



# BALANCE SOCIAL COOPERATIVO 2020

SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

# ☰ índice



<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
INFORMAR PARA TRANSFORMAR	
<b>2. OBJETIVO DEL INFORME</b>	<b>6</b>
<b>3. METODOLOGÍA DE ESTUDIO</b>	<b>6</b>
<b>4. ¿QUIÉN ES CAJA POPULAR MEXICANA?</b>	<b>10</b>
4.1. LÍNEA DE TIEMPO	
4.2. PROPÓSITO SUPERIOR	
4.2.1. FILOSOFÍA Y MODELO DE SOSTENIBILIDAD	
4.3. 2020 EN UN VISTAZO	
<b>5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>14</b>
ESFERAS DE GESTIÓN:	
• SOCIAL	
• DIRIGENCIAL	
• OPERATIVA	
<b>6. GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>16</b>
<b>7. OFERTA DE SERVICIOS</b>	<b>17</b>
7.1. PRODUCTOS Y SERVICIOS	17
7.2. CANALES Y ACCESIBILIDAD	20
7.3. ÁREA DE INFLUENCIA	25
<b>8. PRINCIPIOS COOPERATIVOS</b>	<b>26</b>
8.1. MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA	27
• INGRESO DE SOCIOS	
• EDAD DE SOCIOS	
• CATEGORÍA POR NIVEL SOCIOECONÓMICO	
• NIVEL DE ESTUDIOS	
• EQUIDAD DE GÉNERO	
• INDICADORES	

<b>8.2. CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS MIEMBROS</b>	<b>34</b>	<b>8.7. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>	<b>58</b>
• PARTICIPACIÓN EN LAS ASAMBLEAS		• APOYO A LA EXCELENCIA ACADÉMICA	
• ESTRUCTURA DIRIGENCIAL		• PROGRAMA DE APOYO ANTE CONTINGENCIA SANITARIA	
• EDADES		• APOYO ANTE DESASTRE NATURAL	
• NIVEL ACADÉMICO		• FINANCIAMIENTO	
• EQUIDAD DE GÉNERO		• PAGO DE REMESAS	
<b>8.3. PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS</b>	<b>41</b>	• INDICADORES	
• CRECIMIENTO EN ACTIVOS		<b>9. DIMENSIONES</b>	<b>64</b>
• NIVEL DE CAPITALIZACIÓN (NICAP)		<b>9.1. PÚBLICO INTERNO-TALENTO HUMANO</b>	<b>64</b>
• INDICADORES		INFORMACIÓN GENERAL COLABORADORES	
<b>8.4. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA</b>	<b>43</b>	• EDADES	
• TABLERO FINANCIERO DE DECISIÓN		• NIVEL DE ESTUDIOS	
• SUPERVISIÓN		• GÉNERO	
• INDICADORES		• INDICADORES	
<b>8.5. EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN</b>	<b>46</b>	<b>9.2. GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>69</b>
• FORMACIÓN COOPERATIVA		• COMPORTAMIENTO ECONÓMICO	
• PROYECTO PILOTO		• INDICADORES	
• CAPACITACIÓN		• EVOLUCIÓN DIGITAL	
• DIFUSIÓN		• INDICADORES	
• INDICADORES		<b>10. MAPA DE RESULTADOS SEMAFORIZADOS POR PERIODO</b>	<b>73</b>
<b>8.6. COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS</b>	<b>51</b>	<b>11. CONCLUSIONES GENERALES POR PARTE DE LA DGRV/RAIFFEISEN LATINA</b>	<b>74</b>
• INTEGRACIÓN		<b>12. ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>75</b>
• ESTRUCTURA DEL SECTOR COOPERATIVO EN MÉXICO		<b>13. TRATAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA</b>	<b>76</b>
• GESTIÓN Y UNIDAD		<b>14. RESUMEN</b>	<b>77</b>
• SECTOR COOPERATIVO DE AHORRO Y PRÉSTAMO		<b>15. ANEXO</b>	<b>78</b>
• INDICADORES		<b>16. GLOSARIO</b>	<b>79</b>
		<b>17. FUENTES DE CONSULTA</b>	<b>80</b>

