



Caja 2

Caja 3

Caja 4

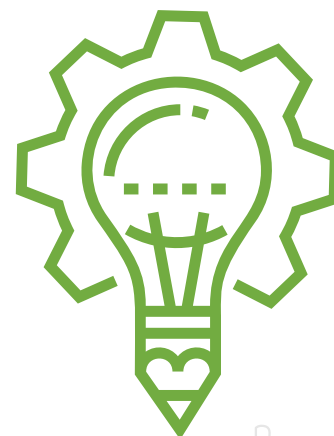


**COMPROMETIDOS CON  
NUESTRA COMUNIDAD  
BALANCE SOCIAL 2016**



# ÍNDICE >>

> 2016 En números	3
> Introducción	4
> Mensaje general: Asegurando el cumplimiento social	5
> Reseña histórica Caja Popular Mexicana	6
> Ficha técnica	7
> ¿Qué es Caja Popular Mexicana?	8
> Distribución geográfica	9
> Perfil de la memoria	10
> Desempeño económico	11
> Desempeño social	14
> Programas de sostenibilidad	17
> Cadena de valor	18
> Público de interés y asuntos materiales	19
> Gobierno corporativo	21
> Participación económica de sus miembros	26
> Dimensión financiera	30
> Aplicación de los Principios cooperativos	43
> Resultados del balance social	45





# 2016 EN NÚMEROS >>



2,173,032

SOCIOS



2,554

DIRIGENTES



26

ESTADOS  
DEL PAÍS



462

SUCURSALES



\$39,272,667

ACTIVOS  
FINANCIEROS\*



\$32,457,340

CAPTACIÓN\*



\$26,369,418

PRÉSTAMO\*



\$19,884,000

AYUDAS  
ESCOLARES

9,358

ESTUDIANTES  
BECADOS



158

ACTIVIDADES  
COMUNITARIAS

457,422

PARTICIPANTES  
EN PROGRAMAS  
DE EDUCACIÓN  
COOPERATIVA

\*Cifras expresadas en miles de pesos







# INTRODUCCIÓN >>

La nueva tendencia de las empresas es la de generar ingresos económicos mediante comportamientos éticos y sociales, bajo la premisa de la responsabilidad y la sustentabilidad.

Este nuevo enfoque ha crecido de manera importante en los últimos años al incorporarse en la conciencia de las organizaciones la necesidad de atender no sólo el negocio o razón de ser de la entidad, sino también, asegurarse de que todas sus acciones se sustenten bajo un sentido ético y social que impacten de forma positiva a sus grupos de interés y comunidad en general.

Desde su nacimiento, las cooperativas tuvieron la visión de atender estos dos polos, lo interno y externo; es decir, la administración responsable de los bienes y recursos confiados por sus asociados y a su vez, la atención hacia la comunidad, de la cual provienen.

Por primer año, Caja Popular Mexicana presenta a sus grupos de interés (stakeholders) su Balance Social, con el propósito de medir los impactos y gestionarlos efectivamente en pro del desarrollo de sus socios, dirigentes y colaboradores, convencidos en la construcción de relaciones sólidas y sostenibles; Caja Popular Mexicana busca cumplir con los principios del cooperativismo, ejes de referencia en su diario actuar.



DESDE SU NACIMIENTO,  
LAS COOPERATIVAS  
TUVIERON LA VISIÓN  
DE ADMINISTRAR DE  
FORMA RESPONSABLE  
LOS RECURSOS DE SUS  
ASOCIADOS Y SERVIR  
A LA COMUNIDAD QUE  
PERTENECEN





# Mensaje general

## ASEGURANDO EL CUMPLIMIENTO SOCIAL »

Caja Popular Mexicana es una de las cooperativas más representativas de Latinoamérica que se caracteriza por ser de cobertura nacional y proporcionar sus servicios a más de dos millones de asociados.

Desde su fundación, la cooperativa, ha previsto su actuación bajo la premisa del equilibrio económico y social, siendo ya un referente de crecimiento e impacto en el país, al ser catalogada como una de las 500 empresas más importantes.

Caja Popular Mexicana ha demostrado, en conjunto con el sector cooperativo, que es funcional este modelo solidario, incorporando para ello, las buenas prácticas empresariales y a su vez, la participación colaborativa de sus socios, personal empleado y dirigentes en la toma de decisiones.

La responsabilidad en la administración de los recursos así como el impacto en sus acciones sociales, han sido temas de decisión permanente en Caja Popular Mexicana; bajo un sentido ético, solidario y responsable se ha actuado para mejorar

los indicadores financieros de la entidad, impulsar la inclusión financiera, dar certeza jurídica, fortalecer el sector, lograr la democratización de la economía, fomentar la educación cooperativa y financiera, promover el buen gobierno empresarial-societario e innovar en sus servicios.

Por medio de la gestión del balance social, Caja Popular Mexicana reafirma lo que desde su origen ha hecho: proporcionar sus servicios con un sentido humanista, colaborativo y solidario pero a su vez con alta responsabilidad en el manejo de los recursos, que al ser de propiedad individual y colectiva, se tiene el compromiso de entregar los mejores resultados.

Con este primer informe de balance social, se da inicio para la presentación y visibilización de manera periódica de los esfuerzos que en materia económica, social y ambiental Caja Popular Mexicana ha logrado, así también, queda de manifiesto el compromiso para articular así como gestionar los esfuerzos institucionales en beneficio de sus públicos de interés.





# Reseña HISTÓRICA

Caja Popular Mexicana es heredera directa del primer movimiento cooperativo financiero promovido por los sacerdotes Pedro y Manuel Velázquez Hernández en 1951. A inicios de los noventa, surgió una oportunidad legal para regularizar el sector y de este proceso surgió esta entidad, producto de la fusión de 62 cajas populares.

En los más de 65 años de Caja Popular Mexicana, se evidencia el producto del esfuerzo arduo de su equipo de trabajo y compromiso de sus socios.

En esta entidad de ámbito nacional prevalece un fuerte referente cooperativo, siendo una asociación libre, autónoma e independiente de personas que se han unido voluntariamente para conseguir aspiraciones en común.

Durante todo este tiempo, Caja Popular Mexicana ha actuado con transparencia y prudencia en su manejo financiero, el principal legado de la cooperativa es salvaguardar los recursos confiados de sus socios y potencializar de forma solidaria su desarrollo.

En 2016, alcanzó una cobertura de 462 sucursales distribuidas en 26 estados del país impactando con sus servicios a zonas rurales, urbanas y semiurbanas; así también, logró una membresía de 2,173,032 socios, siendo una entidad de referencia nacional e internacional.



EL PRINCIPAL  
LEGADO DE LA  
COOPERATIVA ES  
SALVAGUARDAR  
LOS RECURSOS  
CONFIADOS DE  
SUS SOCIOS Y  
POTENCIALIZAR DE  
FORMA SOLIDARIA  
SU DESARROLLO





# Ficha TÉCNICA



<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	Caja Popular Mexicana
<b>LOGOTIPO:</b>	Fusión de dos pinos estilizados
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.
<b>NATURALEZA JURÍDICA:</b>	Sociedad Cooperativa
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN:</b>	02 de diciembre 1995
<b>SEDE:</b>	León, Guanajuato, México
<b>TIPO DE SERVICIOS:</b>	Financieros
<b>REGULACIÓN PRINCIPAL</b>	Ley General de Sociedades Cooperativas/ Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

# ¿Qué es CAJA POPULAR MEXICANA?



Es una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo de cobertura nacional que mediante sus productos y servicios contribuye a mejorar la calidad de vida a sus asociados.



## MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios mediante soluciones financieras accesibles y oportunas, educándolos en la práctica de los valores y principios cooperativos, en el hábito del ahorro y el buen uso del crédito<sup>1</sup>.



## VISIÓN

Ser la cooperativa de ahorro y préstamo líder, preferida por la calidad e innovación de sus productos y excelencia en el servicio; reconocida por su orientación social y solidez empresarial, sustentada en el compromiso y participación de sus socios, dirigentes y colaboradores.



## VALORES

- Ayuda mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad

<sup>1</sup> El plan estratégico de Caja Popular Mexicana que incluye la misión, visión y objetivos estratégicos abarca el periodo 2013-2017. En el ejercicio 2017 se tiene previsto actualizar su plan estratégico que cubrirá el periodo 2018-2022.







¿Qué es Caja Popular Mexicana? | Balance social







# Distribución GEOGRÁFICA >>



26

ESTADOS  
DEL PAÍS

462

SUCURSALES





# Perfil DE LA MEMORIA

CAJA POPULAR MEXICANA ES UNA COOPERATIVA DE SERVICIOS FINANCIEROS DE ÁMBITO NACIONAL

Esta organización inspira su actuar en los principios cooperativos universales establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional.<sup>2</sup>



## Principios cooperativos

### 1 MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

### 2 CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan

activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa, responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos.

### 3 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que la hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: El desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.





#### 4 AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa.

#### 5 EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN.

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público

en general, particularmente a jóvenes y creadores de opinión, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

#### 6 COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

#### 7 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.



# Desempeño ECONÓMICO



## Hitos de gestión

Caja Popular Mexicana tiene cobertura de servicios en 26 de estados de la República Mexicana.

### MEMBRESÍA

Mujeres	1,193,754	 54.92%
Hombres	979,213	 45.05%
Personas morales	65	0.0%
Sin información	682	0.03%

Este indicador permite evidenciar la inclusión de género y el cumplimiento del principio cooperativo<sup>1</sup>.

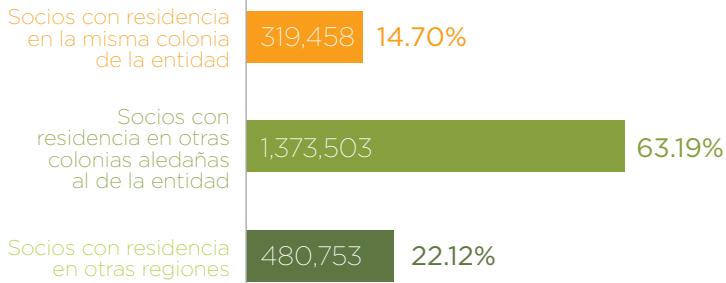
<sup>2</sup> Declaración sobre la Identidad y Principios Cooperativos. ACI, Manchester, septiembre 1995.





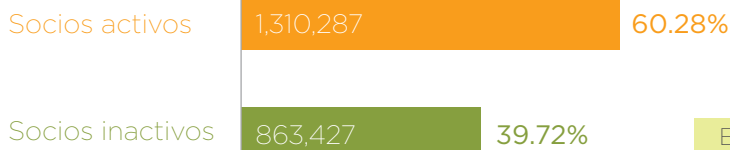


## RESIDENCIA



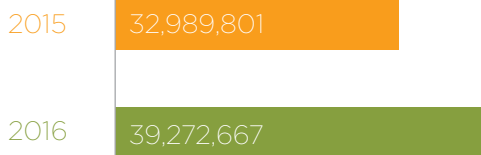
Este indicador evidencia las facilidades de accesibilidad a los puntos de servicio y de cobertura institucional.

## ACTIVACIÓN



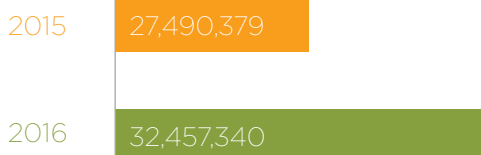
Este indicador evidencia la cartera de socios activos o inactivos real que tiene la institución.

## ACTIVOS FINANCIEROS



En el ejercicio, los activos crecieron **6,283 mdp**, logrando un incremento anual del **19.04%**.

