



**IDENTIDAD COOPERATIVA**  
Informe de Desarrollo Sostenible 2018  
**¡Unidos, todo es mejor!**



## **IDENTIDAD COOPERATIVA**

Informe de Desarrollo Sostenible 2018

**¡Unidos, todo es mejor!**

# Contenido

## ACERCA DE LA ORGANIZACIÓN

- 4 Presentación
- 5 Identidad y compromiso cooperativo
- 6 Evolución que une
- 7 Desarrollo económico sostenible y equilibrio social
- 8 Grupos de interés
- 9 Niveles de gestión
- 10 Información estadística
- 13 Presencia en la república
- 14 Integración y participación

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 23 Buenos Resultados

## 25 CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

## 26 TRANSPARENCIA

## 29 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

## DESEMPEÑO SOCIAL E IMPACTO DE SERVICIOS

- 33 Productos y servicios
- 36 Sector Cooperativo
- 39 Relaciones cooperativas internacionales

## 40 Síntesis

## Presentación

Con 67 años de trayectoria, Caja Popular Mexicana, es una de las cooperativas de ahorro y préstamo más representativas en México y Latinoamérica, siendo regulada desde 1996 por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

En este informe se da a conocer el avance y aportación de la cooperativa en materia económica, social y ambiental hacia sus públicos de interés y comunidad en general, correspondiente al ejercicio 2018. Por tercera ocasión consecutiva se presenta dicho informe.

*“Quisimos formar personas que llevaran a plenitud su ser, con la tarea de ayudar a otros a ser más y no sólo a tener más”.*

*Padre Manuel Velázquez  
Hernández.*



## Identidad y compromiso cooperativo

En 1995, la **Alianza Cooperativa Internacional (ACI)** quien es el máximo organismo de representación del sector cooperativo a nivel internacional, actualizó la definición de cooperativa y la formulación de los principios y valores cooperativos. Los cuales han sido referentes en la forma de actuar de estas entidades.

Las cooperativas son organizaciones propiedad de sus socios, quienes tienen derechos y obligaciones por igual. Este movimiento social, vigente desde los **Pioneros de Rochdale** en Inglaterra (1844) y **Guillermo Raiffeisen** en Alemania (1848) emerge en la actualidad como una **alternativa real** para solventar los grandes retos de pobreza, marginación y desigualdad a través de empresas administradas por sus propios miembros.

Quienes forman parte de este movimiento asumen los valores cooperativos: **autoayuda,**

**responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.** Así también la práctica de los principios cooperativos: **membresía abierta y voluntaria, control democrático de los miembros, participación económica de los socios, autonomía e independencia, educación, formación e información, cooperación entre cooperativas y compromiso con la comunidad.**

Caja Popular Mexicana vive día a día los valores y principios cooperativos, siendo una organización abierta para todas aquellas personas dispuestas a formar parte de ella; además de sus servicios financieros competitivos, proporciona programas de educación y formación para sus miembros y apoya la unidad sectorial tanto nacional como internacional, teniendo un claro compromiso por el desarrollo de este movimiento y la comunidad.



**Alianza  
Cooperativa  
Internacional**

*“La elevación del nivel de vida estará en función del desarrollo de la cooperación”*

*Paul Lambert*

<sup>1</sup> Declaración sobre la Identidad y Principios Cooperativos. Alianza Cooperativa Internacional. Manchester 1995. [www.ica.coop](http://www.ica.coop)



# Evolución que une

Fundación de las tres primeras cajas populares de ahorro y préstamo en México.



Constitución de la Confederación Mexicana de Cajas Populares (CMCP)



Se celebra un plebiscito en el sector para definir la integración de una entidad nacional. Se presenta ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la solicitud de autorización para constituir Caja Popular Mexicana.



Da inicio la operación en red de todas las sucursales y unidades administrativas de Caja Popular Mexicana.

1951

1954

1964

1971

1993

1995

2004



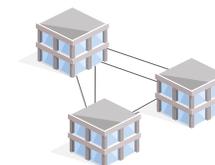
Formación del Consejo Central de Cajas Populares.



Contratación de los primeros empleados para dar servicio a los socios de la cooperativa.



Caja Popular Mexicana es autorizada conforme la figura jurídica Sociedad de Ahorro y Préstamo e inicia sus operaciones en el siguiente año.



La Comisión Nacional Bancaria y de Valores autoriza a Caja Popular Mexicana el cambio de figura jurídica a Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.



Se inicia el nuevo plan estratégico cuya propuesta de valor es la de proporcionar soluciones financieras: competitivas, personalizadas, accesibles y oportunas; se inaugura del edificio corporativo el cual es amigable con el medio ambiente.

2007

2015

2018



Se consolida Caja Popular Mexicana como la cooperativa de ahorro y préstamo más grande de México con 2 millones de socios.



*“El movimiento cooperativo es un movimiento de una promesa perpetua, un movimiento de transformación sin fin. Nunca logra un estado de perfección; nunca descansa satisfecho de lo que ha logrado”*

*Alianza Cooperativa Internacional.*

## Desarrollo económico sostenible y equilibrio social

Caja Popular Mexicana es una organización que fundamenta su actuar en el **valor de las personas**, las cuales no son vistas en función del capital sino en su **dignidad humana** y potencial para salir adelante que en conjunto con los demás asociados participan de forma **solidaria** para **transformar** las condiciones de vida tanto individuales, familiares y de la propia comunidad.

Este crecimiento, muchas veces silencioso, tiene un **impacto sustancial** en las personas al mejorar su capacidad de administrar sus recursos económicos y adoptar o fortalecer prácticas democráticas y trabajo en equipo.

La **solidez empresarial e impacto social** de la cooperativa se ubica en la parte principal de su mapa estratégico, por lo tanto, los proyectos definidos están enfocados en mejorar las condiciones de vida de las personas por medio de sus servicios y asegurar la sustentabilidad de la organización.

*“Ningún sistema económico o social podrá servir al hombre, a no ser que esté basado en los valores fundamentales de la persona humana”*

*Juan Pablo II*



### MISIÓN

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y satisfacción de nuestros socios en apego a los principios y valores cooperativos.



### VISIÓN

Consolidar nuestro liderazgo como cooperativa de ahorro y préstamo mediante soluciones financieras, competitivas, personalizadas, accesibles y oportunas, que dinamicen la economía de nuestros socios y las comunidades en las que operamos.



### PROPUESTA DE VALOR

Soluciones financieras, competitivas, personalizadas, accesibles y oportunas.

# Grupos de interés

Este reporte está dirigido principalmente para sus grupos de interés.

	<b>SOCIOS</b>	Integrantes de la cooperativa que participan en el capital social, los cuales tienen derechos y obligaciones.
	<b>COLABORADORES</b>	Empleados contratados por la Sociedad para atender una función administrativa u operativa específica.
	<b>DIRIGENTES</b>	Socios voluntarios que participan de acuerdo al nivel de gestión, en la promoción, administración o vigilancia de la cooperativa.
	<b>SECTOR COOPERATIVO</b>	Organismos del movimiento cooperativo de ámbito local, nacional e internacional.
	<b>AUTORIDADES</b>	Autoridades en el ámbito local, estatal y federal.
	<b>PROVEEDORES</b>	Empresas que mantienen vínculos comerciales con Caja Popular Mexicana.
	<b>LÍDERES DE OPINIÓN</b>	Columnistas y editorialistas de los medios de comunicación, representantes de organismos gremiales y de asociaciones civiles.
	<b>COMUNIDAD ACADÉMICA</b>	Instituciones académicas de nivel superior, investigadores, catedráticos y estudiantes.



Públicos de Interés

*“Cooperación significa, literalmente, trabajar unidos. Unión es fuerza en todos los casos, sin excepción. Muchas manos abrevian la jornada. Lo que uno no puede, dos sí. Lo que resulta imposible para pocos, es fácil para muchos”*

*William King.*

## Niveles de Gestión

**Caja Popular Mexicana** se integra por tres esferas de gestión:

**1. La social**, mediante el cual los socios participan en las asambleas y toman decisiones de acuerdo a su nivel de gestión, mediante mecanismos democráticos.