# 1. PRESENTACIÓN

*Por balance social cooperativo se entiende al informe que emite una organización de forma sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por ella. Comprende la implementación de una metodología que permite a la empresa gestionar información cuantitativa y cualitativa para seguir de manera objetiva el desarrollo de sus actividades y medir su desempeño en la implementación de programas de carácter económico, social y ambiental.*

En los cuatro años recientes, Caja Popular Mexicana generó informes de responsabilidad social dirigidos a sus públicos de interés (stakeholders) con un esquema propio. Hoy nos da mucho gusto presentar el primer informe de balance social correspondiente al ejercicio 2020, uniendo los esfuerzos, experiencia y metodología de la Confederación Alemana de Cooperativas (DGRV) y Raiffeisen Latina.

Este es el primer informe de balance social de Caja Popular Mexicana, que parte de un proceso de medición de su responsabilidad social cooperativa conforme los principios cooperativos universales.

Inmersos en una situación no prevista ocasionada por el Covid-19; sin lugar a dudas, sus efectos se han sentido en todas

las actividades económicas y sociales tanto a nivel global como nacional y Caja Popular Mexicana no fue ajena a ello; sin embargo, esta situación, puso a prueba su capacidad y experiencia para apoyar a sus socios y de forma interna organizar a sus equipos de trabajo a fin de asegurar sus indicadores financieros y a su vez, acelerar la oferta de más alternativas de servicio.

Aún no culmina esta situación sanitaria y seguramente en los próximos años se seguirán sintiendo los efectos y daños ocasionados no sólo por la lamentable pérdida de vidas humanas y la salud, sino también, por el grave impacto en la economía de las familias; sin embargo, una vez más, Caja Popular Mexicana refrenda su compromiso social para seguir apoyando a sus socios y al desarrollo de la comunidad.



*“Las cooperativas son el modelo que mejor puede enfrentar los riesgos de una economía que será cada vez más volátil”.*

*- Joseph Eugene Stiglitz*



## Informar para transformar

Uno de los grandes retos y desafíos de las cooperativas en el mundo es el de comunicar lo que son y el impacto que generan en sus públicos de interés con el propósito de lograr un mayor entendimiento y comprensión del papel fundamental que realizan a favor de sus socios y comunidad en general.



Caja Popular Mexicana tiene clara esta responsabilidad y precisamente en su mapa estratégico, en la parte superior, al lado del objetivo de solidez empresarial, incorporó su par que es el de mejorar el balance social a fin de visibilizar y tener muy presente este compromiso de carácter social que es el de impulsar el desarrollo de las personas y comunidad por medio de la práctica de la cooperación.

Con base en lo anterior, este documento técnico tiene el propósito de promover el conocimiento de las principales acciones realizadas por la cooperativa en el ejercicio 2020, en el que se incorporan análisis e indicadores de las firmas ya referidas, las cuales complementan la valoración de su desempeño.

Al respecto, es importante precisar, que dicho ejercicio social, por las circunstancias externas ya expuestas, tuvo una dinámica y variación de acuerdo con la tendencia histórica que llevaba.



## 2. OBJETIVO DEL INFORME

Dar a conocer a los públicos de interés el desempeño económico, social, ambiental y de gestión de Caja Popular Mexicana del ejercicio social 2020.

## 3. METODOLOGÍA DE ESTUDIO

El presente documento muestra el comportamiento económico, social, ambiental y de gestión de la organización del ejercicio 2020, teniendo como base de información aquella generada por la propia entidad y complementada con los insumos y hallazgos emitidos en el informe técnico de la DGRV/ Raiffeisen Latina.





## Caja Popular Mexicana

Esta entidad cuenta con información sistemática de los diferentes rubros de estudio, los cuales fueron de insumo para el contenido del presente documento.

## DGRV/ Raiffeisen Latina

La metodología de estudio se basa en una serie de indicadores con estándares internacionales adaptados a distintas realidades en países y agrupados en los siete principios cooperativos y dos dimensiones: público interno-talento humano y gestión institucional.