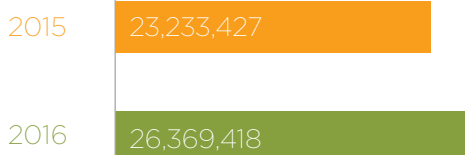
## CAPTACIÓN



En el 2016, se logró una captación histórica de **4,967 mdp**. En su política de inclusión, la cooperativa fomenta el ahorro y la inversión responsable a fin de que sus asociados formen su patrimonio y tengan acceso a nuevas oportunidades de desarrollo.



## COLOCACIÓN



La cooperativa logró una colocación en préstamos por **3,135 mdp**, teniendo a su vez una cantidad en el índice de cartera de **2.70%**. Con estos esfuerzos la entidad colabora en la inclusión financiera y el combate a la pobreza, dinamizando las economías locales y regionales.





## CRÉDITOS A SOCIOS DE RECIENTE INGRESO

Créditos de consumo

38,968



Créditos de vivienda

16,262



Créditos para comercio

19,838



### Inclusión crediticia

Créditos concedidos a socios que se incorporaron en el ejercicio.

- Créditos de consumo: **38,968 / Monto: \$1,145,315,848**
- Créditos de vivienda: **16,262 / Monto: \$622,776,054**
- Créditos para comercio: **19,838 / Monto: \$843,321,792**

Caja Popular Mexicana muestra su sentido inclusión hacia los socios de reciente ingreso al otorgarles créditos que impulsen su economía aportando de esta manera a mejorar su calidad de vida.

El programa Patmir III permitió que Caja Popular Mexicana incrementara en membresía a 34,179 socios logrando un captación de 337 millones de pesos (mdp), una colocación de 104 mdp y su cartera vencida de 2.24%.





# Desempeño SOCIAL »

## Capital humano

A través de la implementación de buenas prácticas en materia laboral, Caja Popular Mexicana ha sido catalogada dentro de las 17 empresas líderes en México como una de las mejores opciones para trabajar, resultados que se evidencian conforme al ranking hecho por la revista Expansión<sup>3</sup>, siendo los siguientes componentes evaluados: Liderazgo, dinámica organizacional, resiliencia, identificación con la empresa, crecimiento laboral, formación rol-modelo, motivación laboral, diversidad e inclusión, responsabilidad social, políticas de la empresa, compensación, entre otros. Lo que permite que Caja Popular Mexicana amplíe su espectro de relacionamiento y crecimiento ya no solo a nivel nacional, sino también internacional.

DE ACUERDO CON INFORMACIÓN DE LA REVISTA EXPANSIÓN, CAJA POPULAR MEXICANA FIGURA ENTRE LAS 500 EMPRESAS MÁS IMPORTANTES DE MÉXICO.

Con el compromiso de relacionarse con todos sus grupos de interés, la cooperativa en 2016 enfocó en promover buenas prácticas laborales y directivas así como el desarrollo de las capacidades tanto de sus colaboradores, dirigentes y asociados, lo que se demuestra a continuación:

<sup>3</sup> Revista Expansión, número 1190, 15 de mayo del 2016.

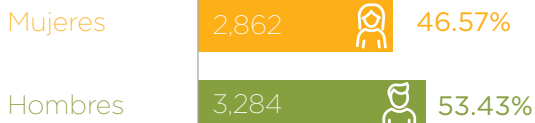






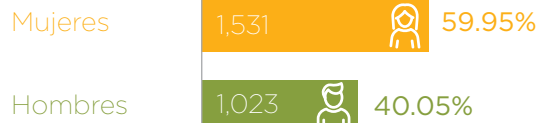
## GÉNERO COLABORADORES

Total colaboradores: **6,146**



## GÉNERO DIRIGENTES

Total de dirigentes: **2,554**



SE EVIDENCIA LA SIGUIENTE DISTRIBUCIÓN EN CARGOS DIRIGENCIALES:

ÓRGANO DIRIGENCIAL	MUJERES	HOMBRES
Consejo de Administración	5	10
Consejo de Vigilancia	2	3
Comités Administrativos de Plaza (27)	128	146
Comités Promotores de Sucursal (462)	1396	864
<b>Total</b>	<b>1531</b>	<b>1023</b>

4

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS tanto en sostenibilidad y gestión del giro de negocio



Impacto promedio de capacitación al talento humano:

**6,146**  
PERSONAS CAPACITADAS

Monto invertido en educación para trabajadores:  
**\$3,165,825.00**

122,192

HORAS DE CAPACITACIÓN al talento humano



Impacto promedio en **CAPACITACIÓN /FORMACIÓN A SOCIOS:**

**462,778**

Capacitación de dirigentes una inversión de:  
**\$1,006,031.87**

46,376

HORAS DE CAPACITACIÓN/ FORMACIÓN a socios



Monto invertido en **EDUCACIÓN PARA SOCIOS:**  
**\$26,792.188.00**

SE IDENTIFICA QUE EL 60% DE SUS MIEMBROS EN CARGOS DIRIGENCIALES SON MUJERES VS. 40.05% QUE REPRESENTA AL GÉNERO MASCULINO, ESTE INDICADOR DEMUESTRA QUE LA COOPERATIVA BUSCA UN EQUILIBRIO DE GÉNERO EN SU ESTRUCTURA DIRIGENCIAL.





## Educación cooperativa

Uno de los aspectos importantes para Caja Popular Mexicana es su sistema de educación cooperativa. En el 2016, fueron 457,422 personas entre: socios, niños, jóvenes y público en general que participaron en actividades formativas.

Basados en la importancia de educar y promover el cooperativismo, de manera relevante, estos programas se han enfocado a fomentar una cultura de ahorro y de la aplicación práctica de la doctrina cooperativa en las nuevas generaciones. Tan solo en el ejercicio 2016, más de 32,000 niños y jóvenes asistieron a actividades de educación cooperativa, los cuales aprendieron de forma amena y didáctica temas relacionados con la cooperativa y el compromiso con la comunidad.

También se integraron Comités Juveniles Cooperativos, enfocados en actividades ecológicas, de promoción y educativas, en éste participaron activamente 150 jóvenes ahorradores en 27 plazas (regiones) de la institución.

EN CAJA POPULAR  
MEXICANA  
DESTINAMOS  
RECURSOS  
FINANCIEROS  
QUE APOYEN LA  
EDUCACIÓN Y  
CRECIMIENTOS  
TANTO DE  
NUESTROS  
SOCIOS COMO DE  
LA COMUNIDAD  
DONDE TENEMOS  
PRESENCIA Y  
SOMOS PARTE.





# Programas

# DE SOSTENIBILIDAD



A la par de la mejora de sus indicadores financieros, que se traducen en certeza y confianza hacia la población, la cooperativa ha implementado acciones sistemáticas a favor de la sociedad mediante actividades comunitarias y eventos deportivos, lo que demuestra su espíritu cooperativo y voluntariado colaborativo.

**En el despliegue de “Actividades comunitarias” se realizaron varias acciones como:**

- Visita a hospitales.
- Colecta para la entrega de despensas a familias de escasos recursos.
- Colecta para entrega de cobijas a personas de escasos recursos en comunidades serranas.
- Actividades ecológicas como forestación de escuelas, enalado de árboles, limpieza de espacios comunitarios públicos como parques, entre otras.

## Compromiso ambiental

En cuanto a su compromiso ambiental, Caja Popular Mexicana ha desarrollado actividades y programas con enfoque de sustentabilidad. Al respecto, como parte de la educación cooperativa, se efectuaron 20 actividades ecológicas con la participación de 1,506 socios.

La cooperativa, consciente de su contribución en el cuidado ambiental, construye su nuevo edificio corporativo bajo el concepto “verde”, el cual estará a la vanguardia en temas de sustentabilidad y eficiencia en el uso de energías mediante un esquema de certificación LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés).

### EN EL 2016 SE TUVIERON LOS SIGUIENTES RESULTADOS:



158

ACTIVIDADES COMUNITARIAS



24,041

SOCIOS PARTICIPANTES



135

ACTIVIDADES DEPORTIVAS Y CULTURALES







BENEFICIADOS	ALCANCE	IMPORTE
Niños de primaria	4,067	7´426,342.00
Jóvenes de secundaria	3,987	8´736,314.40
Jóvenes de preparatoria	1,274	3,722,118.40

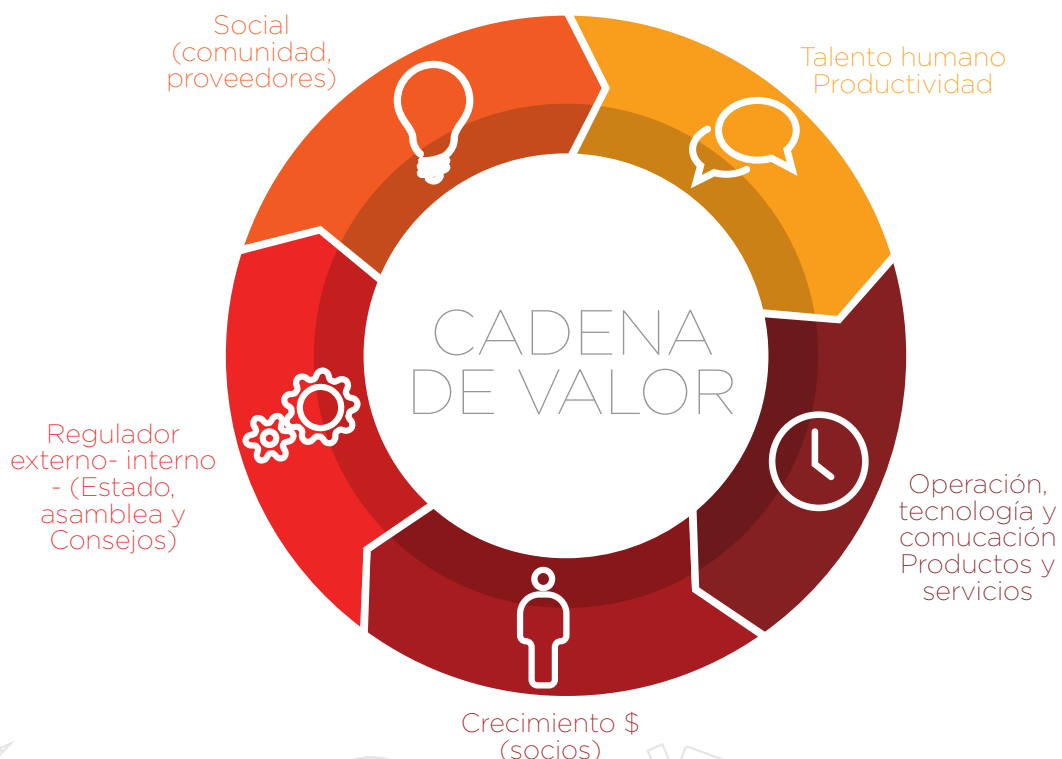
## Apoyo a la excelencia en la educación

Conforme a la política institucional de reconocer la excelencia en la educación, en el ejercicio, se otorgaron 19 millones 884 mil pesos en ayudas escolares a 9 mil 328 estudiantes de los 26 estados del país donde tiene presencia la entidad. Estos

recursos se generan del fondo de obra social definido por la Asamblea General de Socios.

Caja Popular Mexicana ha otorgado más de 150 millones de pesos en ayudas escolares en el periodo del 2008 al 2016, apoyando a 56,000 estudiantes. Recientemente el Consejo de Administración de la cooperativa autorizó abrir el nivel de licenciatura, el cual se verá reflejado en 2017.

# Cadena DE VALOR >>





# Públicos de interés Y ASUNTOS MATERIALES



LOS PÚBLICOS DE INTERÉS CONSIDERADOS COMO LOS MÁS IMPORTANTES PARA LA GESTIÓN DE CAJA POPULAR MEXICANA, SE DERIVAN DE LOS PRINCIPIOS DEL COOPERATIVISMO Y DE LA ESTRATEGIA PROPIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN.