**2. La dirigenal**, que se integra por socios electos en asambleas para atender en representación de los demás, las funciones de promoción, administración o vigilancia de la cooperativa, y

**3. La operativa**, que se refiere a sus colaboradores cuya función es la administración de los recursos y el servicio hacia los socios.



## Información estadística

Caja Popular Mexicana ha mantenido un crecimiento sostenible en ingreso de socios, activos, captación y colocación; además de ampliar su presencia con más sucursales e incorporación de nuevos canales de servicio.



\*En miles de pesos  
Al 31 de diciembre del 2018

### MEMBRESÍA



Número de Menores Ahorradores

Número de Socios

**\*2.5**  
Millones de Socios

Cada día más personas identifican las ventajas de pertenecer a Caja Popular Mexicana y en general, al movimiento cooperativo, a fin de resolver sus necesidades económicas a precios justos y trato humano característico de estas organizaciones.

Se muestra una gráfica de crecimiento en membresía en Caja Popular Mexicana de los últimos 11 años.

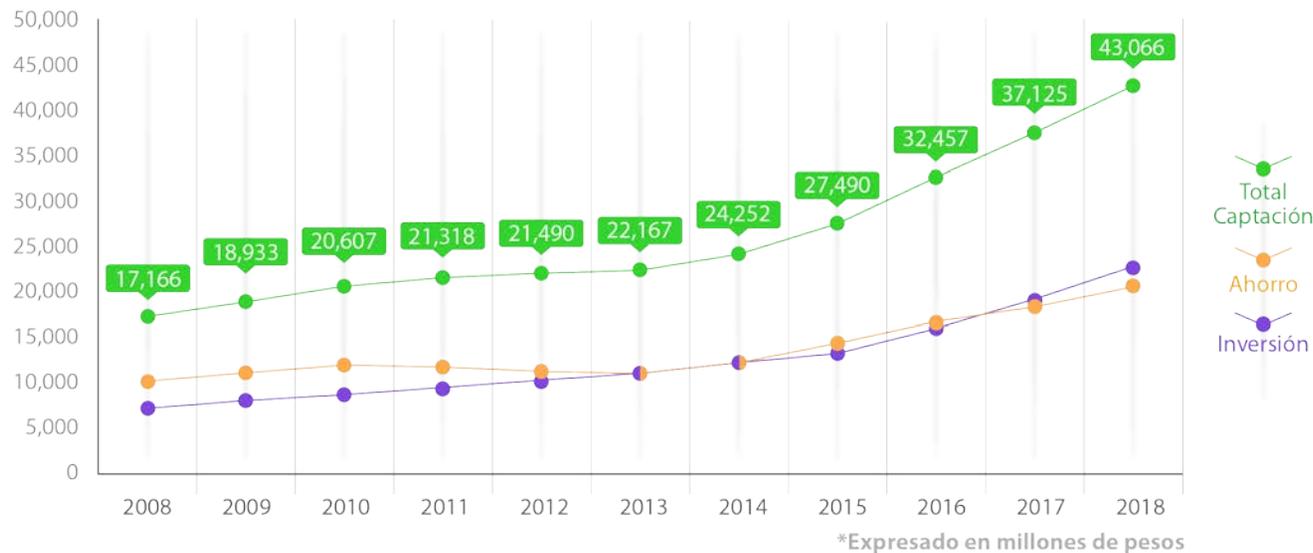
### CAPTACIÓN

La captación representa el ahorro e inversión de los socios; el promedio de ahorro por socio en el ejercicio 2018 fue de \$17,063.00. Esto muestra que el ahorro es posible siendo un motor trascendental en la formación del patrimonio y la movilización de recursos productivos.



AHORRO POR SOCIO 2018

**\$17,063.00**



*“El ahorro es la base de una economía sana y fuerte que hace a los pueblos dueños de su propio destino”*

Anónimo



## COLOCACIÓN

El crédito es una importante palanca de desarrollo, por lo que la cooperativa consciente de generar un círculo virtuoso que implique el ganar-ganar ha impulsado entre sus socios el uso responsable del crédito así como su pago oportuno.

En la siguiente gráfica muestra el comportamiento de colocación crediticia en los últimos 11 años.

*“La cooperación permite a cada uno, en igualdad de condiciones, aportar su ayuda para el bien de todos”*

J. Jacobo Holiyoake

## COLOCACIÓN



CARTERA TOTAL 2018

**33,962 mdp**

CARTERA VIGENTE 2018

**33,050 mdp**

## Presencia en la república

La cooperativa basa gran parte de su fortaleza en la relación personalizada con el socio; es por ello, que las sucursales representan un importante punto de encuentro no sólo para otorgar los servicios financieros sino para atender actividades educativas, dirigenciales y conmemorativas del sector.

En contribución al primer Objetivo de Desarrollo Sostenible promovido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)<sup>2</sup> “Fin de la pobreza” Caja Popular Mexicana impulsa la inclusión financiera al ubicar sus sucursales mediante criterios de servicio y sustentabilidad.

Ubicación de sucursales	Ejercicio 2017		Ejercicio 2018	
	No.	Porcentaje	No.	Porcentaje
Rurales	18	4%	18	4%
Semiurbanas	78	17%	79	17%
Urbanas	367	79%	369	79%
Total	463	100%	466	100%

<sup>2</sup> <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/07/la-onu-destaca-la-importancia-de-las-cooperativas-para-el-futuro-sostenible/>



# Integración y participación

## SOCIOS POR EDAD

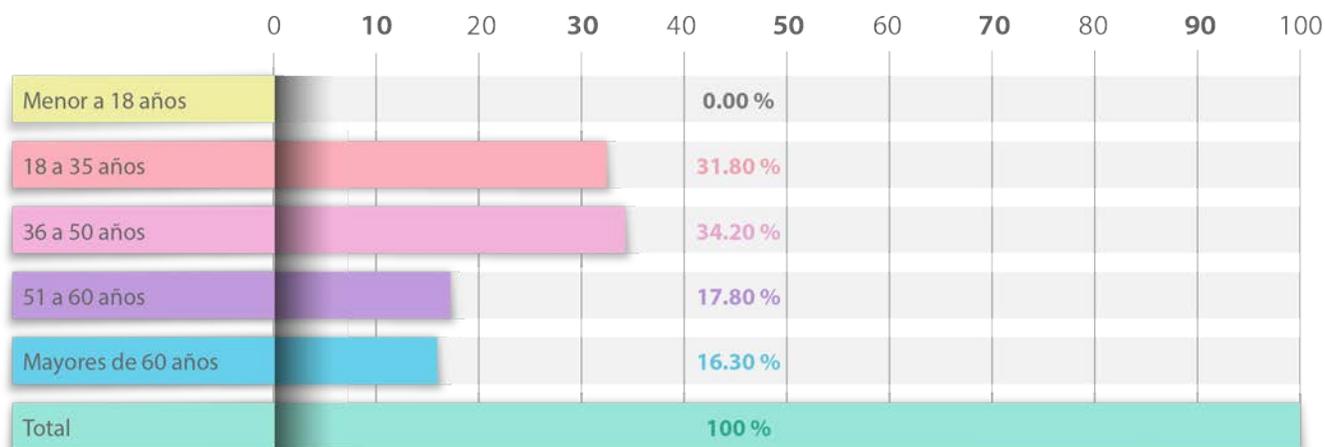
Para Caja Popular Mexicana lo más importante es su capital humano, por lo que considerando no sólo la doctrina humanista del movimiento cooperativo sino también las buenas prácticas internacionales orienta sus esfuerzos para mejorar las condiciones de vida de sus socios, colaboradores y dirigentes.

### Integración y conformación del capital humano.

Caja Popular Mexicana mantiene un interés permanente por la inclusión sin distinción de edad, sexo, condición económica o social y etnia; así como también promueve su participación y desarrollo.