Dicha metodología se compone por los siguientes elementos:



1. Solicitud de información detallada



2. Generación de indicadores



3. Elaboración de informe técnico



4. Presentación de resultados



5. Guía para elaboración de planes de mejora

Cada indicador se mide con el propósito de evaluar si cumple con los estándares internacionales. Al resultado se le aplica un rango preestablecido metodológicamente para obtener un parámetro que considera tres niveles:

Satisfactorio

Regular

Insuficiente

Cabe señalar que los indicadores fueron adaptados al sector cooperativo de México (con apoyo de un equipo técnico); algunos de esos criterios no necesariamente podrán coincidir con los definidos de forma interna por Caja Popular Mexicana.

raiffeisen.  
latina



El tratamiento de alguna acción de mejora derivada del presente estudio se estará procesando conforme la dinámica propia de planeación de la cooperativa, cuidando en todo momento su línea estratégica.

Como complemento al documento, se estará incorporando en la parte inferior de los indicadores, la referencia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible emitidos por la Organización de las Naciones Unidas, en el que se identifica la contribución de la cooperativa.



## Objetivos de desarrollo sostenible

Bajo el liderazgo de la Organización de las Naciones Unidas, en el año 2015 se emitieron los Objetivos de Desarrollo Sostenible para que los estados y la sociedad en general los adopte y en conjunto se contribuya a erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda global. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Las cooperativas son un referente importante para la contribución de estos objetivos, ya que históricamente se coincide con estas demandas orientadas a mejorar las condiciones de vida de las personas, el entorno y la búsqueda de paz y desarrollo armónico entre los pueblos.

Al final de cada apartado de los principios cooperativos y dimensiones se hará referencia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el que incide y contribuye Caja Popular Mexicana.



*“Las cooperativas son un instrumento eficaz para la lucha contra la pobreza”.*

- Ariel Guarco



#### 4. ¿QUIÉN ES LA CAJA POPULAR MEXICANA?



Caja Popular Mexicana es una empresa cooperativa con una trayectoria de 69 años que legalmente nació en 1995, producto de la fusión de 61 cajas populares que decidieron formar una sola entidad nacional para adecuarse a la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito en la que se incorporó la figura jurídica de Sociedad de Ahorro y Préstamo (anterior a la de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo).

Es heredera directa del primer movimiento de cajas populares en México impulsado por los sacerdotes Pedro y Manuel Velázquez Hernández y el profesor Florencio Eguía Villaseñor en 1951.

Tras un proceso interno de consulta en el sector que inició en 1992, las cooperativas lograron unificarse en una sola entidad cuyos propósitos comunes fueron el de dar certeza jurídica a los socios, materializar el valor de la integración, mejora administrativa y economía de escalas, sin perder la esencia cooperativa.

Pese a enormes dificultades en su inicio para el logro de estos propósitos, la entidad ha desarrollado una enorme capacidad de transformación desde su origen hasta la actualidad, consolidándose como un referente a nivel nacional y regional; de contar en 1996, con menos de 200 mil socios, en el 2020 cerró con una membresía de más de 2 millones 890 mil socios, de proporcionar productos y servicios locales hasta la implementación actual de tecnología que facilita la

<sup>1</sup> Históricamente el movimiento cooperativo internacional ha adoptado la figura de los dos pinos que simbolizan el crecimiento en conjunto.