Dentro de la metodología, se define como relevantes a los siguientes asuntos materiales identificados conforme a cada stakeholder (grupos de interés).

STAKEHOLDERS	ASUNTOS MATERIALES	MEDIOS DE CONTACTO
Socios	Participación de los miembros, uso de servicios, membresía voluntaria, asambleas	Encuestas, contacto personalizado, call center, contacto por medio digitales.
Colaboradores	Relaciones laborales, educación, operación	Evaluaciones, encuestas, entrevistas, reuniones de trabajo, correos, portales
Dirigentes	Reportes, controles, supervisión	Juntas, capacitación, oficios, correos, eventos
Gobierno corporativo	Gestión de la empresa, supervisión, control, proyectos, reportes	Informes, asamblea, juntas, capacitación, eventos
Proveedores	Apoyo a la comunidad, comercio Justo	Calificación de proveedores
Comunidad	Ambiente, apoyo a la comunidad	Eventos, encuentros, programas, encuestas, opinión pública

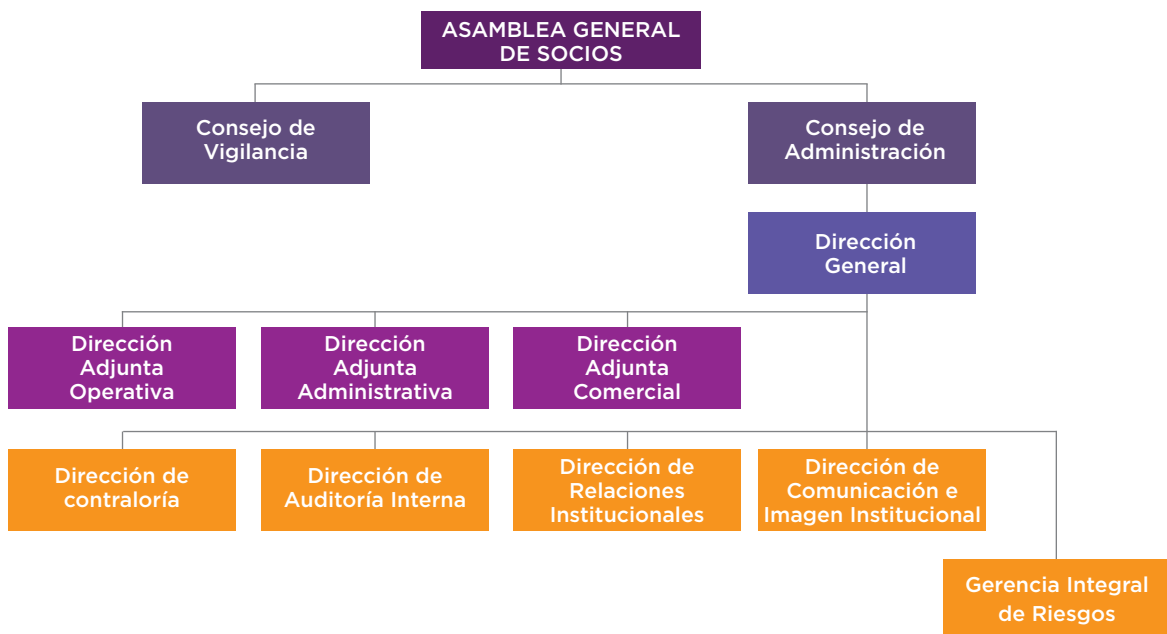




# Gobierno CORPORATIVO >>

ESFERAS DE GESTIÓN		
SOCIAL	DIRIGENCIAL	OPERATIVA
Asamblea General de Socios	Consejo de Administración Consejo de Vigilancia	Dirección General
Asamblea de Plaza	Comité Administrativo de Plaza	Gerente de Plaza
Asamblea de Sucursal	Comité Promotor de Sucursal	Gerente de Sucursal

## ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO







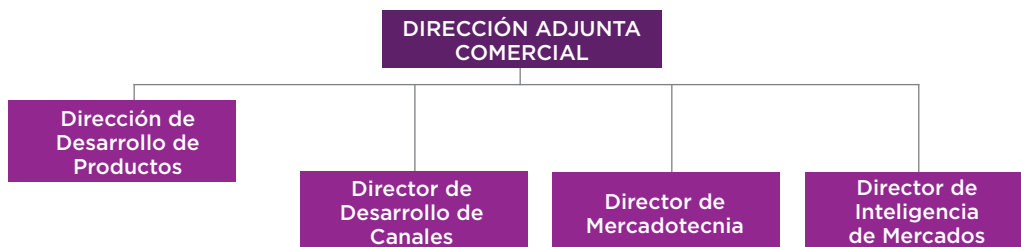
## ORGANIGRAMA DIRECCIÓN ADJUNTA ADMINISTRATIVA



## ORGANIGRAMA DIRECCIÓN ADJUNTA OPERATIVA



## ORGANIGRAMA DIRECCIÓN ADJUNTA COMERCIAL



## ORGANIGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL





# La asamblea y participación de socios y dirigentes

Caja Popular Mexicana, en cumplimiento de su modelo de gobierno, tiene establecido tres niveles de participación en asambleas, en el que asisten, según su nivel de responsabilidad: socios, delegados, invitados y observadores.

## El proceso democrático cuenta con 3 niveles de decisión:



**ASAMBLEA DE SUCURSAL**

Participan los socios que hayan ingresado con corte al 31 de diciembre del ejercicio inmediato anterior, eligiendo de entre ellos a sus delegados para integrar la asamblea de plaza.



**ASAMBLEA DE PLAZA**

Participan los delegados de todas las sucursales que conforman la plaza, eligiendo de entre ellos a los integrantes del comité Administrativo de plaza.



**ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS**

Son los delegados electos en las asambleas de plaza de forma proporcional a su membresía; en esta etapa se toman las decisiones que impactan a de manera directa a la cooperativa.



## CONVOCATORIA GENERAL

**ENERO  
FEBRERO**



**2 MILLONES DE SOCIOS**

**ASAMBLEA SUCURSAL**

**Informativa, electiva**

**FEBRERO  
MARZO**



**HASTA 100 DELEGADOS**

**ASAMBLEA DE PLAZA**

**Análisis, electiva**

**ABRIL**



**HASTA 200 DELEGADOS**

**ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS**

**Decisoria, cumplimiento legal, electiva**

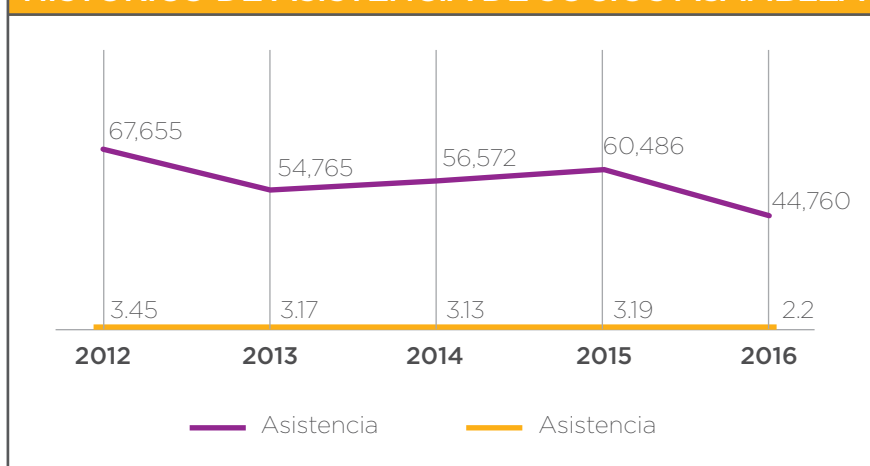




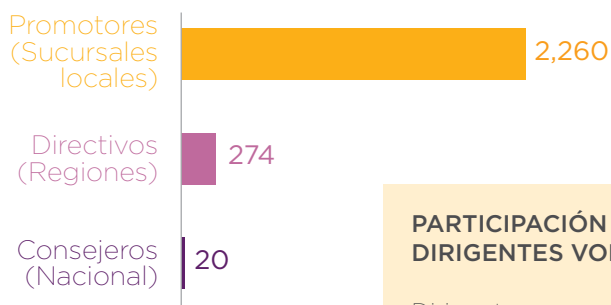
En 2016, la cooperativa contó con la participación de 44,760 socios asistentes a la asamblea de sucursal, además registraba 2,554 dirigentes y 6,146 colaboradores.

PROCESO	CONVOCADOS	ASISTENCIA	PORCENTAJE
2012	1'961,517	67,655	3.45
2013	1'727,599	54,765	3.17
2014	1'805,527	56,572	3.13
2015	1'896,809	60,486	3.19
2016	2'031,524	44,760	2.2

### HISTÓRICO DE ASISTENCIA DE SOCIOS ASAMBLEA



### INTEGRACIÓN DE DIRECTIVOS



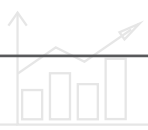
#### PARTICIPACIÓN DE DIRIGENTES VOLUNTARIOS

Dirigentes procedentes de la comunidad local: **2,260**

Dirigentes regionales: **274**

Dirigentes procedentes de los lugares con operaciones significativas: **20**

Este indicador permite evidenciar la participación de los socios en la estructura directiva. Se identifica la formación de cuadros locales lo que garantiza no sólo la inclusión social comunitaria sino la formación directiva de manera ascendente hasta llegar a los Consejos de Administración y de Vigilancia, órganos de gobierno establecidos por ley.





## CONFORME ESTE PROCESO, LA COOPERATIVA REGISTRA UN GOBIERNO CORPORATIVO SANO Y TRANSPARENTE LO QUE PERMITE GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN DE SUS ASOCIADOS EN LA TOMA DE DECISIONES.

Adicional a ello, el Consejo de Administración se reúne periódicamente para ejercer su función de dirección y control y el Consejo de Vigilancia lleva a cabo la supervisión general de la cooperativa.

Para fortalecer el cumplimiento de sus funciones, el Consejo de Administración designa a comités especializados y representantes ante organismos del sector y entidades filiales.

Las juntas ordinarias del Consejo de Administración son bimestrales y las del Consejo de Vigilancia mensuales.

Dentro de sus procesos de mejora continua, los integrantes de los Consejos de Administración y de Vigilancia además del Director General cursaron un diplomado de alta dirección impartido por la Universidad de Mondragón. El número de horas de capacitación fue de 1,440.

más forma parte del Comité Coordinador Cooperativo de México (CCC-México), en el cual están integradas las cooperativas del país<sup>4</sup> afiliadas a la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), cuyo propósito es fortalecer los lazos de cooperación entre las organizaciones asociadas, promover la doctrina del cooperativismo universal y organizar eventos de carácter nacional e internacional, ejemplo de ello la fue la primera cumbre cooperativa realizada en Guadalajara, Jalisco en el año 2009 y la Asamblea mundial de la ACI, en Cancún, Quintana Roo en el 2011.

Caja Popular Mexicana por medio de la Federación Integradora Central de Cooperativas de Ahorro y Préstamo, participa activamente en la Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamos de México (Concamex); derivada de esta gestión, en conjunto con el sector se ha fortalecido la interacción con autoridades del gobierno federal.

Aunado a la anterior, la Concamex es miembro del Consejo Superior del Cooperativismo de la República Mexicana (Mexicoop), máximo organismo representativo del cooperativismo mexicano, que por ley se establece y que aglutina a siete confederaciones de las diferentes ramas económicas.