Edades de los socios	2017	2018	Diferencia	Porcentaje de participación por edades
Menor de 18 años*	24	8	-16	0.00
18 a 35 años	752,330	802,387	50,057	31.80
36 a 50 años	801,411	862,170	60,759	34.20
51 a 60 años	413,313	449,219	35,906	17.80
Mayores de 60 años	363,851	410,208	46,357	16.30
Total	2,330,929	2,523,992	193,063	100



\*Personas morales y detalles de captura.

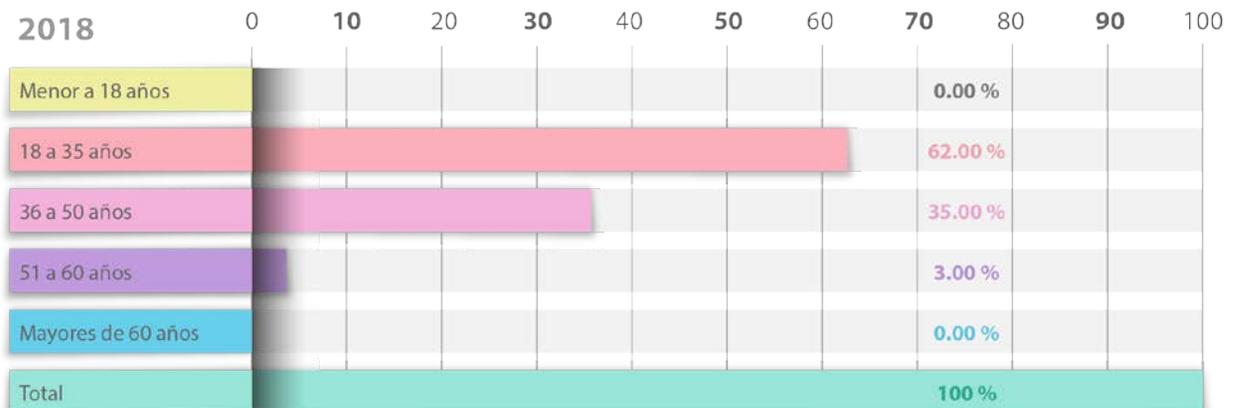
## COLABORADORES POR EDAD

La organización sigue en crecimiento y genera oportunidades de empleo a nivel nacional. El sentido de pertenencia laboral forma parte de sus fortalezas.



**62%** DE SUS COLABORADORES TIENEN ENTRE **18 y 35 años de edad**

Edades colaboradores	2017	2018	Porcentaje de participación por edades 2017	Porcentaje de participación por edades 2018
Menor de 18 años	0	0	0	0
18 a 35 años	4,585	4,170	70.02	62.00
36 a 50 años	1,831	2,343	27.96	35.00
51 a 60 años	129	182	1.97	3.00
Mayores de 60 años	3	7	0.05	0.00
100	6,548	6,702	100	100



## DIRIGENTES POR EDAD

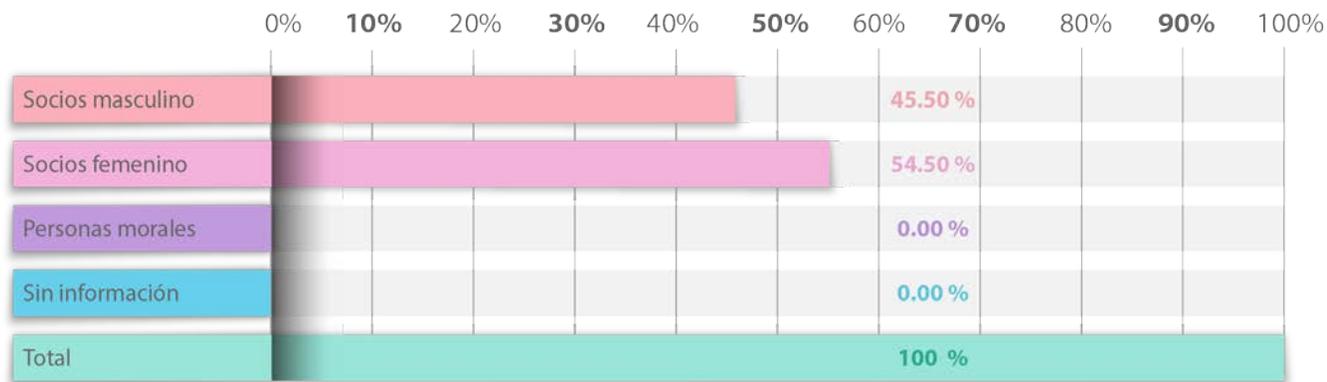
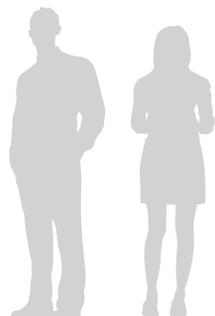


Edades de los dirigentes	2017	2018	Porcentaje de participación por edades
18 a 35 años	332	294	11
36 a 50 años	965	933	36
51 a 60 años	791	800	31
Mayores de 60 años	496	550	21
Total General	2,584	2,577	100



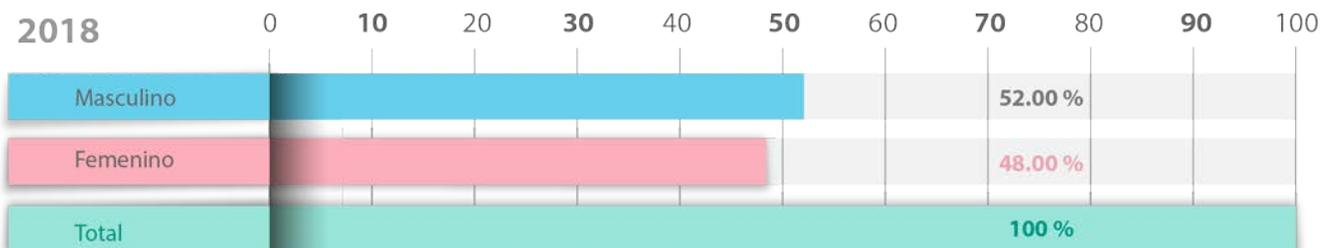
## SOCIOS POR GÉNERO

Equidad de Género Socios	2016	2017	2018	Porcentaje de participación por edades
Socios masculino	979,213	1,055,568	1,148,682	45.50
Socios femenino	1,193,754	1,275,173	1,375,245	54.50
Personas morales	65	65	65	0.00
Sin información	682	123	0	0.00
Total	2,173,714	2,330,929	2,523,992	100



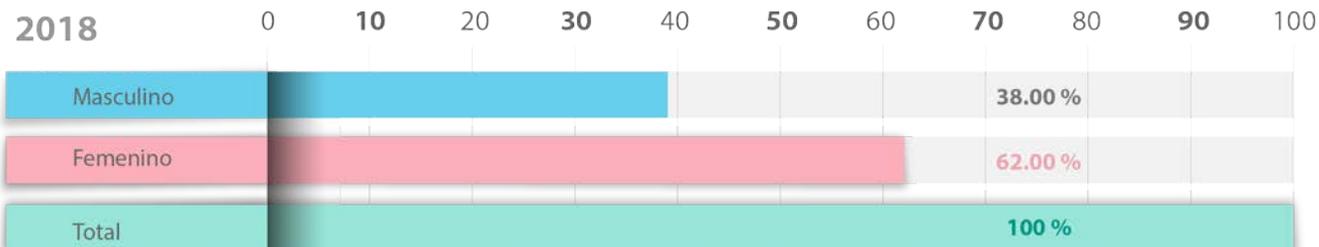
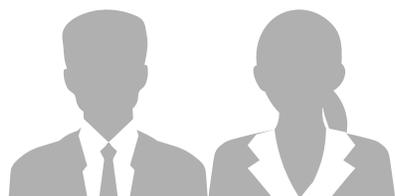
## COLABORADORES POR GÉNERO