**NOMBRE COMERCIAL:**  
CAJA POPULAR MEXICANA



**LOGOTIPO:**  
Fusión de dos pinos estilizados<sup>1</sup>

**RAZÓN SOCIAL**  
Caja Popular Mexicana, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

**NATURALEZA JURÍDICA:**  
Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo

**OFICINA CORPORATIVA:**  
León, Guanajuato, México

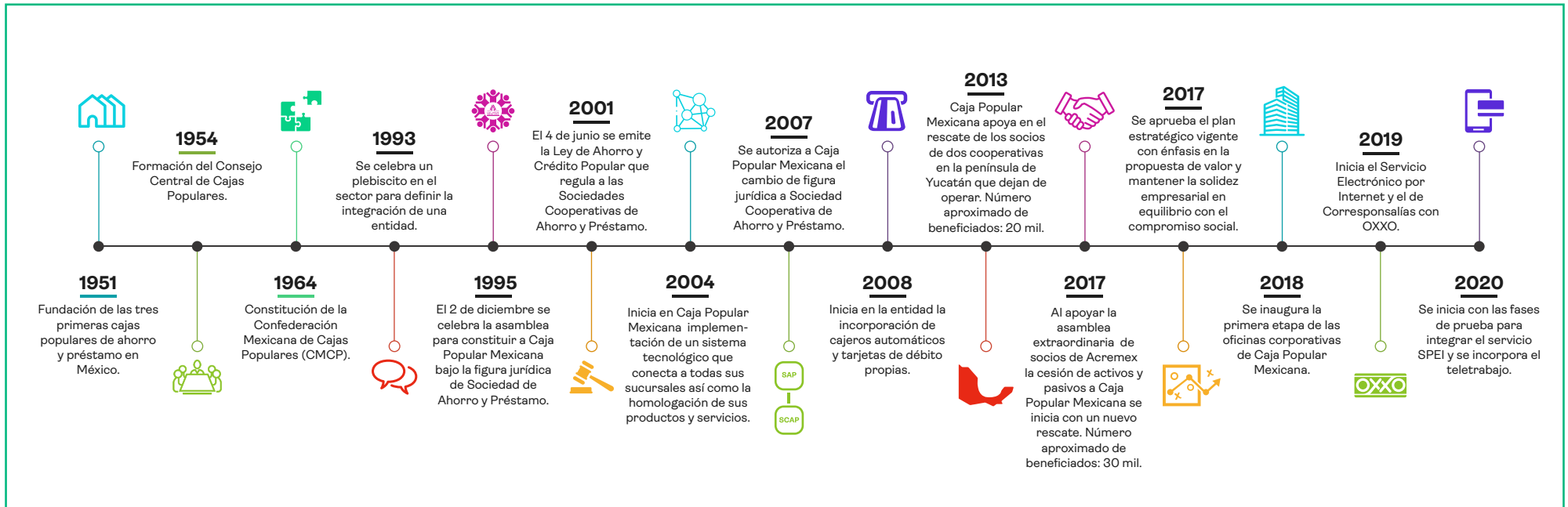
**TIPO DE SERVICIOS:**  
Financieros

**REGULACIÓN PRINCIPAL:**  
Ley General de Sociedades Cooperativas/ Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

**FECHA DE CONSTITUCIÓN:**  
2 de diciembre de 1995

PÁGINA WEB: [www.cpm.coop](http://www.cpm.coop)

## 4.1 Línea de tiempo



## 4.2 Propósito superior

### 4.2.1 Filosofía y modelo de sostenibilidad

El propósito superior de Caja Popular Mexicana es mejorar la calidad de vida de los socios, mediante la oferta de productos financieros y educativos que contribuyan a solventar sus necesidades económicas, impulsar su crecimiento y bienestar.

#### MISIÓN

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

#### VISIÓN

Consolidar el 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.



*“Enseñar, es dejar huella en la vida de otras personas”*

*- Padre Manuel Velázquez Hernández*



## 4.3 2020 En un vistazo

Al cierre del ejercicio, la cooperativa culminó con los siguientes resultados:



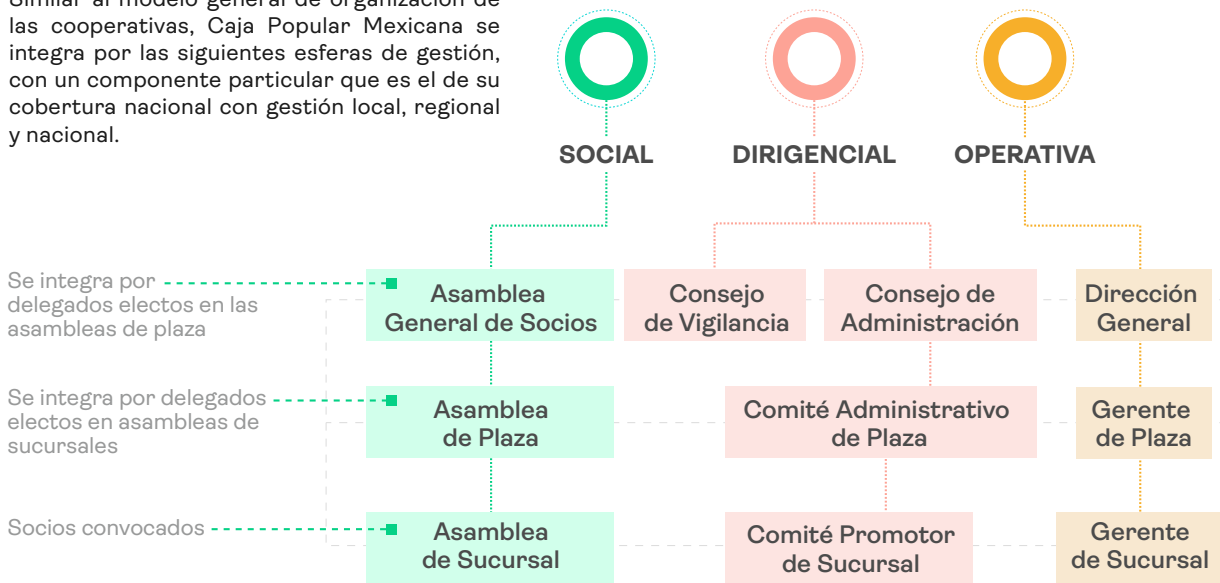
\*En miles de pesos al 31 de diciembre del 2020