## Integración sectorial

Históricamente Caja Popular Mexicana ha estado afiliada a los siguientes organismos de integración del sector cooperativo: Caja Popular Mexicana ade-

ORGANISMO DE INTEGRACIÓN	IDENTIDAD	SEDE	ENTIDADES AFILIADAS	NO. DE SOCIOS AFILIADOS INDIVIDUALES
Alianza Cooperativa Internacional		Bruselas, Bélgica	292 de 100 países	Mil millones
Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU, por sus siglas en inglés)		Madison, Wisconsin, EUA	108 cooperativas de 89 países	208 millones
Unión Internacional Raiffeisen (IRU, por sus siglas en inglés)		Bonn, Alemania	54 miembros de 34 países	N/D
Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México (Por medio de la federación)		Ciudad de México	12 federaciones	4 millones 200 mil
Federación Integradora Central de Cooperativas de Ahorro y Préstamo		León, Guanajuato	7 Cooperativas de Ahorro y Préstamo	2 millones 700 mil







# Participación ECONÓMICA DE SUS MIEMBROS >>



Caja Popular Mexicana, cuenta con normatividad que regula los créditos que puede otorgar a sus socios, cumple con tercer principio del cooperativismo universal de: Participación económica de los miembros ya que su aportación social es igual para todos los socios y el monto único es de \$750 pesos mexicanos, asimismo es una institución sólida que cumple con los porcentajes establecidos por la ley sobre la concentración de aportes sociales, así se identifican los siguientes rubros:

- Capital Social: **\$1,630,285,500.00<sup>5</sup>**
- Valor total de los aportes ingresados en el periodo: **\$191,388,000.00**
- Valor de los aportes retirados por los socios en el periodo: **\$84,746,250.00**



## Accesibilidad asociativa y cooperativa

### Membresía abierta y voluntaria

Se evidencia el cumplimiento de este principio en sus indicadores tanto de asociatividad como de vinculación y retiro de la institución, asimismo demuestra un compromiso social integral en mantener un equilibrio salarial e inclusión social, el cual se encuentra conformado por personas físicas con salario, así como emprendedoras, microempresarios, amas de casa, personas morales, nacionales.

<sup>4</sup> Confederación Nacional Cooperativa de Actividades Diversas de la República Mexicana (Grupo Cruz Azul), Federación de Cajas Populares Alianza, Caja Morelia Valladolid, Federación Regional de Cooperativas de Ahorro y Préstamo Noreste (Fenoreste).

<sup>5</sup> Moneda mexicana





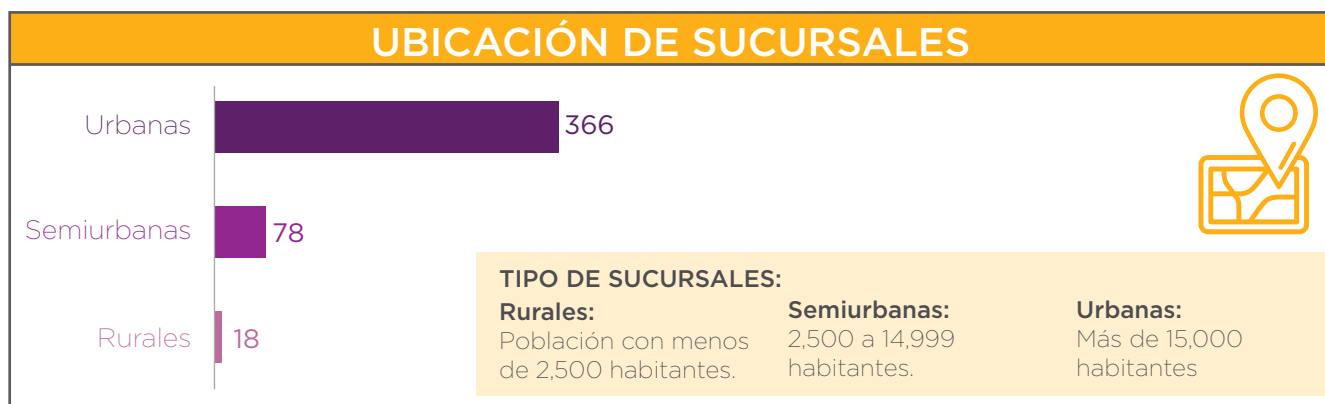
Los productos de ahorro y crédito con los que cuenta Caja Popular Mexicana han sido diseñados para cubrir las diversas necesidades de los socios, facilitando y mejorando la calidad de vida de más de dos millones de personas y como consecuencia, dicho impacto trasciende a la comunidad en general; la cooperativa se preocupa por que sus procesos cumplan con los niveles de servicio establecidos en sus políticas internas institucionales.

A fin de mejorar la atención del servicio personalizado al socio, se aprobó la implementación del programa Transformación de la Experiencia del Servicio al Socio (TESS) en el que a través de un CRM (Gestión de Relaciones con los clientes, por sus siglas en inglés) y la inclusión de un proyecto de cultura de servicio, se piensa proporcionar éstos con base a las necesidades particulares del asociado.

Estas acciones permiten que Caja Popular Mexicana mantenga una relación de confianza y transparencia con sus stakeholders (socios, colaboradores, dirigentes y comunidad en general).

## Cobertura y zonas de influencia

Caja Popular Mexicana cuenta con 462 sucursales; teniendo presencia en 26 estados<sup>6</sup> y 261 municipios del país; adicional a ello, opera 200 cajeros automáticos propios y en sus próximos planes prevé incorporar nuevos canales de servicio por medio de internet, equipos móviles, entre otros. Conforme lo anterior, la cooperativa mantiene un crecimiento sostenido en puntos de servicio y orienta sus acciones para ampliar la gama de servicios en beneficio de sus asociados.



En 2016 se realizaron 3'548,185 de operaciones en cajeros automáticos por un monto total de 3,500 mdp lo que representa un incremento del 14% con respecto al 2015.

LA COOPERATIVA SE CARACTERIZA POR EL DESPLIEGUE DE SU COBERTURA Y LA CONFIANZA DE SUS USUARIOS EN SUS ZONAS DE INFLUENCIA, PROMOVRIENDO DE ESTA MANERA EL DESARROLLO DE LA LOCALIDAD

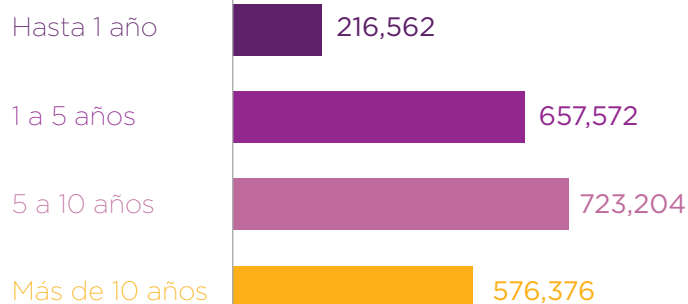
La corresponsabilidad y fidelidad de sus socios es manifestada en los años que llevan trabajando junto a la institución, donde el 33.3% de los socios tienen una antigüedad de más de 5 años y el 9.10% son socios nuevos de hasta un año. Esto demuestra la fidelidad a través del tiempo, que la mayoría de los socios mantienen con la cooperativa.

<sup>6</sup> Los estados en que no se tiene presencia son: Baja California, Baja California Sur, Chiapas, Hidalgo, Sonora y Ciudad de México





## PERMANENCIA EN LA COOPERATIVA

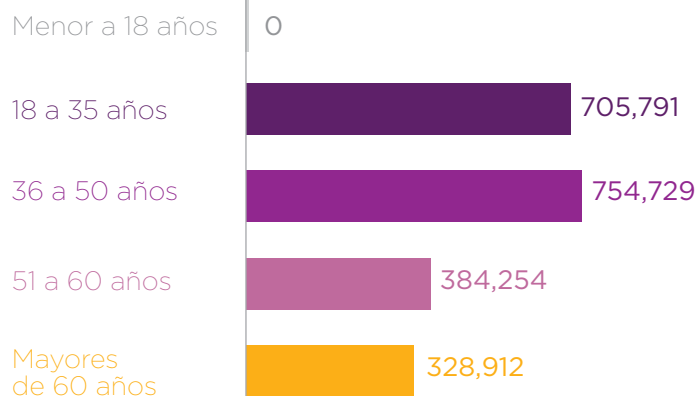


Este indicador permite evidenciar el sentido de pertenencia de los socios y el cumplimiento del principio cooperativo<sup>1</sup>.

### INGRESO Y PERMANENCIA DE SOCIOS EN LA COOPERATIVA

RANGO	No. DE SOCIOS	PORCENTAJE
Hasta 1 año	216,562	9.96
De 1 a 5 años	657,572	30.25
De 5 a 10 años	723,204	33.27
Superior a 10 años	576,376	26.52
<b>Total</b>	<b>2,173,714</b>	<b>100.00</b>

## CLASIFICACIÓN DE SOCIOS POR EDAD



Este indicador permite evidenciar la inclusión por rango de edad, dentro del desarrollo de productos y servicios para cada segmento, también evidencia la no discriminación en personas de 3ra. Edad o jubilados.

\* 5 son personas morales y 23 personas físicas con error de captura.

### CLASIFICACIÓN DE SOCIOS POR EDAD

RANGO	No. DE SOCIOS	PORCENTAJE
Menor a 18 años	28*	0.00
18 a 35 años	705,791	32.47
36 a 50 años	754,729	34.72
51 a 60 años	384,254	17.68
Mayores de 60 años	328,912	15.13
<b>Total</b>	<b>2,173,714</b>	<b>100.00</b>





## COMPROMISO

Caja Popular Mexicana se compromete a mantener la fidelización de sus socios, a través de la definición de estrategias de negocio en pro del desarrollo de sus actuales y futuros asociados.



### INGRESO DE SOCIOS

La institución procura llegar a mayor cantidad de personas a través de sus campañas de sensibilización respecto al cumplimiento de compromisos crediticios, de ahorro y asociativos.

Para tal efecto, en el año 2016 se logró incrementar en un 6.99% de socios y para el 2017 se proyecta en mantener esta cifra. En el año ingresaron como asociados a la cooperativa 142,190; es decir, en promedio por mes 11,849 socios.

El promedio de ahorro por socio fue de \$14,932.00 y el de préstamo de \$29,926.76.

La cooperativa aplica históricamente el primer principio cooperativo en el cual establece los procesos de no discriminación en la accesibilidad de socios; esta política es socializada para que sea conocida por los potenciales nuevos socios.

Caja Popular Mexicana promueve la integración de las regiones, respetando su cultura e idiosincrasia. Su modelo de gobierno consiste en acordar de forma democrática los grandes propósitos institucionales y la operación de servicios es homologada en todas las sucursales.

La entidad, al ser de ámbito nacional establece dos vías de interacción: en lo nacional, se define la dirección y el control así como la representatividad sectorial y de gobierno y en lo local, se establece un fuerte vínculo y arraigo, tanto laboral, dirigencial y cultural. Este mosaico social permite aplicar en la práctica la pluralidad de ideas así como privilegiar



el acuerdo. Caja Popular Mexicana lo mismo se ubica en la región del istmo de Tehuantepec, que la zona maya, tarahumara, occidental, el Bajío o en las grandes urbes como Monterrey, Guadalajara o el Estado de México. Las personas se asocian no sólo por la obtención de los servicios financieros, sino también por el vínculo natural y de participación social que ofrece la cooperativa.



### RETIRO DE SOCIOS

Caja Popular Mexicana es una entidad de asociación libre y voluntaria. Por esta razón sus socios tienen el derecho a retirarse; la cooperativa, puede realizar una clasificación de sus socios salientes con base a solicitudes de retiro presentadas por los mismos asociados.

También clasifica el retiro de sus socios por sexo, edad y nivel de instrucción, más no se toma en cuenta el grupo étnico.

Durante el ejercicio del año 2016, tuvieron 90,059 solicitudes de retiro, siendo todas aprobadas, de esto se tuvo un equivalente a 71,667 solicitudes de retiro por causa voluntaria, 12,674 por ajustes y castigos crediticios y 5,718 por fallecimiento; el monto total de aportes retirados sumó un total de \$67,544,250.00 pesos mexicanos.