Género	2017	2018	Porcentaje de participación
Masculino	3,458	3,497	52
Femenino	3,090	3,205	48
Total	6,548	6,702	100



## DIRIGENTES POR GÉNERO

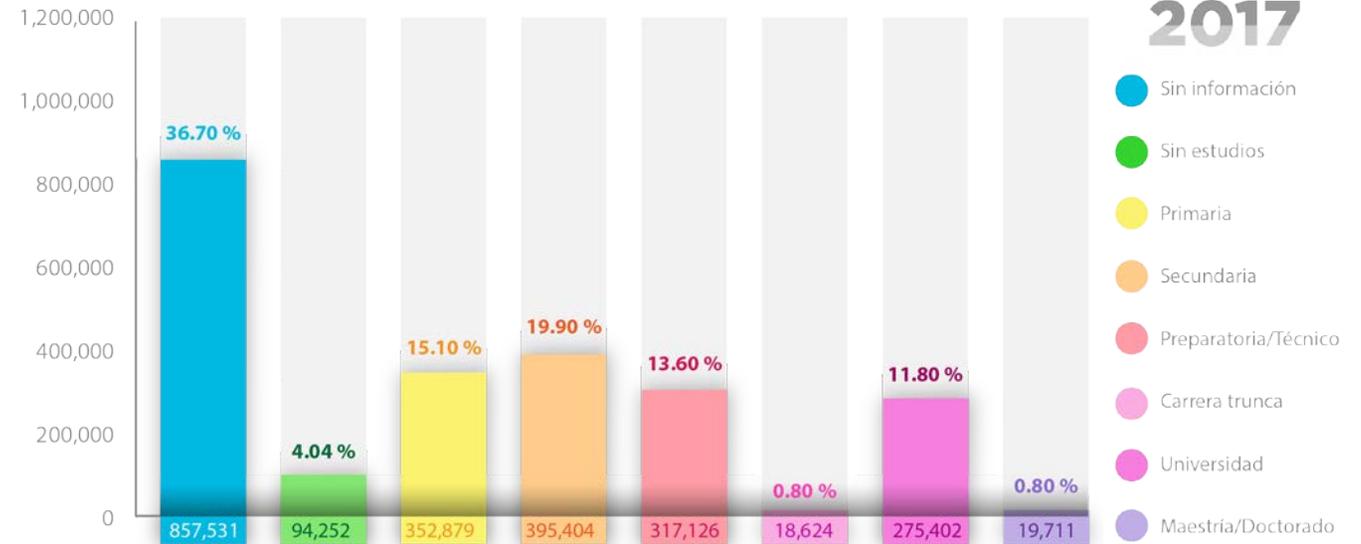
Género	2017	2018	Porcentaje de participación
Masculino	972	968	38
Femenino	1,583	1,609	62
Total	2,555	2,577	100



## NIVEL ACADÉMICO SOCIOS

Con estos indicadores se manifiesta la diversidad de estudios de parte de los socios así como el cumplimiento del primer principio cooperativo de puerta abierta.

Nivel Académico	2017	2018	Porcentaje
Sin información	857,531	1,080,983	42.83
Sin estudios	94,252	93,762	3.71
Primaria	352,879	343,843	13.62
Secundaria	395,404	385,019	15.25
Preparatoria/Técnico	317,126	309,479	12.26
Carrera trunca	18,624	18,081	0.72
Universidad	275,402	272,934	10.81
Maestría/Doctorado	19,711	19,891	0.79
Total	2,330,929	2,523,992	100



*“La Cooperativa para nosotros tiene no solamente un valor económico sino fundamentalmente un valor educativo”*

*Dr. Pedro Velázquez*

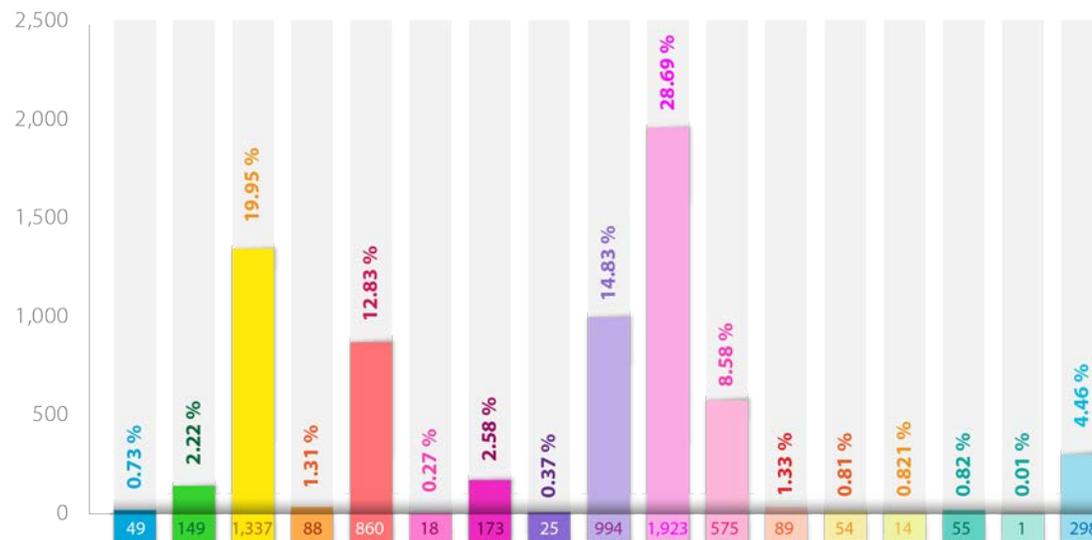


## NIVEL ACADÉMICO COLABORADORES



Nivel Académico	Número	Porcentaje
Primaria	49	0.73
Secundaria	149	2.22
Preparatoria o equivalente	1,337	19.95
Preparatoria trunca	88	1.31
Carreta técnica	860	12.83
TSU pasante	18	0.27
TSU titulado	173	2.58
TSU Trunco	25	0.37
Licenciatura pasante	994	14.83
Licenciatura titulado	1,923	28.69
Licenciatura trunca	575	8.58
Maestría pasante	89	1.33
Maestría titulado	54	0.81
Maestría trunca	14	0.21
Especialidad	55	0.82
Doctorado	1	0.01
Otros	298	4.46
Total	6,702	100

2018

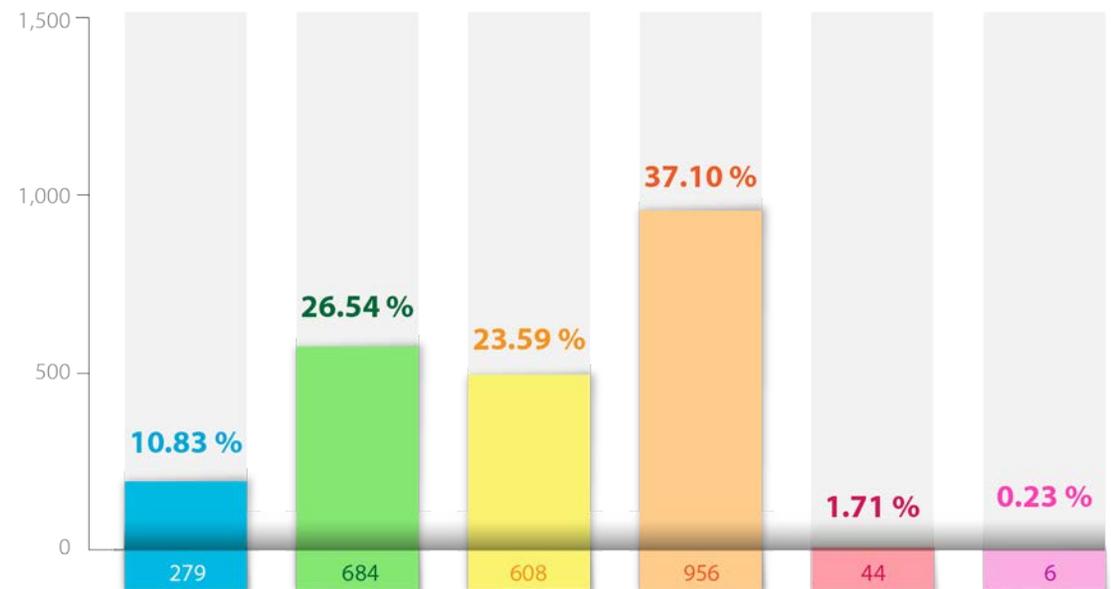


- Primaria
- TSU titulado
- Maestría titulado
- Secundaria
- TSU Trunco
- Maestría trunca
- Preparatoria o equivalente
- Licenciatura pasante
- Especialidad
- Preparatoria trunca
- Licenciatura titulado
- Doctorado
- Carreta técnica
- Licenciatura trunca
- Otros
- TSU pasante
- Maestría pasante