En México, la inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales en el marco de una regulación que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población. **Caja Popular Mexicana** contribuye con este propósito.



## 5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Similar al modelo general de organización de las cooperativas, Caja Popular Mexicana se integra por las siguientes esferas de gestión, con un componente particular que es el de su cobertura nacional con gestión local, regional y nacional.



### ESFERAS DE GESTIÓN

**SOCIAL.** Mediante mecanismos democráticos, los socios participan en las asambleas y toman decisiones de acuerdo a su nivel de gestión.

**DIRIGENCIAL.** Se integra por socios electos en asambleas para atender en representación de los demás, las funciones de promoción, administración o vigilancia de la cooperativa.

**OPERATIVA.** Se refiere a sus colaboradores, cuya función es la administración de los recursos y el servicio hacia los socios.





### Oficina de Dirección General

Dirección  
Control



### Plazas (27 regiones)

Operación  
Supervisión



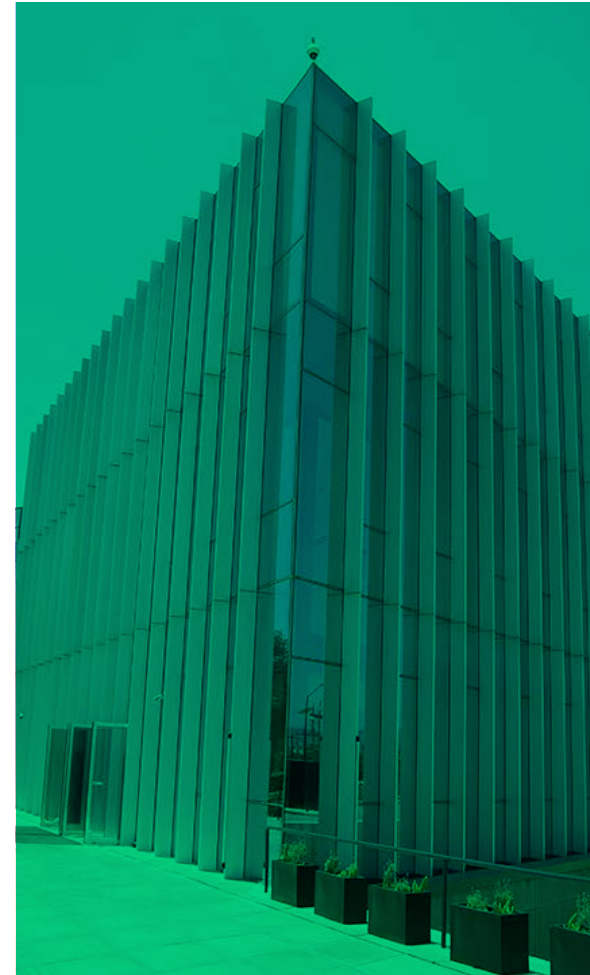
### Sucursales (478 sucursales)

Servicio



*“Las cooperativas son ejemplo de que la economía social basada en la solidaridad y la cooperación es el modelo más adecuado para el futuro”.*


*- Joseph Eugene Stiglitz*



## 6. GRUPOS DE INTERÉS

Este informe está dirigido principalmente a los siguientes grupos de interés identificados.



