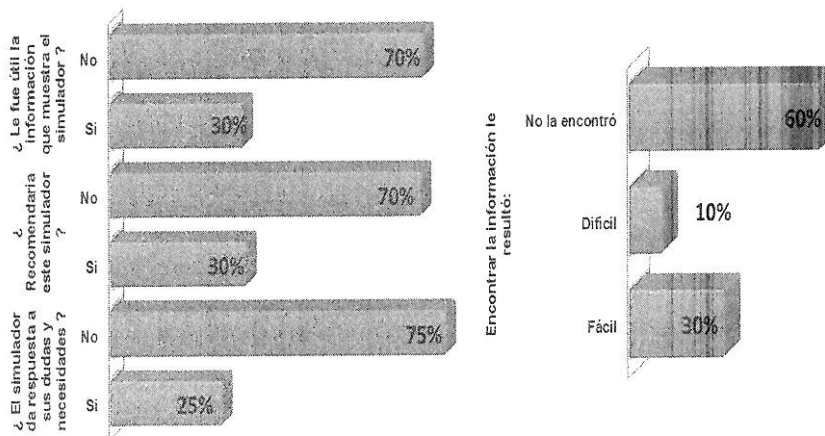
Monto inicial	Capital	Depósitos adicionales	Ahorro
Hasta 10,000	38%	Hasta 10,000	97.17%
De 10,001 hasta 50,000	25%	De 10,001 hasta 50,000	2.06%
De 50,001 hasta 100,000	29%	De 50,001 hasta 100,000	0.32%
De 100,001 hasta 500,000	4%	De 100,001 hasta 500,000	0.34%
De 500,001 en adelante	4%	De 500,001 en adelante	0.11%

Al mes de diciembre de 2016 las tasas de rendimiento otorgadas por la banca para PRLV en sus distintos plazos sufrieron cambios significativos en comparación con las ofertadas en diciembre de 2015. Para CetesDirecto del Gobierno Federal las tasas de rendimiento aumentaron en un 0.5% en promedio en sus diversos plazos:

Plazo	PRLV				CETES	
	Dic-15		Dic-16		Dic-15	Dic-16
	Min.	Máx.	Min.	Máx.		
7	0.65%	2.85%	0.65%	4.30%		
28	0.65%	3.76%	0.80%	5.70%	3.25%	5.61%
90	0.65%	3.90%	0.85%	6.04%	3.32%	5.87%
180	0.65%	3.91%	0.90%	6.50%	3.53%	6.09%
360	-	-	1.23%	6.60%		6.21%

d) Simulador de Seguro de Automóvil.

Durante el 2016, se realizaron 37,163 ejercicios en el Simulador, el 68% fueron realizados por hombres, la edad más consultada es de 31 a 40 años con un 28% de los ejercicios. Al mismo tiempo de las 148 encuestas realizadas el 25% de los usuarios asegura que el simulador responde sus dudas y necesidades, así como el 30% recomendaría este simulador.



En cuanto a los estados en que circula el vehículo se distribuyó de la siguiente forma:

Ciudad de México	65%
Estado de México	11%
Jalisco	5%
Guanajuato	4%
Veracruz	4%
Nuevo León	3%
Puebla	3%
Chihuahua	2%
Chiapas	2%
Coahuila	2%

En cuanto a las coberturas, el 72% eligió una cobertura amplia, el 9% limitada y el 19% de Responsabilidad Civil. Las marcas más consultados con el 91% corresponden a:

Nissan	21,666
GM	3,677
Volkswagen	3,307
Ford	2,185
Chrysler	1,502
Honda	1,425

Los usuarios que una vez revisado el comparativo, eligieron conocer las características de una Aseguradora, consultaron las siguientes 5 principales:

AXA Seguros	17%
Mapfre	15%
GNP	15%
Qualitas Cia. de Seguros	14%
Seguros Inbursa	10%

e) Simulador de Crédito Personal y de Nómina

En el transcurso del 2016 se incorporaron 4 esquemas de crédito personal correspondientes a 3 Sofomes E.N.R. y una Sofipo (Más Nómina, Con Su Pago, Opcipres y Crediclub) así como se dio de baja un esquema de crédito de nómina debido a que la institución dejó de ofrecer el producto. Con lo anterior, al cierre del año la herramienta se conforma por 38 instituciones y 46 productos:

	2015	2016
Nómina	23	22
Personal	20	24
Total Productos	43	46

Las tasas de interés por sector se distribuyen de la siguiente manera:

En el 2016 las tasas mínima y máxima de los créditos de nómina ofertados los bancos se mantuvo constante respecto al 2015, para el sector de las Sofomes E.N.R. existe un rango de 52 puntos entre la tasa mínima y máxima mientras que para las Sofomes Reguladas esta diferencia es de 8.9 puntos porcentuales.