## COMPROMISO

El compromiso para el 2017 es disminuir el número de socios retirados de forma voluntaria, basándose en estrategias de fidelización de los socios a través del fortalecimiento de sus productos y servicios, así como en los tiempos de respuesta a las solicitudes con una atención más personalizada.



### PRODUCTOS Y SERVICIOS

Caja Popular Mexicana, enfocada en satisfacer las necesidades de sus socios, cuenta con una gama de productos y servicios que le permiten ser una financiera con cobertura y competitividad dentro del sector.



### CUENTAS DE CAPTACIÓN

Cuenta Mexicana



Rendicuenta



Servicuenta



Cuenta **Mi Alcancía** CPM  
El alcance de mis planes

Cuentamiga



Mi Nómina Mexicana



### CUENTAS DE COLOCACIÓN

- Crédito inmediato
- Línea de Crédito Preferencial
- Semilla Cooperativa
- Crédito Automotriz
- Crédito personal preferencial
- Credinómina Mexicana
- Crédito Garantizado con Rendicuenta
- Línea de Crédito Productiva
- Crédito Personal
- Hipotecario de Vivienda de CPM
- Mi Auto Seguro con CPM
- Liquidez con Garantía Hipotecaria de CPM
- Línea de Crédito Inmediata





# Dimensión FINANCIERA

En apego a la normatividad externa, Caja Popular Mexicana revisa de forma sistemática su comportamiento financiero, ponderando 11 indicadores, de los cuales, prácticamente todos reflejan un nivel positivo en relación al parámetro

regulatorio. Resaltan de manera particular, el requerimiento de capitalización, la cobertura de cartera vencida, el crédito neto y el control del índice de morosidad. Una tendencia a la baja son los gastos de administración y finanzas.

## TABLERO FINANCIERO DE DECISIÓN (TFD)

RAZÓN FINANCIERA RELEVANTE	PARÁMETRO REGULATORIO	DIC-15	DIC-16	VAR ANUAL REAL	META A DIC-15	VAR ANUAL PROYECTADA
<b>COBERTURA FINANCIERA</b>						
1 Requerimiento de capitalización	>=150%	234.34%	253.18%	18.84%	235.68%	1.34%
2 Cobertura de cartera vencida	>=90%	133.52%	146.27%	12.74%	133.39%	-0.13%
3 Solvencia	>=100%	101.68%	101.48%	-0.20%	102.95%	1.27%
4 Coeficiente de liquidez	>=10%	21.04%	15.50%	-5.54%	19.10%	-1.95%
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>						
5 Índice de morosidad	<=10%	3.38%	2.70%	-0.68%	3.31%	-0.07%
6 Fondo de activos improductivos	<=100%	12.28%	11.09%	-1.19%	15.41%	3.12%
<b>ESTRUCTURA FINANCIERA</b>						
7 Crédito neto	70% a 80%	67.25%	64.49%	-2.76%	68.57%	1.32%
<b>RENTABILIDAD</b>						
8 Autosuficiencia operativa	>=100%	110.13%	118.41%	8.28%	110.00%	-0.13%
9 Gastos de admn. y promoción	<=70%	82.42%	74.71%	-7.71%	79.45%	-2.97%
10 Rendimiento sobre activos	>=0%	2.13%	2.80%	0.67%	2.03%	-0.09%
11 Margen	>=70%	82.22%	80.92%	-1.29%	79.22%	-3.00%

La cooperativa refleja una creciente fortaleza financiera, lo que le permite solventar sus compromisos económicos ante terceros y continuar con sus planes de expansión.

## Comportamiento crediticio

Durante 2016 se otorgaron 594,889 créditos por un monto de: \$17,793,648,510.00 pesos mexicanos. Las principales finalidades de crédito al consumo fueron: consumo personal, remodelación/ampliación de vivienda, deudas, gastos escolares, adquisición de vehículos, gastos médicos y adquisición de materia prima.

En lo que respecta al porcentaje de la cartera por segmento de crédito, es importante identificar que el 54% corresponde a créditos de consumo mientras que 26% fue destinado a la cartera por comercio y 21% a vivienda.

La cartera de Caja Popular Mexicana al cierre del periodo 2016 llegó a \$ 26,369,413,387.23 pesos mexicanos.

## Riesgos

Caja Popular Mexicana en cuanto a su prudencia financiera su capital de





riesgos cerró con 253.18% versus 234.34% del 2015, lo que le permite contar con un adecuado blindaje financiero en cuanto a posibles eventos de riesgo.

Frente a la respuesta en cartera vencida Caja Popular Mexicana ha aplicado asertivamente medidas preventivas derivadas del riesgo de crédito cerrando el periodo 2016 en 2.70% vs 3.38% del 2015.

Factores que permiten evidenciar que la cooperativa maneja adecuados índices de prudencia financiera que incluye sus gastos y un adecuado remanente derivado de inversión de activos totales de la sociedad.

profesional y personal, aspectos que se demuestran en sus condiciones de trabajo dignas, remuneración equitativa, interés en la formación, capacitación y desarrollo.

Además de la contratación laboral local, la cooperativa genera una importante permanencia de sus empleados. La mayor cantidad de colaboradores originarios de otros lugares se ubica en la Oficina de Dirección General (matriz) en la ciudad de León, Gto.

La cooperativa cuenta con planes de carrera laboral y un esquema de sucesión en el que prepara a personal para ocupar puestos claves y con ello asegurar la continuidad de los procesos de alto impacto.

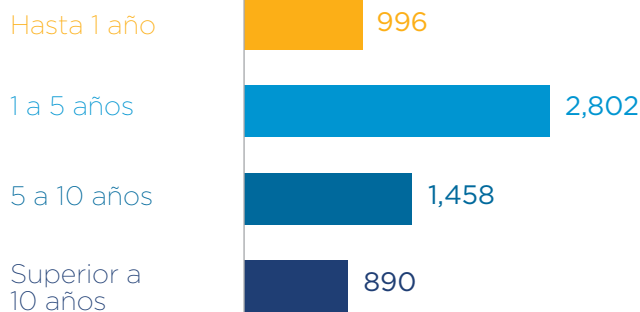
A continuación se muestran los rangos en años de servicio por parte de su personal.

## Dimensión social

### Público interno

Caja Popular Mexicana mantiene una relación con sus colaboradores, basada en equidad, respeto

### PERMANENCIA DE LOS COLABORADORES



De igual forma se evidencia que Caja Popular Mexicana es una institución que se encuentra libre de trabajo infantil.

RANGO	No. DE SOCIOS	PORCENTAJE
Hasta 1 año	996	16.21
De 1 a 5 años	2,802	45.59
De 5 a 10 años	1,458	23.72
Superior a 10 años	890	14.48
<b>Total</b>	<b>6146</b>	<b>100.00</b>



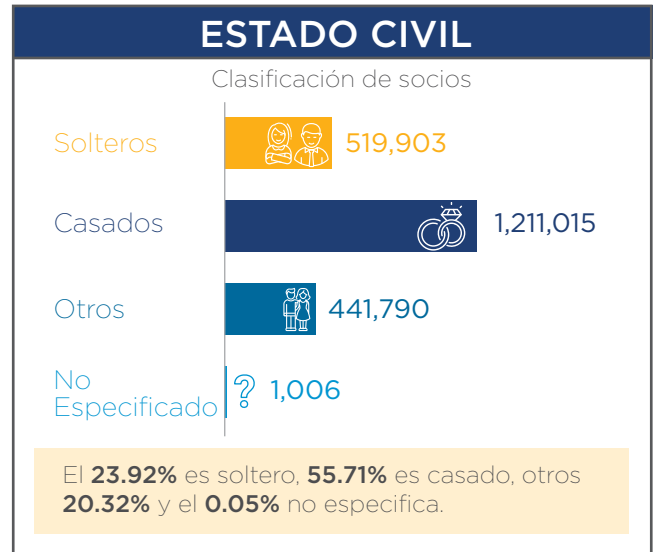
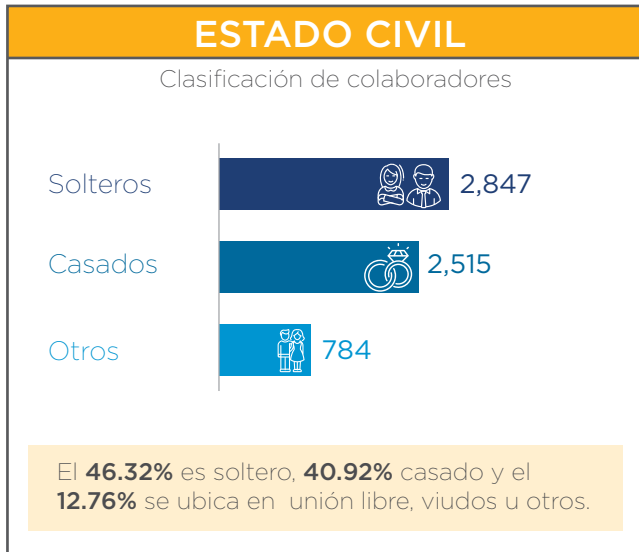


# Diversidad

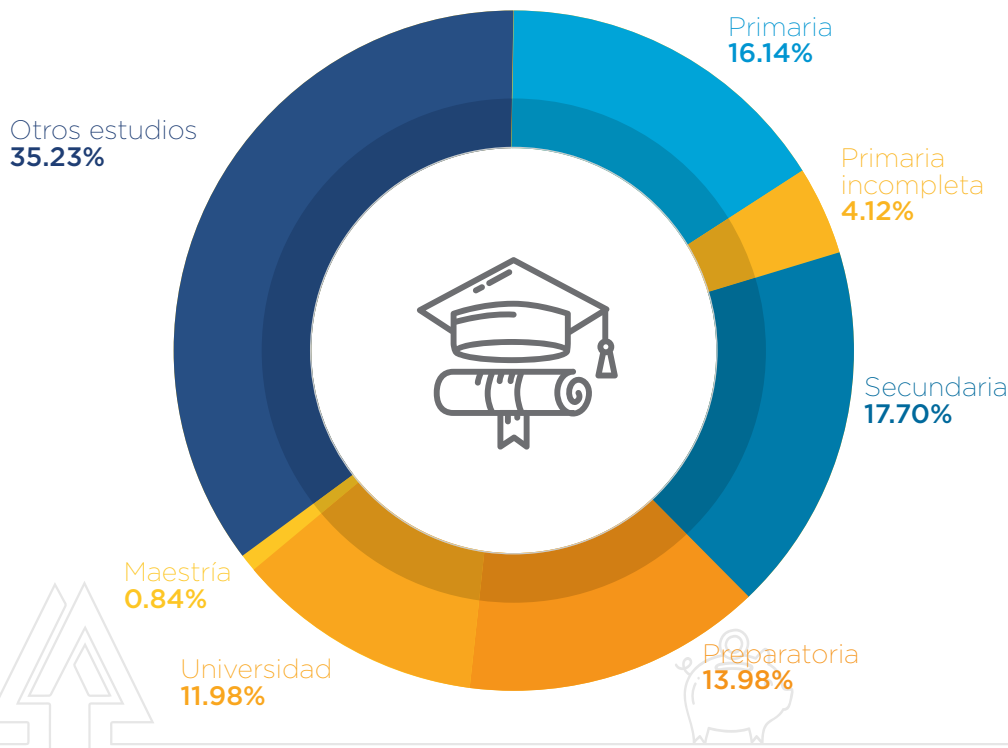
Caja Popular Mexicana, mantiene un interés permanente en cumplir con sus principios cooperativos y para ello se asegura de que exista un respeto a la diversidad en cuanto a estado civil, nacionalidad, diversidad étnica y nivel académico en sus trabajadores y asociados.