	<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>SINDICATO</b>	Sindicato Único de Trabajadores de Caja Popular Mexicana.
	<b>PROVEEDORES</b>	Empresas que mantienen vínculos comerciales con Caja Popular Mexicana.
	<b>LÍDERES DE OPINIÓN / MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	Columnistas y editorialistas de los medios de comunicación, representantes de organismos gremiales y de asociaciones civiles.
	<b>AUTORIDADES</b>	Autoridades en el ámbito local, estatal y federal.
	<b>COMUNIDAD</b>	Conjunto de personas que viven donde Caja Popular Mexicana tiene presencia y organizaciones de la Sociedad Civil afines en propósitos con la cooperativa.
	<b>SECTOR COOPERATIVO</b>	Organismos del movimiento cooperativo de ámbito local, nacional e internacional.
	<b>COMUNIDAD ACADÉMICA</b>	Instituciones académicas de nivel superior, investigadores, catedráticos y estudiantes.



## 7. OFERTA DE SERVICIOS

### 7.1 Productos y servicios

La cooperativa proporciona a sus socios diferentes productos financieros orientados a atender sus necesidades en las mejores condiciones de mercado con el propósito de elevar sus condiciones de vida.

En su estrategia vigente se planteó como propuesta de valor la siguiente:

#### PROPUESTA DE VALOR

Proporcionar soluciones financieras:

**Personalizadas:** brindar lo que el socio necesita.

**Accesibles:** trámites sencillos, ágiles y por múltiples canales.

**Competitivas:** acorde al comportamiento del mercado.

**Oportunas:** en el momento que se necesita.



## Ahorro e inversión



Es una cuenta de ahorro ordinario que ayuda a formar el patrimonio del socio y a su vez apoya el acceso al crédito.



Instrumento de inversión a plazos fijos con atractivos rendimientos.



Depósito de dinero con disposiciones inmediatas; depósitos y retiros sin restricción, sin cobro de comisión.



Dirigida a los menores ahorradores a fin de fomentar el hábito del ahorro.



Ahorro programado para un proyecto específico.



Cuenta para menores a fin de programar el ahorro.



## Productos de crédito



Préstamo garantizado con ahorros y aprobación inmediata.



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.



Crédito en cuenta corriente, que tiene por objetivo proporcionar liquidez inmediata y revolvente.



Préstamo para la adquisición de vehículos (automóviles, camionetas o camiones) nuevos y seminuevos de agencia, destinados para uso personal o productivo.



Préstamo destinado para la adquisición de vivienda nueva o usada, construcción, remodelación o mejoramiento de la vivienda.



Crédito destinado a socios con actividades comerciales, de servicios, industriales, agrícolas, ganaderas, de pesca y silvícolas.



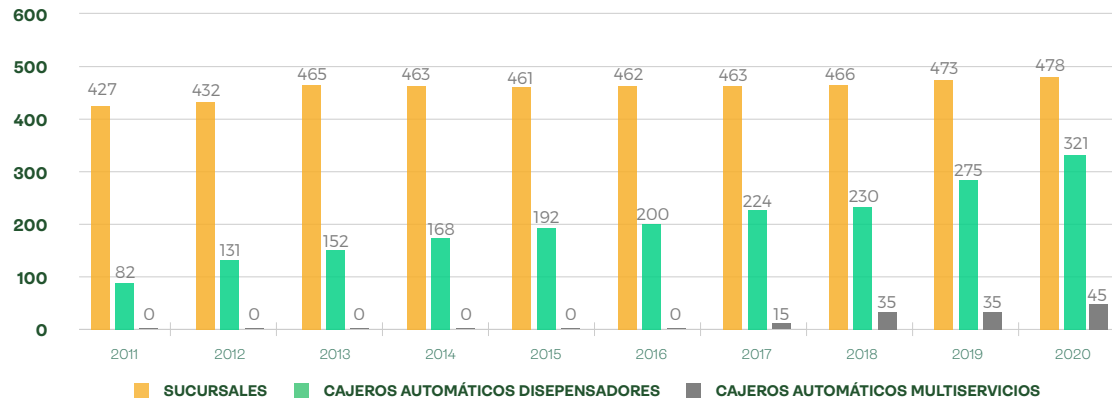
## 7.2 Canales y accesibilidad

### Cajeros automáticos

En el año 2008, Caja Popular Mexicana inició con la incorporación de cajeros automáticos propios y gracias a la respuesta de los socios y usuarios, así como inversión de este servicio, en el 2020 se cuenta con 366: 321 dispensadores y 45 de multiservicio.