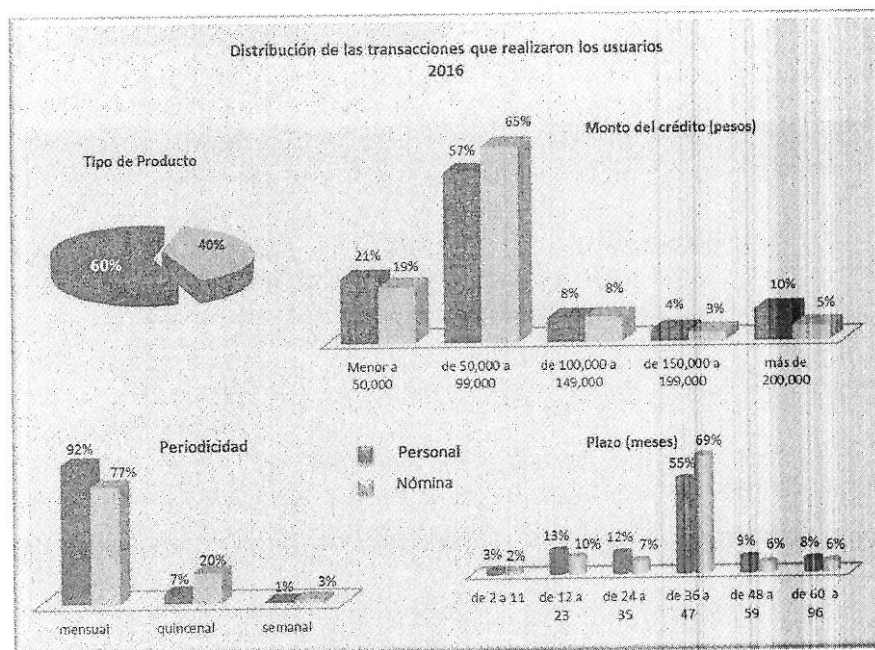
Crédito de Nómina				
Tasa de Interés (Al cierre)				
	2015		2016	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
Banco	15.00%	70.00%	15.00%	70.00%
Sofipo	98.40%	98.40%	-	-
Sofom ENR	30.00%	80.30%	30.00%	82.00%
Sofom ER	36.00%	45.00%	36.00%	44.90%

En el caso de los créditos personales la tasa mínima que el simulador incorpora es del 18% ofertada en el sector de las Sofomes E.N.R., la tasa máxima que ofrecen las instituciones incorporadas en el simulador se encuentra en el sector de las Sofipos con un 143.62%. En el caso de los bancos la tasa máxima disminuyó a 77.60%.

Crédito Personal				
Tasa de Interés (Al cierre)				
	2015		2016	
	Mínima	Máxima	Mínima	Máxima
Banco	28.31%	90.99%	28.31%	77.60%
Sofipo	28.80%	141.60%	19.10%	143.62%
Sofom ENR	18.00%	65.00%	18.00%	105.36%
Sofom ER	45.00%	105%	45.00%	109.00%
Cajas de Ahorro	16.00%	24.75%	24.75%	24.75%



- La periodicidad de pago más consultada fue la mensual con participación del 92% y 77% para crédito personal y crédito de nómina, respectivamente.
- En ambos créditos los montos más consultados se concentraron en un rango de 50 a 99 mil pesos, ya que estos representan el 57% en los créditos personales y el 65% en los de nómina.
- Entre los 36 y 47 meses para pagar ambos créditos están los plazos más consultados; 36 es el plazo más representativo.
- La herramienta es más consultada por hombres (60%) que por mujeres (40%).
- Durante el 2016 los usuarios que utilizaron el simulador se concentraron en un rango de edad entre los 21 y los 30 años con una participación del 38%, sin embargo, el rango entre los 31 a 40 años participó con el 29%.
- El 76% de los usuarios califican al simulador como una herramienta buena mientras que el 89% encontró útil la información contenida y el 80% indica que la búsqueda de la información fue fácil.



f) Simulador de Movilidad Hipotecaria

A partir del lanzamiento de este simulador en Febrero de 2016, al mes de diciembre se realizaron 65 encuestas donde el 58% de los usuarios manifiestan que la herramienta es buena y que da respuesta a sus preguntas. Siendo los hombres que consultaron más con el 71% de participación; en cuanto a las edades el 37% de los usuarios tienen entre 31 a 40 años.

Concluyó su informe la Dirección de Gestión y Control Documental. El Titular de la Unidad de Enlace cedió el uso de la palabra al Lic. Jesús Rodríguez Castillo, Director de Evaluación de Productos de Entidades de Ahorro y Crédito Popular, quien procedió a informar las acciones que llevó a cabo este Organismo en materia de transparencia focalizada:

6. INFORME ANUAL DEL 2016 CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LAS ACCIONES DE TRANSPARENCIA FOCALIZADA, SOLICITADAS POR LA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.

Guía Anual de Acciones de Transparencia 2016.			
Periodos de cumplimiento			
Actividad	Fecha de vencimiento.	Estatus (Fecha de cumplimiento por parte de la Unidad de Enlace)	Observación
Actividad 1.	02/03/2016	29/02/2016	En tiempo y forma.
Actividad 2.	16/03/2016	15/03/2016	En tiempo y forma.
Actividad 3.	13/04/2016	13/04/2016	En tiempo y forma.
Actividad 4.	11/05/2016	11/05/2016	En tiempo y forma.
Actividad 5.	05/07/2016	05/07/2016	En tiempo y forma.
Actividad 6.	05/07/2016	05/07/2016	En tiempo y forma.
Actividad 7.	12/10/2016	12/10/2016	En tiempo y forma.
Actividad 8.	16/11/2016	16/11/2016	En tiempo y forma.
Actividad 9	28/03/2016	28/03/2016	En tiempo y forma.
	15/06/2016	15/06/2016	En tiempo y forma.
	21/09/2016	21/09/2016	En tiempo y forma.
	14/12/2016	14/12/2016	En tiempo y forma.

7. ASUNTOS GENERALES.

No hubo.

Concluyendo el último punto de la orden del día, en el uso de la palabra, el Titular de la Unidad de Enlace dio por concluida la Sexagésima Cuarta Sesión Ordinaria al no haber más asuntos relevantes que comunicar por parte de los integrantes del Comité de Información.

El Comité de Información


Mtra. Edna Barba y Lara
Vicepresidente Jurídico

Act. Guillermo López Jiménez
Titular del Órgano Interno
de Control en la CONDUSEF


Lic. Gerardo Francisco
Calvillo Anaya
Titular de la Unidad de Enlace y
Presidente del Comité de Información