Se trabaja para mejorar con los criterios de equidad de género existiendo una diferencia del 14.74% más de hombres sobre el total de mujeres en el nivel laboral.

El 100% de la fuerza laboral es de nacionalidad mexicana y su propósito para el 2017 es continuar bajo las políticas de contratación actual.



## CLASIFICACIÓN DE SOCIOS POR NIVEL DE ESTUDIOS

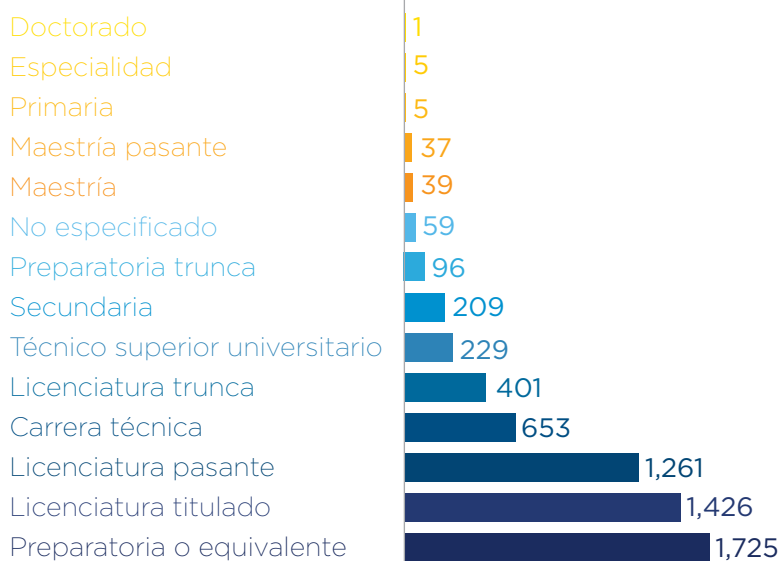


Con este indicador, se manifiesta la diversidad en estudios de parte de los socios así como el cumplimiento del primer principio cooperativo de puerta abierta y la inclusión financiera de los diferentes niveles socioculturales

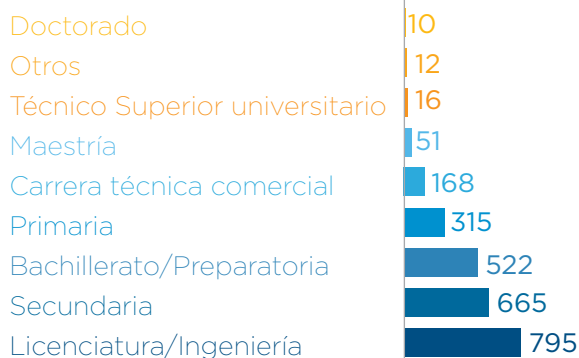




## ESTUDIOS COLABORADORES



## ESTUDIOS DIRIGENTES



## COMPROMISO

Se identifica que en la cooperativa sólo el 65.92% de su personal tiene estudios universitarios, teniendo un importante reto por motivar al personal para que culmine esta fase, en pro del desarrollo institucional y profesional de los colaboradores.

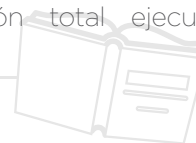
## Educación, formación e información

Caja Popular Mexicana considera que los procesos de formación, capacitación y desarrollo permiten mejorar los conocimientos y competencias de quienes integran la institución, por lo que su plan de capacitación o formación está enfocado para colaboradores, dirigentes y socios, mismo que cuenta con una partida presupuestaria aprobada por el Consejo de Administración y puesto de

conocimiento de la Asamblea General de Socios, esto demuestra la fortaleza institucional de la cooperativa en los procesos de participación y buen gobierno corporativo.

## Desarrollo de las capacidades e inversión

Durante el 2016 se realizaron un total de 919 cursos, talleres y programas de capacitación para colaboradores, la inversión total ejecutada en





capacitación de personal fue de 3'165,825.00. Se evidencia que el presupuesto fue operado de manera adecuada, logrado un total de 122,192 horas de formación o capacitación.

Adicional a ello, los dirigentes cuentan con un programa permanente de capacitación denominado Sistema de Capacitación a Dirigentes (SICADI) el cual es aprobado por el Consejo de Administración. El número de horas establecidas para los programas de los tres niveles fue de 250 horas. Para dicha capacitación se tuvo una inversión de \$1'006,031.87

EN CUESTIÓN DE LA  
CAPACITACIÓN -FORMACIÓN  
DE SOCIOS- SE REALIZARON  
30,763 ACCIONES, CON  
UNA INVERSIÓN DE  
\$26'792,188.00 Y 46,376  
HORAS DE TRABAJO.

Caja Popular Mexicana cuenta con un plan de capacitación para el desarrollo de conocimientos y competencias para sus colaboradores, dirigentes y socios dando con ello cumplimiento al principio 4 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), mismo que señala la promoción de la erradicación de analfabetismo en sus diferentes ámbitos.

La cooperativa, a pesar de contar con un presupuesto asignado para capacitación comprometida con su personal en cuanto al fortalecimiento de sus talentos, en las encuestas realizadas al interior se identifica una área de oportunidad, ya que los colaboradores requieren que dicha capacitación sea más especializada para cada área dentro del giro del negocios, tema que ya se está atendiendo desde la Dirección de Recursos Humanos.



## Empleo digno

Caja Popular Mexicana mantiene estándares de reclutamiento de personal, trabaja en mejorar el clima laboral a través del análisis de las causas de ausentismo de los colaboradores, cuenta con metodologías de levantamiento de información para conocer las posibles desigualdades en carga laboral, salario y categorías de puestos.

De forma periódica se evalúa el servicio interno entre las diferentes áreas y se establecen compromisos de mejora. De igual manera se revisa el cumplimiento de metas de forma particularizada y general, lo cual fortalece sus líneas de comunicación institucional. Tanto el personal como la estructura directiva cuentan con un sistema para la atención de denuncias.

Cada año se lleva un evento denominado Foro con el Director General en el que los colaboradores seleccionados por su desempeño establecen un intercambio de ideas con su director.

En 2016 se generaron 785 plazas de empleos, mismas que se cubrieron al 100%, es importante destacar que este personal fue contratado bajo relación de dependencia con la cooperativa, se invirtió en sueldos y prestaciones la cantidad de \$1,619 mdp mostrando con ello un empleo digno con los salarios de acuerdo



a la responsabilidad en las actividades realizadas, esta política se mantendrá en el 2017.



NOS ENORGULLESE  
HABER GENERADO 785  
OPORTUNIDADES DE  
EMPLEO EN LAS REGIONES  
DONDE CAJA POPULAR  
MEXICANA OPERA

## Rotación

En contraste se tuvo una salida de 939 colaboradores. El retiro de personal ha sido analizada según criterios económicos y laborales revisando las causas de las bajas para identificarlas y tomar acción sobre las mismas, esto debido a que es una tasa alta.



## COMPROMISO

Fortalecer los programas de fidelización del personal a través de la identificación de las causas por la que se dan las salidas de los colaboradores, promover el equilibrio entre la vida familiar y laboral, así como el fortalecimiento del desarrollo de competencias de los empleados.

## Prioridades de los intereses colectivos frente a los individuales

Los socios de Caja Popular Mexicana poseen programas de beneficio colectivo. Estos recursos se originan de los excedentes o remanentes anuales aprobados por la Asamblea General Ordinaria de Socios y las finalidades principales se orientan para cubrir ayudas funerarias y escolares. Dichos beneficios se norman de acuerdo al Reglamento de Obra Social el cual es administrado por el Consejo de Administración.

El saldo de Fondo de Obra Social a diciembre del 2016 era de \$55´904,888.93 el cual se le adicionarán, en caso de aprobación de la Asamblea General Ordinaria de Socios del 2017, \$100´000,000.00 como parte de los excedentes de dicho ejercicio. El monto anual promedio de asignación de recursos para ayudas funerarias es de 45 millones de pesos.

## Responsabilidad social

### Cooperación entre cooperativas

Caja Popular Mexicana establece alianzas con otras organizaciones, donde prioriza que éstos sean con otras cooperativas y demás entidades de la economía social y solidaria. En búsqueda de acuerdos con entidades que trabajen para lograr el beneficio mutuo y la solidaridad, conscientes de la importancia que generan las alianzas, dan mayor prioridad al sector en la Economía Solidaria y así cumpliendo también con el Principio 17 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible





el rescate de ahorros de cerca de 30,000 socios de la cooperativa Acremex, con ello, se manifestó de forma práctica la solidaridad hacia los socios afectados y el apoyo hacia el sector.

En este proceso participó el Fipago<sup>7</sup>, fideicomiso por parte del gobierno federal para el rescate de cooperativas aún no autorizadas.

Como antecedente se tiene también que en 2013, Caja Popular Mexicana rescató a socios de otras dos cooperativas que operaban en la península de Yucatán; ambas entidades sumaban 28 mil socios, quienes se beneficiaron con la recuperación de sus ahorros.

de la ONU, mismo que promueve la generación de alianzas multistakeholder para multiplicar impactos y que estos sean sostenibles, se identifica una importante área de oportunidad para promoción de convenios comerciales y de colaboración tanto a nivel nacional como internacional.

A lo largo del 2016, Caja Popular Mexicana mantuvo relaciones vinculativas y comerciales con otras organizaciones que pertenecen sector cooperativo, como: Sistemas Medios de Pago (Siscoop) y Protecciones y Beneficios (Prybe), así como con proveedores estratégicos para el soporte operativo y comercial.

Se identifica como área de oportunidad el establecimiento también alianzas comerciales y negocios con otras empresas que no sean cooperativas financieras así como ampliar el campo de colaboración con otras organizaciones de la Economía Social y Solidaria y de otros ramos académicos además de empresas del sector público como privado.

Caja Popular Mexicana, no tiene como política para su crecimiento las fusiones con otras cooperativas; sin embargo, los casos considerados anteriormente fueron derivados de circunstancias urgentes de rescate con visto bueno tanto de la autoridad como del propio sector.

## COMPROMISO

Caja Popular Mexicana se encuentra consciente de la importancia del trabajo multisectorial y consideran que pueden fortalecer este indicador a través del desarrollo de alianzas estratégicas con otro tipo de empresas en beneficio de los asociados y comunidad, por lo que tiene considerado en su plan estratégico promover estos vínculos basados en un sistema de gestión socialmente responsable.

### Compromiso con el sector

Caja Popular Mexicana, consciente de su responsabilidad social participó activamente en







La cooperativa se compromete a fortalecer las relaciones interinstitucionales para promover el sexto principio del cooperativismo universal “Cooperación entre Cooperativas”; de igual manera los procesos de participación en eventos con socios de fidelización y se continúa con la participación en eventos de la comunidad y ferias de las zonas de influencia.

Las actividades a favor de la comunidad son realizadas conforme a criterios de análisis internos; sin embargo, se requiere la definición de políticas sociales; razón por la que Caja Popular Mexicana implementará un sistema integrado de gestión de Responsabilidad Social para direccionar sus esfuerzos, actividades y presupuestos a programas y proyectos sostenibles con visión de desarrollo local comunitario.

Además considerando el quinto principio del cooperativismo universal “Capacitación Formación e Información” la cooperativa realiza actividades de educación enfocada principalmente hacia sus socios, asimismo promueve actividades de educación para la comunidad.

La cooperativa capacita en el buen uso de los recursos otorgados, no concediendo créditos con alto riesgo solo por el posible beneficio del negocio, aplica el concepto de prioridad de los intereses colectivos sobre los individuales.

La cooperativa capacita a sus trabajadores en atención al servicio al cliente para la atención oportuna a sus necesidades.

Es importante fortalecer la capacidad de relacionamiento comunitario a través de la definición de una política de relaciones comunitarias.