## NIVEL ACADÉMICO DIRIGENTES



Nivel Académico	Número	Porcentaje
Primaria	279	10.83
Secundaria	684	26.54
Preparatoria	608	23.59
Licenciatura	956	37.10
Maestría	44	1.71
Doctorado	6	0.23
<b>Total general</b>	<b>2,577</b>	<b>100</b>



- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

## NACIONALIDAD SOCIOS



MÉXICO

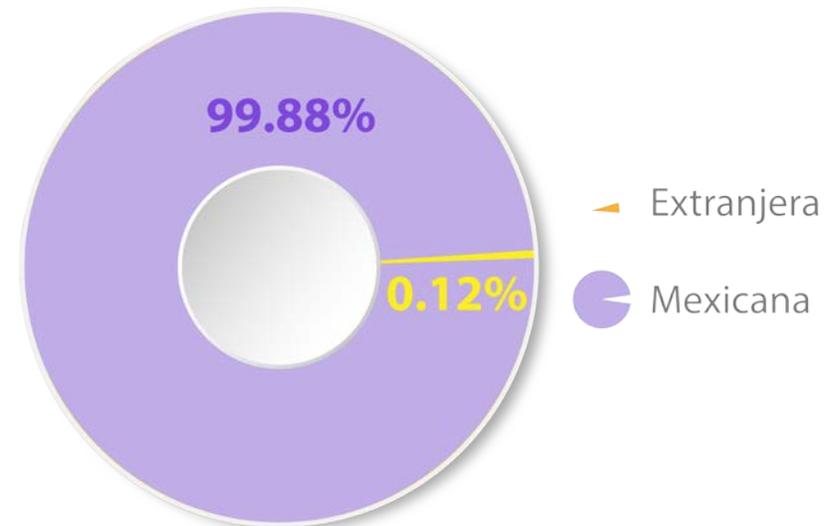


OTROS PAISES



Mexicana:  
**2,520,919**  
Porcentaje:  
**99.88%**

Extranjera:  
**3,073**  
Porcentaje:  
**0.12%**



Con estos indicadores se evidencia el acceso a los servicios de la cooperativa con independencia de su nacionalidad; de forma preponderante se integra por connacionales.

## Buenos resultados

En el ejercicio 2018, Caja Popular Mexicana mantuvo la dinámica de crecimiento y mejora de sus indicadores financieros además de un avance significativo en sus proyectos.

INDICADOR	PARÁMETRO REGULATORIO	REALIZADO
Nivel de capitalización	> = 150%	269.35%
Cobertura de cartera vencida	> = 90%	156.99%
Coefficiente de liquidez	> = 10%	18.58%
Índice de morosidad	< =10%	2.68%
Autosuficiencia operativa	> = 100%	117.04%
Gastos de administración y promoción	> = 70%	71.83%
Rendimientos sobre los activos	> = 0%	2.55%



 <p><b>Membresía</b></p>	 <p><b>Crecimiento en los activos</b></p>	 <p><b>Cartera total</b></p>	 <p><b>Cartera vencida</b></p>	 <p><b>Captación total</b></p>	 <p><b>Remanentes</b></p>
<p>El crecimiento en el año fue de <b>193,085</b> nuevos socios, cerrando a nivel consolidado con <b>2,523,992</b>.</p>	<p>Los activos crecieron <b>7,720 mdp</b>, logrando un incremento anual del <b>17%</b> para terminar en <b>53,042 mdp</b>.</p>	<p>Se colocó en préstamos <b>4,300 (mdp)</b> con un <b>98.77%</b> de cumplimiento.</p>	<p>De acuerdo a su informe anual, la cooperativa registró un nuevo mínimo histórico con un índice del <b>2.68%</b>. Lo que significa una cartera sana así como el pago oportuno de la mayoría de sus socios.</p>	<p>Se alcanzó una captación de <b>5,941 mdp</b>, superando por <b>726 mdp</b> la meta de <b>5,215 mdp</b>.</p>	<p>En el ejercicio nuevamente se superó la meta, obteniendo un total de <b>1,253 mdp</b> de <b>1,094</b> planeado.</p>

### Proyectos estratégicos

En el ejercicio se ha avanzado de forma sustancial en la planeación, documentación e implementación de los siguientes proyectos: modelo de gestión y ejecución de la estrategia e innovación, modelo de servicio, corresponsalías, omnicanalidad (internet, móvil), tarjeta de crédito, modelo de operación de crédito y educación cooperativa. En el ejercicio 2019 saldrán en vivo tanto corresponsalías como omnicanalidad, mostrando con ello que la cooperativa se diversifica en la oferta de canales de servicio.

### Otros avances

#### • TESS

Se avanzó considerablemente en el programa de “Transformación de la experiencia del servicio al socio” (TESS) mediante el cual se concluyó con la implementación de la plataforma CRM (en inglés, Customer Relationship Management), al cierre del ejercicio se contó con 466 sucursales y 3,636 usuarios operando el nuevo sistema.

De los principales beneficios que ofrece la nueva herramienta:

• **Vista 360°.** Esto permite al colaborador en sucursal visualizar en una sola pantalla toda la información del socio, la cual incluye indagación demográfica, transaccional y comportamiento de sus cuentas, para que de manera rápida se pueda comprender la posible necesidad.

- Optimizar tiempo de atención.
- Automatización del llenado de formatos.

### Automatización

- Se avanzó en la implementación de la nueva credencial del socio, lo que permite facilitar la operación de los servicios y contar con información histórica y al día.

Conforme la anterior, Caja Popular Mexicana avanza en la oferta de productos y servicios atendiendo los diferentes perfiles de socios.



**IMPLEMENTACIÓN DE  
NUEVA CREDENCIAL DEL  
SOCIO**

*“El desafío está dentro de nosotros mismos. Porque, a fin de cuentas, se trata de si tenemos o no la visión, confianza y la disciplina para entrar más resueltamente en el mundo o esperamos hasta que él nos abrume”.*

*Ian MacPhersons.*

## Cultura y clima organizacional

La cultura y clima organizacional es un elemento sustancial que permea a toda entidad mediante el cual se hacen patentes los valores, la visión de negocio y la forma de relacionarse entre sus miembros. En este sentido, Caja Popular Mexicana no es la excepción; la cooperativa es heredera del primer movimiento cajista en México y en su evolución ha mantenido esta filosofía así como también ha adoptado buenas prácticas empresariales que le permiten mantener el liderazgo y el cumplimiento de sus objetivos.

En el 2018 efectuaron varias iniciativas de cultura interna:

- Plan de difusión y vivencia de los valores institucionales, así como del Código de Ética para colaboradores y dirigentes. Permitted alinear el comportamiento de las personas a la visión, misión, valores y principios cooperativos.

- Modelo de liderazgo, en el cual diseñaron planes formativos para los líderes comprometidos con la estrategia institucional, el cual dirige a un equipo para el logro de los objetivos, alineando el talento a la visión de la cooperativa.

- Al cierre del ejercicio, Caja Popular Mexicana reporta que ocupó el lugar 19 de las 20 mejores empresas para trabajar, en el ranking de la Revista Expansión Súper Empresas de México, donde se miden factores que impactan la cultura y el clima organizacional, como lo son: el liderazgo, la motivación organizacional, honestidad, responsabilidad social, resiliencia, crecimiento laboral y compensaciones.