## Voluntariado

Caja Popular Mexicana cuenta con varias iniciativas

de voluntariado por parte de los colaboradores, el cual busca promover el compañerismo y principio de solidaridad cooperativo, sin embargo es importante fortalecer sus campañas de sensibilización.

La cooperativa atiende el concepto de que este tiempo invertido por sus colaboradores no será compensable en tiempo ni objeto de reducción de salario, asimismo este no es gratificado económicamente, todos sus voluntarios invierten parte de su tiempo de manera libre y comprometidos con el sentido cooperativista; sin embargo, dentro de los objetivos para el 2017 está analizar el tema para fortalecerlo.

Los dirigentes son socios voluntarios electos en sus asambleas y de acuerdo a su normativa interna participan en la cooperativa en la promoción, administración y vigilancia de la misma.

## Relación con el estado y organismos de supervisión

Caja Popular Mexicana mantiene una relación sana y positiva con el Estado Mexicano y sus organismos de gobierno, control y regulación.

La Institución mantiene una postura reconocida por los socios y trabajadores sobre la prohibición de favorecer directa o indirectamente con agentes del poder público, sin embargo considera importante fortalecer sus alianzas con este sector.

La cooperativa de forma sistemática presenta información financiera a los diferentes entes de supervisión y regulación como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Banco de México y Focoop<sup>8</sup>, anualmente recibe la visita de supervisión por parte de CNBV así como por ley, una firma independiente efectúa una auditoría externa. La información financiera de Caja Popular Mexicana es

<sup>7</sup> Fipago: Fondo para el Fortalecimiento de Sociedades y Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Apoyo a sus Ahorradores

<sup>8</sup> Focoop: Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Protección a sus Ahorradores







pública y se da a conocer a través de las diferentes plataformas de internet por parte de las autoridades<sup>9</sup>. Como parte del cumplimiento regulatorio para la atención de sus usuarios y públicos de interés, Caja Popular Mexicana cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE) que atiende requerimientos por parte de la Condusef<sup>10</sup> y una Oficina de Privacidad de Datos Personales la cual da tiene colaboración con el INAI<sup>11</sup>.

Caja Popular Mexicana tiene el propósito de contribuir en temas de importancia nacional y mundial dentro de la Agenda 2030 con la que trabaja el Pacto Global en México y el gobierno, la cooperativa se suma a contribuir desde sus agendas institucionales con planes, programas y proyectos, como lo evidencia su trabajo continuo en la preservación del ambiente, la erradicación del trabajo infantil y/o trabajo forzado, fin de la pobreza y otras formas de lograr un desarrollo sostenible a través del giro de su negocio.

Caja Popular Mexicana no recibe ayudas o donaciones por parte del Estado Mexicano, asimismo conoce y cumple con todas sus obligaciones tributarias. Con esta posición institucional la entidad evidencia el cumplimiento del cuarto principio del cooperativismo universal "Autonomía e independencia".

## Postura frente a la corrupción

La institución evita todo tipo de situaciones que involucren o favorezcan a agentes del poder público, directa o indirectamente, además cuenta con normas explícitas para no utilizar el poder de la institución para influenciar en las decisiones que pudieran hacer otras entidades, proveedores, clientes y otros aliados (asociados y trabajadores) en detrimento del bien común o el sector.

Cuenta con medidas que sancionan a los

<sup>9</sup> <http://portafolioinfo.cnbgob.mx/Paginas/Contenidos.aspx?ID=29&Titulo=Sociedades%20Cooperativas%20de%20Ahorro%2y%2Pr%C3%A9stamo/http://focoop.com.mx/WebSite16/WebForms/NivelCapitaliza.aspx>

<sup>10</sup> <https://eduweb.condusef.gob.mx/Reune/ditue.aspx>; Condusef: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

<sup>11</sup> INAI: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales



colaboradores y dirigentes involucrados en favorecimiento de agentes del poder u orden público incluidas en el código ético, de igual manera en su gobierno corporativo verifica que sus miembros guarden un comportamiento ético y que no hayan sido mencionados en la prensa bajo sospecha de haber participado en incidentes de cohecho o prácticas corruptas.

Esto se logra mediante la adopción de normas escritas, como el propio código de ética, normas y políticas de control interno, que incluye compras y adquisiciones, reporte de movimientos inusuales, entre otros, que son puestos en conocimiento al público interno. De la misma manera, se mantienen mecanismos formales de control, seguimiento y auditorías a casos presentados.

La cooperativa cuenta con una sólida estructura de supervisión y control que incluye, adicional al Consejo de Administración y Vigilancia, al comité de auditoría, riesgos, comunicación y control y unidades especializadas como: contraloría, auditoría interna y administración integral de riesgos así como comités administrativos regionales y comisiones permanentes de supervisión de vigilancia y crédito.





Respecto al combate en aspectos de corrupción, Caja Popular Mexicana cuenta con procesos claros y descritos en su código de ética, mismo que es puesto en conocimiento de todos sus colaboradores y dirigentes al ingreso a la institución; así también se tienen medios institucionales para la emisión y seguimiento de denuncias.

Al ser una cooperativa sólida y de confianza, reconocida por sus socios, colaboradores, dirigentes y la comunidad, para brindar servicios financieros, cuenta con procesos de transparencia, lo que se evidencia también en su informe anual presentado a su Asamblea General de Socios y la entrega sistemática de información financiera a las autoridades regulatorias.

## Comunicación y transparencia en la información

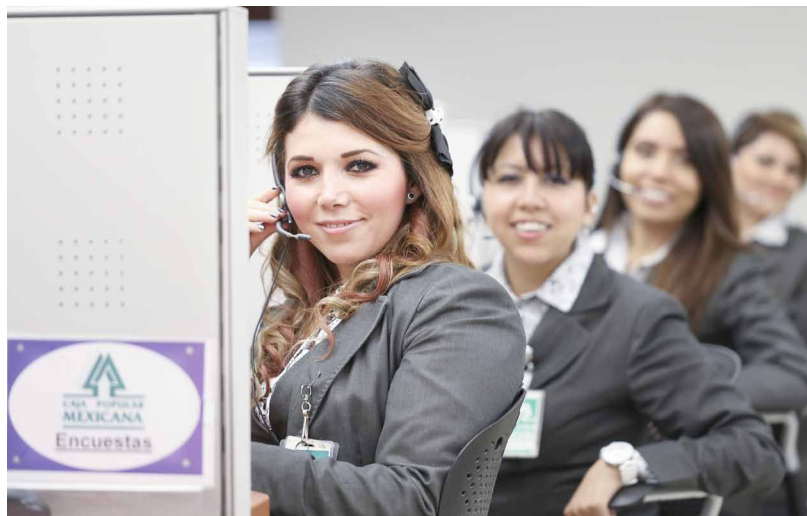


La comunicación institucional se realiza a través de juntas de trabajo presenciales o a distancia, call center, asambleas, talleres, foros, oficios, actividades de educación cooperativa, correos electrónicos, página web, intranet, redes sociales, boletines de prensa, inserciones y ruedas de prensa y medios masivos de comunicación.

Se identifica que la institución adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento



para interiorizar los impactos socioeconómicos, sin embargo existe un área de oportunidad para fortalecer un programa de gestión ambiental sustentable.



CUENTA CON ESPACIOS PARA RECIBIR LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LOS SOCIOS A TRAVÉS DE SUS CANALES DE COMUNICACIÓN COMO SON: 01 800 7100 800 (CALL CENTER) PÁGINA WEB (WWW.CPM.COOP) Y BUZÓN DE SUGERENCIAS ELECTRÓNICO (CONTACTO@CPM.COOP). ADICIONAL A ELLO, LA COOPERATIVA OPERA UN MÓDULO INDEPENDIENTE PARA REPORTE DE DENUNCIAS ANÓNIMAS A COLABORADORES ASÍ COMO A DIRIGENTES.



Caja Popular Mexicana en la elaboración de su Balance Social involucra a sus grupos de interés, tales como: comunidad, público interno, consumidores y socios, proveedores, gobierno y sociedad en general. Sin embargo no incluye en su reporte de Balance Social, críticas, sugerencias y testimonios de sus grupos de interés. De la misma manera la institución emplea en su planificación estratégica; los datos recolectados y utilizados para la publicación de sus actividades sociales y ambientales.

Caja Popular Mexicana además publica las tasas activas y pasivas a la vista del público y de los socios. Además realiza comunicados no financieros para conocimiento de los socios, colaboradores y dirigentes, también presenta información periódica de sus productos, tasas y características de cada uno de ellos a la Condusef.

## Difusión de la cultura cooperativa

En colaboración con la Universidad Iberoamericana de la Ciudad de México y la Alianza Cooperativa Nacional, A.C. (Alcona) se editó el libro “Avanzar en la inclusión financiera”, el cual relata, bajo la óptica de estas dos organizaciones cooperativas, la conceptualización y el marco legal que ha vivido el sector.

Cabe destacar que Caja Popular Mexicana ha editado más de 20 obras literarias de carácter cooperativo, las cuales, en su mayoría, fueron escritas por el profesor Florencio Eguía Villaseñor, fundador del movimiento de las cajas populares, este esfuerzo editorial se convierte en un valioso aporte a la sociedad con la promoción de la cultura cooperativista.

Se destacan los siguientes títulos: En manos del pueblo, el ABC de la Cooperación, Raiffeisen, Cajas Cooperativas, el Dirigente Cooperativo, entre otros. Además se cuenta con obras de otros autores como: Banca Social; las Cajas Populares y la Utopía del Padre Pedro Velázquez y 60 aniversarios de Caja Popular Mexicana.

## COMPROMISO

Lograr el alcance y frecuencia a su público objetivo y continuar comunicando a través de medios de difusión masiva las campañas de promoción y publicidad, con el fin de dar a conocer y colocar productos de ahorro y crédito; además del fortalecimiento de marca para alcanzar una mejor comunicación con sus grupos de interés.

## Dimensión ambiental

Con el objetivo de sensibilizar a la comunidad sobre el impacto de sus acciones en el medio ambiente, Caja Popular Mexicana ha invertido en una primera etapa 216 millones de pesos en la construcción de un edificio sustentable asignando para las oficinas corporativas.

También ha destinado recursos a la implementación de sistemas y herramientas tecnológicas que le han permitido automatizar sus procesos y disminuir el consumo de papel. En los que respecta a la impresión de documentos se realizan en hoja recicladas, es decir, se imprime sobre hojas previamente utilizadas. Relativo a consumo de consumibles / tóners, se







registra un disminución en éstos, debido a la adquisición de productos alto rendimiento en lugar de los de consumo regular.

Anteriormente, en la oficina de Dirección, se tenían instaladas lámparas de 32w con balastro adicional, estas fueron sustituidas por lámparas de led de 20w con balastro ya integrado, con esto fue posible disminuir el consumo de luz el cual se refleja en los recibos.

Caja Popular Mexicana se encuentra trabajando con la empresa SERPA, ésta última se encarga de reciclar papel y cartón; los responsables lo almacenan en contenedores y posteriormente pasan para llevarlo a reciclar, así también se colocaron mingitorios secos.

## COMPROMISO

Caja Popular Mexicana comprometida con el cuidado y preservación ambiental seguirá trabajando en la educación cooperativa con sus socios, colaboradores y dirigentes, enfocados en la sustentabilidad y conciencia en el uso responsable de los recursos ambientales.

Un tema relevante de Caja Popular Mexicana es su inversión en energía limpia en sus nuevas oficinas corporativas con la metodología de Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), sumándose al cumplimiento del séptimo principio que señalan los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados por la ONU en su agenda 2030<sup>12</sup>.



### OBJETIVO 7: GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA SEGURA, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODOS.