- A finales de 2018 se realizó una convención nacional para colaboradores denominada "Click" en la ciudad de León, Guanajuato, con el objetivo de fortalecer la identidad, orgullo y



apego a su cooperativa, así como crear un espacio de aprendizaje cooperativo, intercambio de experiencias y cohesión entre sus colaboradores.

Este tipo de acciones son clave para crear una imagen cultural que identifique a la cooperativa y se distinga tanto al interior como exterior de la misma.

*"La mejor dimensión de la sociedad cooperativa es la que sitúa en el punto de equilibrio entre la necesidad de preservar una verdadera democracia y la de obtener el máximo rendimiento de sus equipos e instalaciones"*

J.F. Nauttal

## ■ Transparencia

La transparencia es uno de los valores morales que la **Alianza Cooperativa Internacional** ha establecido como parte de la tradición de sus fundadores. Aunado a la transparencia se ubica la **honestidad, responsabilidad social y preocupación por los demás**<sup>3</sup>.

Fiel a su vocación cooperativa, Caja Popular Mexicana ha adoptado los **valores universales del cooperativismo** en el que están inmersos los valores morales y lleva a la práctica, en particular, el de la transparencia, mediante las asambleas de socios, la entrega de información financiera y regulatoria a los organismos de supervisión y órganos colegiados internos así como la emisión de información pública tanto a medios de comunicación, legisladores y comunidad en general.

### Rendición de cuentas en asambleas.

En el ejercicio que se informa se efectuaron 466 asambleas de sucursal, también en sus 27 regiones y una general a nivel nacional. En la etapa de asambleas en sucursal se reportó la **asistencia de 63,340 socios**. Tanto las asambleas de plaza como la nacional se realizan mediante delegados.



**466**  
asambleas  
de sucursal



**63,340**  
socios  
asistieron

<sup>3</sup> Eguía Villaseñor, Florencio. Identidad Cooperativa. Alianza Cooperativa Internacional. Segunda edición 2003, Confederación Mexicana de Cajas Populares, Caja Popular Mexicana, México.



## ASISTENCIA DE SOCIOS A ASAMBLEA

*“La solidez del espíritu cooperativo se revela con el siguiente principio: no hay cooperación sin preparación”*

*Dr. Díaz Arana*

Para el incremento de socios en las asambleas de sucursal se ha implementado un plan a fin de que la asistencia sea **con sentido**, por lo que han enfocado sus esfuerzos para que esta importante actividad sea: **incluyente, cercana, comprensible y memorable.**

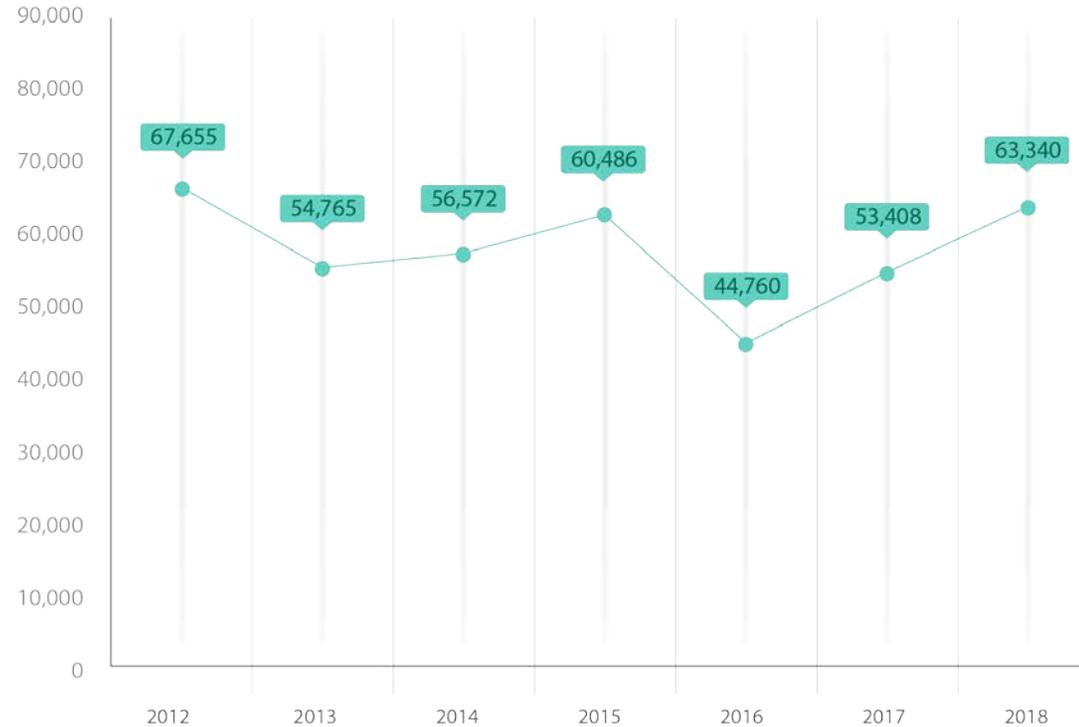
### Acciones implementadas:

- Campañas de difusión
- Materiales didácticos (que sea comprensible el lenguaje)
- Programas de lealtad

- Capacitación a dirigentes
- Reducción de tiempo

De forma sistemática se levantan encuestas hacia los socios respecto a la información recibida, tiempo de la actividad y logística en general, manteniendo una opinión a favor.

\*Se aplicaron 6,168 encuestas en 454 asambleas de sucursal de las 27 oficinas regionales durante 6 semanas.



Asistencia de Socios a Asambleas

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
2017	2,173,714	53,408	2.46
2018	2,330,907	63,340	2.72

### Información a organismos reguladores.

Caja Popular Mexicana al formar parte del sistema financiero mexicano y ser una entidad regulada, de forma periódica informa a las diferentes dependencias de gobierno y del propio sector el estado financiero que guarda. Adicional a ello, recibe cada año la visita de supervisión por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y por ley, es auditada por una firma externa.

### Revisión interna.

Mediante sus estructuras operativas y dirigenciales, la cooperativa lleva a cabo un proceso permanente de supervisión.

### ESTRUCTURA DE SUPERVISIÓN.



#### SUPERVISIÓN EXTERNA

- Regulación del Banco de México
- Inspección anual de la CNBV
- Supervisión periódica de la Condusef
- Auditoría externa anual por medio de una firma reconocida
- Entrega de estados financieros periódicos a la CNBV
- Entrega de reportes financieros a Focoop
- Atención de requerimientos del Banco de México y Condusef



#### SUPERVISIÓN INTERNA

- Estructura operativa
- Auditoría interna
- Estructura dirigenal



*“Es importante mirar hacia el futuro, incluso si el futuro parece especialmente difícil de prever. Es útil intentar anticipar las oportunidades que están esperando a las cooperativas existentes o que invitan a la formación de nuevas cooperativas”*

*Alianza Cooperativa Internacional*

## Compromiso social y ambiental

### APOYOS

En el 2018 se entregaron **27 millones 56 mil 715 pesos** en ayudas escolares que beneficiaron a **9 mil 688 estudiantes**, que cursan los grados de primaria, secundaria, preparatoria y por segundo año consecutivo se extendió este apoyo a estudiantes de universidad.

De igual forma se canalizaron para ayudas funerarias **44 millones 187 mil 414 pesos**.

Con estas acciones se evidencia el interés de la Sociedad por proteger el patrimonio de los asociados y de sus dependientes así como el cumplimiento del séptimo principio cooperativo: **Compromiso con la comunidad.**



**27'056,715.00**  
EN AYUDAS ESCOLARES



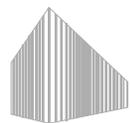
**9 mil 688**  
ESTUDIANTES  
BENEFICIADOS

## Edificio amigable con el medio ambiente

Con la asistencia de autoridades federales, estatales, municipales, además de representantes del sector y de las cámaras de comercio, el 10 de agosto del 2018 se inauguró el edificio corporativo de Caja Popular Mexicana cuya sede se ubica en la ciudad de León.