La energía es central para casi todos los grandes desafíos y oportunidades a los que hace frente el mundo actualmente. Ya sea para el empleo, la seguridad, el cambio climático, la producción de alimentos o para aumentar los ingresos. El acceso universal a la energía es esencial.

La energía sostenible es una oportunidad, que transforma la vida, la economía y el planeta. Las Naciones Unidas apoyan las iniciativas que aseguran el acceso universal a los servicios de energía modernos, mejoran el rendimiento energético y aumentan el uso de fuentes renovables.





# Aplicación DE LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS >>

CON LA PRÁCTICA DE LOS PRINCIPIOS QUE RINGEN NUESTRO ACTUAR, GENERAMOS DESARROLLO ASÍ COMO CRECIMIENTO DE LOS SOCIOS, SUS COMUNIDADES Y LA PROPIA INSTITUCIÓN.



## PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

- Los certificados de aportación de los socios, es de un monto fijo de \$750 MN con un total de 2,173,714 socios entre hombres y mujeres así como algunas personas morales.
- En 2016, alcanzó el 54.92% de mujeres socias en contraste con el 45.05% de hombres.
- Al cierre del ejercicio su capital social fue de 338 millones 256 mil pesos mexicanos.
- La cooperativa registró un activo total de 39 mil 272 millones de pesos.
- Su pasivo fue de 33 mil 021 millones de pesos.



## COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS

- Caja Popular Mexicana históricamente ha promovido la integración. Incluso su formación fue producto de una fusión de cooperativas.
- Se identifica que la cooperativa participa activamente con los organismos de integración a nivel nacional e internacional.
- La entidad mantiene una política de puertas

abiertas para intercambiar experiencias y buenas prácticas con sus homólogas nacionales e internacionales.

- Caja Popular Mexicana es miembro de Siscoop, organismo que provee servicios de medios de pago al sector. Al cierre del ejercicio ofreció servicios de operación a 37 clientes con la suma de 280 cajeros automáticos operando y 330 tarjetas de débito activas.
- Se identifica la importancia de generar alianzas y esquemas de negocios en el sector y aprovechar las oportunidades de nicho y de mercado.



## COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

- La cooperativa contribuye con sus servicios en la localidad y colabora en el cumplimiento de la Visión 2020 de la Alianza Cooperativa Internacional en el que se establece como propósito que el modelo cooperativo sea reconocido como líder en sostenibilidad económica, social y medioambiental.
- El 54% de los créditos otorgados por Caja Popular Mexicana son de consumo, el 26% comercio y el 21% vivienda.
- Producto de su alianza con Prybe<sup>13</sup> y otras em-







presas líderes, proporciona a sus socios servicios adicionales como protecciones al ahorro y préstamo, seguros para vehículos y personales, remesas y pago de servicios públicos. En su nuevo plan estratégico tiene previsto ampliar la gama de servicios en beneficio de sus asociados y por consecuencia de la comunidad.



### GESTIÓN

- La responsabilidad de la gestión está reflejada en los reportes de supervisión e informes a las diferentes instancias realizados en el año, mismos que han permitido mantener adecuados estándares de calidad en la cooperativa, así como transparencia en su actuar de buen gobierno corporativo.



### AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

- La cooperativa cumple con sus obligaciones fiscales y presenta de manera periódica información financiera a las autoridades correspondientes.
- Caja Popular Mexicana mantiene una relación institucional en los tres niveles de gobierno, salvaguardando su autonomía y toma de decisiones ante los diferentes agentes de poder.
- Se evidencia que cuentan con documentos normativos internos se mantienen actualizados y disponibles; Caja Popular Mexicana considera tanto los cambios de las normas de control como las necesidades de los socios al desarrollar y ejecutar sus políticas de desarrollo económico, social y ambiental.



### EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INFORMACIÓN

- Caja Popular Mexicana mantiene de manera permanente programas de capacitación y formación a sus socios, dirigentes y colaboradores.
- Los dirigentes participan en el Sistema de Capacitación a Dirigentes (Sicadi), programa diseñado para la adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias en su función.

- 100% del personal capacitado en diferentes temas requeridos para la gestión de la cooperativa
- Los directivos recibieron además, capacitación requerida en temas de administración y finanzas.
- 452,422 personas asistieron a programas educativos promovidos por la cooperativa.



### PÚBLICO INTERNO

- Se cuenta con una normatividad laboral que establece el tipo de prestaciones y obligaciones del personal bajo nómina.
- Las evaluaciones periódicas del personal permiten mantener estándares de calidad, y productividad en la institución.
- Se evidencia equidad y que no existe discriminación salarial entre hombres y mujeres, siendo reconocidos a nivel nacional e internacional por sus procesos integrales de desarrollo y reconocimiento.

## COMPROMISO

Caja Popular Mexicana comprometida a que el equilibrio económico y social que contribuya a su sostenibilidad en su plan estratégico 2018 - 2022, ha incorporado el indicador de Balance Social como un elemento clave en el compromiso social que tiene la institución para efecto de medición y seguimiento de sus diferentes iniciativas. El presente Balance está basado en los principios y valores cooperativos, así como también la aplicación de estándares internacionales como GRI, ISO 2600 y Pacto Global, para evidenciar sus aportes al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS de ONU.





La promoción de educación, capacitación se evidencia a través de la generación de negocios sostenibles basados en relaciones solidarias y

fomentando una mayor cultura de ahorro, lo que aporta a los ODS con el objetivo de promover el fin de la pobreza.

CONSCIENTE DE CREAR, FORTALECER AL IGUAL QUE FOMENTAR UN SISTEMA SOCIOECONÓMICO QUE INTEGRA FORMAS ASOCIATIVAS, AUTOGESTIONARIAS, SOLIDARIAS, DEMOCRÁTICAS QUE PROMUEVEN LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, ASÍ COMO TAMBIÉN A LOS DERECHOS HUMANOS, FACTORES QUE SE ENCUENTRAN EVIDENTES EN SU MANEJO SOBRE TEMAS DE INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE GÉNERO, EL RESPETO POR DIVERSIDAD Y LA NATURALEZA, LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS Y EL DESARROLLO INTEGRAL DEL SER HUMANO.





# Resultados de indicadores

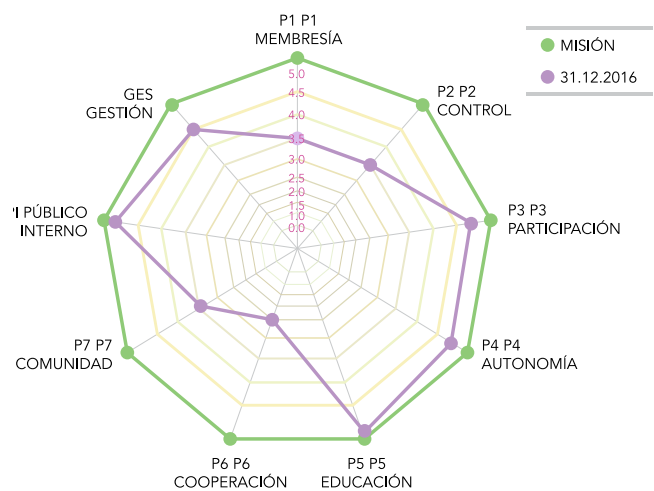
## BALANCE SOCIAL

### 2016 >>

En el presente informe de balance social se demuestran los puntos más relevantes de la gestión cooperativa que mantiene y promueve Caja Popular Mexicana, así como su estrategia de gestión, actividades de apoyo a la comunidad, servicios y beneficios generados para sus socios.

También evidencia la sostenibilidad y cooperativismo en su público interno, donde el desarrollo de su talento humano son ejes fundamentales para promover esta cultura y sentido de pertenencia tanto en colaboradores, socios y dirigentes.

La aplicación de los Principios Cooperativos para Caja Popular Mexicana, son parte de su razón de ser y se evidencian expresados en las relaciones - acciones solidarias y enfocándose a construir un Sistema Integrado de Gestión (SIGS).



lo cual genera confianza, seguridad y transparencia en las relaciones con los socios y la comunidad en general. En el año 2016, ingresaron a la cooperativa 142,190 nuevos socios, siendo un incremento del 7% en relación al ejercicio anterior.

#### MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA

La apertura que tiene Caja Popular Mexicana evidencia una base social integrada por personas naturales asalariadas, dirigentes voluntarios, emprendedores, microempresarios, amas de casa, personas físicas y morales. Los productos de ahorro y crédito han sido diseñados para cubrir las múltiples necesidades de los socios con precios y requisitos accesibles, se evidencian procesos sólidos, eficientes y de calidad,

#### CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS

Se promueve la inclusión y el desarrollo individual y colectivo de los socios. Como reto institucional se ha propuesto en fortalecer a su talento interno: colaboradores, dirigentes, miembros de los órganos de gobierno y socios en general con conocimientos





que les permitan ser el motor de desarrollo de la cooperativa con procesos autogestionarios y democráticos.

La práctica de buen gobierno busca generar confianza y garantizar la responsabilidad de la gestión integral de Caja Popular Mexicana.



### PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS

Caja Popular Mexicana maneja adecuados procesos de participación económica, donde el aporte individual - certificados de aportación - garantiza la propiedad cooperativa y la participación activa de los socios, el monto de aporte es único y corresponde \$750 MN, lo que evidencia la participación económica equitativa de los miembros.



### AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros, si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa, Caja Popular Mexicana cuenta con procesos claros de gobierno cooperativo y en éstos se evidencia la autonomía e independencia en la toma de decisiones.



### EDUCACIÓN, FORMACIÓN E INDEPENDENCIA

En Caja Popular Mexicana entienden a la educación como un proceso de formación referido a valores, por lo que promueve activamente el acceso al conocimiento para fomentar la cultura institucional y el desarrollo personal y colectivo.

Cooperación entre cooperativas

La integración cooperativa es importante en Caja Popular Mexicana por lo que han desarrollado proyectos y alianzas para fortalecer el movimiento

cooperativo mexicano de manera activa como agentes de vinculación e integración, siendo también públicos de opinión importante en el sector.

### APOYO A LA COMUNIDAD

La comunidad es el medio natural en donde se desenvuelve la cooperativa y en el que presta de manera directa sus servicios financieros y educativos. Caja Popular Mexicana está comprometida en fortalecer sus vínculos colaborativos con los diferentes agentes e interlocutores de la sociedad a fin coadyuvar en el desarrollo local y ser más visible en este esfuerzo.



### PÚBLICO INTERNO

Caja Popular Mexicana, promueve la construcción de relaciones laborales con sus colaboradores, basadas en los valores de la honestidad, respeto, confianza, ofrece una remuneración justa y equitativa.

Proporciona condiciones de trabajo dignas y procesos de desarrollo integral para sus trabajadores.

Fortalece el conocimiento y competencias de sus dirigentes y cuenta con un esquema de reconocimiento y apoyo a su labor.



### GESTIÓN

El desarrollo socioeconómico de Caja Popular Mexicana, se basa en una gestión planificada y eficiente de los recursos económicos, sociales y ambientales, el fortalecimiento de la estructura financiera ha permitido generar provisiones, reservas y capital institucional sostenible y fortalecido.





---

## Acerca de este informe

El presente documento no ha sido sometido a verificaciones externas. Sin embargo, a lo largo de su desarrollo, se ha contado con el apoyo de WOCCU Latinoamérica por medio de la consultora Master Karla Pamela Acosta Silva bajo la implementación de la herramienta de Reporte Integrado de Balance Social, quien realizó la construcción técnica de indicadores y metodología de la memoria respetando los lineamientos de reporte descritos. De igual forma se tomó en cuenta la colaboración de la Dirección General, Dirección de Relaciones Instituciones y demás áreas involucradas para la integración, consolidación y estructuración de este primer reporte.







Ignacio Altamirano no. 407  
Col. San Juan de Dios  
C.P. 37004  
León, Guanajuato. México.