La inversión fue por 232 millones de pesos para esta primera etapa. Entre otros beneficios del inmueble son: reuniones de trabajo en un sólo punto, fomento de trabajo en equipo, enfoque de servicio a públicos internos, incremento en el nivel de productividad, espacios adecuados para las necesidades operativas de la organización.

Está en proceso que se reciba la certificación internacional LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental, por sus siglas en inglés), nivel Oro. El edificio de Caja Popular Mexicana se integrará a las 329 construcciones con esta certificación en el país, las cuales se identifican por el uso responsable de recursos y respeto con el medio ambiente.



**10 de agosto  
del 2018**

SE INAUGURÓ EL EDIFICIO  
CORPORATIVO



**232 MDP**

INVERTIDOS EN LA  
PRIMERA ETAPA

**COMPROMISO EDUCATIVO.**

El quinto principio cooperativo universal **“Educación, capacitación e información”** señala que “las cooperativas brindan educación y capacitación a los socios, dirigentes, gerentes y empleados para que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de sus cooperativas”.

En el ejercicio del 2018, la cooperativa invirtió más de **34 millones de pesos** en programas de educación cooperativa y financiera impactando a más de **595 mil socios**, prospectos a socios y menores ahorradores.

*“La cooperativa no es otra cosa que la bondad organizada”*

*Ana María O’neill*



PROGRAMA	NO. DE PARTICIPANTES
Fomento de la cultura cooperativa	56,155
Educación financiera	27,940
Charlas en sucursal	419,546
Capacitación empresarial y talleres productivos	6,220
Nivel básico conoce tu cooperativa	30,054

Con estos esfuerzos la cooperativa evidencia el compromiso por impulsar la educación cooperativa entre sus socios. Adicional a ello, se tiene un programa de capacitación orientado a colaboradores y dirigentes a fin de desarrollar y fortalecer las competencias que permitan el cumplimiento de sus funciones asignadas.



**Los Comités juveniles cooperativos (CJC)**, estos comités están integrados por siete jóvenes de 14 a 17 años y apoyan en actividades sociales, educativas y de promoción en sus sucursales. Se alcanzó una participación de 2,139 niños y jóvenes.

**2,139**

NIÑOS Y JÓVENES  
PARTICIPARON PARA  
INTEGRAR LOS CJC

*“Una cooperativa es un grupo de personas persiguiendo objetivos educativos, sociales y económicos comunes a través de una empresa comercial”*

*Charles Gide.*



## Productos y servicios

Uno de los elementos centrales de la visión de Caja Popular Mexicana es proporcionar soluciones financieras: **competitivas, personalizadas, accesibles y oportunas** a fin de dinamizar la economía de los socios y las comunidades en las que opera.

Aunado a los procesos de gobierno, soporte y de negocio, los productos financieros y educativos son piezas funda-

mentales para el ofrecimiento de soluciones financieras a los socios, es por ello, que la cooperativa **mejora** de manera continua su **gama de productos** e implementa nuevos **canales de servicio**.

### PRODUCTOS DE CAPTACIÓN

Se cuenta con una serie de productos de ahorro e inversión a fin de atender las diferentes necesidades de los socios y menores ahorradores.

- **Cuenta Mexicana.** Orientada a formar el patrimonio del socio y a su vez apoyar el acceso al crédito.

- **Servicuenta.** Disposición de efectivo.
- **Rendicuenta.** Inversión a plazos.
- **Cuentamiga.** Dirigida a los menores ahorradores a fin de fomentar el hábito del ahorro.
- **Mi Alcancía.** Ahorro programado para un proyecto específico.
- **Mi Alcancía Jr.** Cuenta para menores a fin de programar el ahorro.

### COLOCACIÓN

La cooperativa atiende las necesidades financieras de sus socios por medio de los siguientes productos los cuales son competitivos en el mercado.

- **Crédito Inmediato CPM.** Préstamo garantizado con ahorros y aprobación inmediata.
- **Crédito Personal Plus CPM.** Préstamo destinado para satisfacer cualquier necesidad lícita de consumo, con excepción de finalidades comerciales, de servicios, industriales, agrícolas, ganaderas, de pesca y silvícolas, de capital de trabajo o inversión en activos fijos.
- **Credinámico CPM.** Crédito en cuenta corriente, dirigido a cualquier tipo de socio, que tiene por objetivo proporcionar liquidez inmediata y revolvente.
- **Crédito Automotriz CPM.** Préstamo para la adquisición de vehículos (automóviles, camionetas o camiones) nuevos y seminuevos de agencia, destinados para uso personal o productivo.
- **Crédito Hipotecario de Vivienda CPM.** Préstamo destinado para la adquisición de vivienda nueva o usada, construcción, remodelación o mejoramiento de la vivienda.

**EN 2018 SE OTORGARON  
619 MIL 809 CRÉDITOS  
POR UN MONTO DE  
22 MIL 388 MILLONES  
DE PESOS.**

TIPO DE CARTERA	NÚMERO DE CRÉDITOS	%	MONTO	REALIZADO
Consumo	334,391	54%	\$7,768,586,306	35%
Automotriz	7,389	1%	\$1,788,202,358	8%
Vivienda	126,993	20%	\$5,387,748,202	24%
Hipotecario	1,189	0%	\$ 907,832,509	4%
Productivas	48,329	8%	\$2,379,639,764	11%
Comercial	101,518	16%	\$4,156,025,180	19%

### Servicios.

La cooperativa ofrece a sus socios el servicio de pago de luz, teléfono, así también cuenta con el servicio de remesas el cual agiliza el enlace económico entre las familias, y a través de la empresa Protecciones y Beneficios, Prybe se da el servicio de seguro de auto y de vida que pueden adquirir de contado o a crédito. En caso de fallecimiento de los socios cuentan con el servicio de protecciones y ayuda funeraria, esto último de forma gratuita.



### IMPULSO RURAL.

Por medio del programa **Semilla Cooperativa** se impulsa el desarrollo rural, movilizándolo para ello el ahorro y el crédito a zonas de alta marginación o sin acceso a servicios financieros. Opera en 47 sucursales que atienden comunidades donde forman grupos que son asesorados por los Ejecutivos Financieros Rurales.

#### Objetivos particulares.

- Acercar servicios financieros a un sector de la población que lo necesita.
- Desarrollar la capacidad de ahorro permanente.
- Facilitar el acceso al crédito justo y productivo.

### NUEVOS CANALES Y MEJORA EN EL SERVICIO.

En el transcurso del ejercicio 2018 lograron importantes avances en el **diseño e implementación** de **nuevos canales** de servicio, así como la aplicación de **tasas de interés** en función del **riesgo del socio** y la eliminación de requisito de aval en un amplio segmento de los créditos. En el ejercicio 2019, se liberará el servi-

cio de **corresponsalías, internet y móvil.**

### PROGRAMA DE LEALTAD.

El programa **“Puntos Verdes”**, se diseñó para reconocer la lealtad de los socios con el que se pretende la retención, activación y participación en el uso de productos y servicios a largo plazo y mejorar las experiencias mediante el incremento de puntos para ganar premios.

El socio participante podrá entrar al programa por cualquiera de las siguientes acciones:

- Incrementar el saldo de su ahorro de manera mensual.
- Abrir una Rendicuenta con un mínimo de \$1,000.00.
- Contratar una cuenta Mi alcancía a un plazo mínimo de 180 días.
- Contratar la tarjeta de débito y utilizarla en una o varias transacciones realizadas.
- Ser socio promotor e ingresar al menos un nuevo socio.
- Acudir a los cursos, charlas y/o talleres de servicios educativos.
- Asistir a su asamblea.
- En caso de tener crédito vigente pagarlo puntual y completo.



**En el 2018 el crecimiento del programa de lealtad logró la cantidad de 163,885 socios, asimismo se realizaron 64,480 canjes.**

# Sector Cooperativo

Caja Popular Mexicana participa de forma activa en el sector cooperativo **promoviendo la unidad**, la **gestión política** y la implementación de **buenas prácticas** empresariales. Por medio de la federación, la Concamex y el Consejo Superior del Cooperativismo de la República Mexicana (Mexicoop) **apoya** los diferentes esfuerzos sectoriales en materia legislativa y de representación.

La cooperativa tiene la política de **puertas abiertas** para recibir a las cooperativas, legisladores, comunidad académica y demás interesados en **conocer su modelo de organización**, lo anterior en consonancia con el sexto y séptimo principio cooperativo universal: **“Cooperación entre cooperativas”** y **“Compromiso con la comunidad”**.

La Estructura del Sector Cooperativo en México está representado de la siguiente manera:



Fuente:  CONCAMEX



## PARTICIPACIÓN SOCIOS

### Participación de Caja Popular Mexicana en el sector nacional.

Con base a la información de la Comisión Nacional Bancaria de Valores al cierre del ejercicio 2018, se tienen los siguientes datos estadísticos<sup>5</sup>.

Sector regulado:

**7,004,577**

Porcentaje:

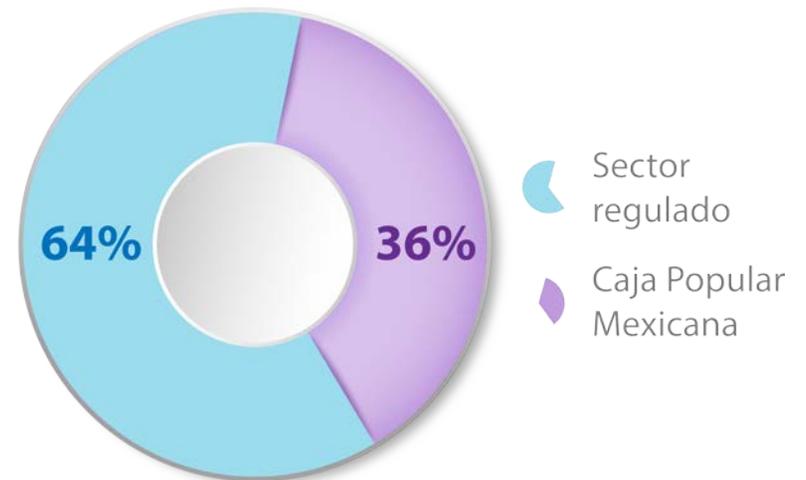
**64%**

Caja Popular Mexicana:

**2,523,992**

Porcentaje:

**36%**



Sector regulado:

**\$154,035,559**

Porcentaje:

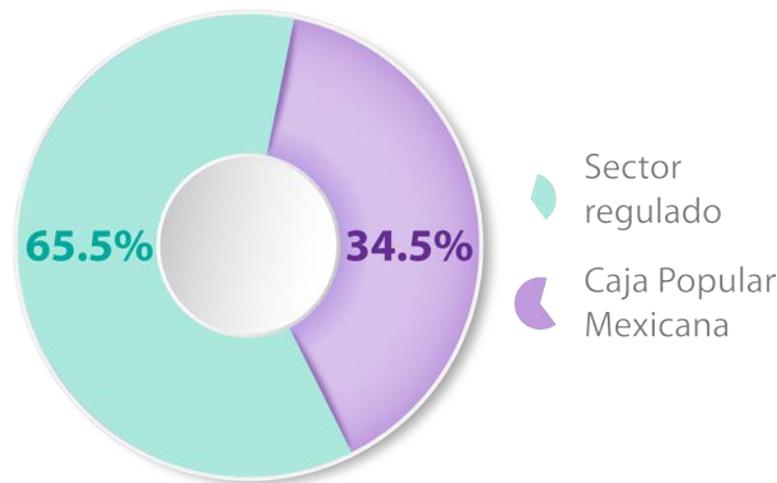
**65.5%**

Caja Popular Mexicana:

**\$53,041,623**

Porcentaje:

**34.5%**



## PARTICIPACIÓN EN ACTIVOS

\*En miles de pesos

<sup>5</sup> <https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Contenidos.aspx?ID=29&Titulo=Sociedades%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Pr%C3%A9stamo>

## PARTICIPACIÓN EN SUCURSALES

Sector regulado:

**2,087**

Porcentaje:

**77.6%**

Caja Popular Mexicana:

**466**

Porcentaje:

**22.4%**



<sup>5</sup> <https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Contenidos.aspx?ID=29&Titulo=Sociedades%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Pr%C3%A9stamo>

## Relaciones cooperativas internacionales

Caja Popular Mexicana fiel a su cultura de cooperación en el sector, está afiliada a los siguientes organismos de carácter internacional, en donde es miembro activo y participa en la toma de decisiones además de asistir a eventos formativos y de integración.



Alianza Cooperativa Internacional (ACI)

Ser promotora y garante de los valores y principios cooperativos. Propugna el modelo económico empresarial de las cooperativas, basado en valores específicos y proporciona a las personas y las comunidades un instrumento de autoayuda, influyendo de esta forma en su desarrollo. La ACI defiende los intereses y el éxito de las cooperativas, difunde mejores prácticas y conocimiento, refuerza el desarrollo de capacidades de las cooperativas<sup>6</sup>.

Sede: **Bruselas, Bélgica**

Número de asociados individuales: **mil millones de personas**



Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Woccu)

Defender a nivel internacional para lograr un mejor resultado legislativo y regulatorio a favor de las cooperativas de ahorro y crédito y para los socios de la cooperativa.  
Proveer educación y redes globales para intercambiar información e ideas.  
Promover el modelo de las cooperativas de ahorro y crédito e instituciones financieras cooperativas a escala mundial.  
Aumentar y fortalecer el sistema de las cooperativas de ahorro y crédito con asistencia técnica, instrucción y herramientas para la administración y formación de redes<sup>7</sup>.

Sede: **Madison, Wisconsin.**

Número de asociados individuales: **250 millones.**



Unión Internacional Raiffeisen (IRU)

Promover el pensamiento y la filosofía del fundador del cooperativismo de ahorro y préstamo Federico Raiffeisen<sup>8</sup>.

Sede: **Bonn, Alemania**

<sup>6</sup> [www.ica.coop](http://www.ica.coop); [www.aciamericas.coop](http://www.aciamericas.coop)

<sup>7</sup> <http://www.woccu.org/>; <https://www.wocculatam.com/>

<sup>8</sup> [www.iru.de](http://www.iru.de)



## Síntesis

Caja Popular Mexicana es una empresa cooperativa que mantiene un crecimiento sostenido en sus principales indicadores en apego a su modelo de gestión, identificando un equilibrio entre la sustentabilidad financiera y su sentido social.

Tiene previsto en su plan estratégico avanzar en la oferta de productos y servicios considerando una importante inversión en tecnología, además del incremento en su fortaleza financiera y sus sistemas de control, con el soporte de su capital humano a fin de seguir contando con la

preferencia de sus socios y que más mexicanos se beneficien de este modelo empresarial-solidario.

Las cooperativas son una alternativa real para atender los grandes retos del entorno; sin embargo, implica también una enorme responsabilidad en su administración; por lo que es conveniente considerar al menos cinco elementos claves para su desarrollo: visión de negocio, oferta de servicio, gobierno corporativo, tecnología y capital humano.



**CAJA POPULAR MEXICANA, S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.**  
INFORME DE DESARROLLO SOSTENIBLE  
CIFRAS A DICIEMBRE DEL 2018

OFICINA DE DIRECCIÓN GENERAL  
BLVD. MILENIO 902, ESQ. BLVD. CAÑAVERAL,  
SAN JUAN DE OTATES  
C.P. 37670, LEÓN, GUANAJUATO, MÉX.  
TEL. 01 (477) 788 95 00  
[www.cpm.coop](http://www.cpm.coop)