En los cajeros automáticos de Caja Popular Mexicana, las comisiones de cobro para usuarios no socios, son unas de las más bajas del mercado.

CAJEROS AUTOMÁTICOS





## Tarjetas de débito

Desde la implementación de la tarjeta de débito en la cooperativa, ésta ha sido bien recibida por parte de los socios al facilitarles el retiro de dinero o pago de algún bien o servicio.

En el 2020, se colocaron más de 94 mil tarjetas de débito correspondientes a Mi Nómina Mexicana y tarjetas de socios.



## Tarjeta de débito junior

En el ejercicio 2020 se proporcionaron más de 6 mil 200 tarjetas, para cerrar el ejercicio con más de 22 mil 900 entregadas.



## Corresponsalías

La respuesta de los socios en el uso de las corresponsalías ha sido positiva reconociendo que la cooperativa está atenta en cubrir sus necesidades de servicio y evoluciona con base en las tendencias del entorno. En el ejercicio 2020 se realizaron más de 918 mil operaciones por este servicio.



*Caja Popular Mexicana promueve la inclusión financiera y el uso de canales alternos con las nuevas generaciones.*

## Canales digitales

Sensible a las necesidades de sus socios y en seguimiento a su estrategia, en el ejercicio que se informa la cooperativa avanzó de forma sustancial en la incorporación de canales digitales, lo que le permite a sus

socios el facilitar las operaciones además reducir tiempo y contribuir en la mejora del medio ambiente.

## Servicio Electrónico por Internet (SEI)

En el año 2020, 119 mil 250 socios contrataron el SEI para dar un acumulado de 182 mil 636 socios que cuenten con esta nueva alternativa.

Un dato relevante es que más de las 53 mil disposiciones de línea de crédito se realizaron en el año a través del SEI.

En diciembre, Caja Popular Mexicana puso en operación la funcionalidad para la solicitud y otorgamiento de Crédito Inmediato a través de la aplicación CPM Móvil Plus; así mismo se sumó la funcionalidad de apertura de inversión “Rendicuenta”.

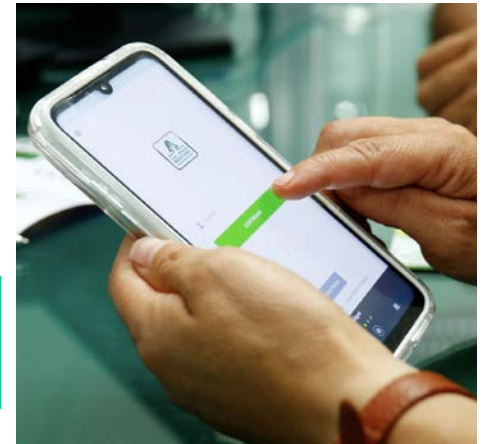


Con estas acciones, Caja Popular Mexicana facilita la operación de sus socios, promoviendo la inclusión financiera y el uso alternativo de canales de servicio.

## Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)

La apuesta por ofrecer múltiples canales de atención, confirma la evolución tecnológica de la cooperativa con la finalidad de atender en mejores condiciones a los socios con medios alternos a las sucursales, es por ello que en el año 2020 se integró el proyecto del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), lo que permite las transacciones de los socios con otras instituciones financieras del país.

Caja Popular Mexicana, consciente de las necesidades de sus socios y en los cambios en la industria financiera orienta sus esfuerzos al desarrollo digital.



## Otros servicios

Adicional, la cooperativa proporciona el servicio de pago de:



LUZ



TELÉFONO



REMESAS



SEGUROS



Por medio de la empresa Protecciones y Beneficios, (Prybe) proporciona a los socios el servicio de seguro de auto y de vida que puede ser adquirido de contado o mediante un crédito.

En caso de fallecimiento de los socios se cuenta con el servicio de protecciones y ayuda funeraria, esto último de forma gratuita.

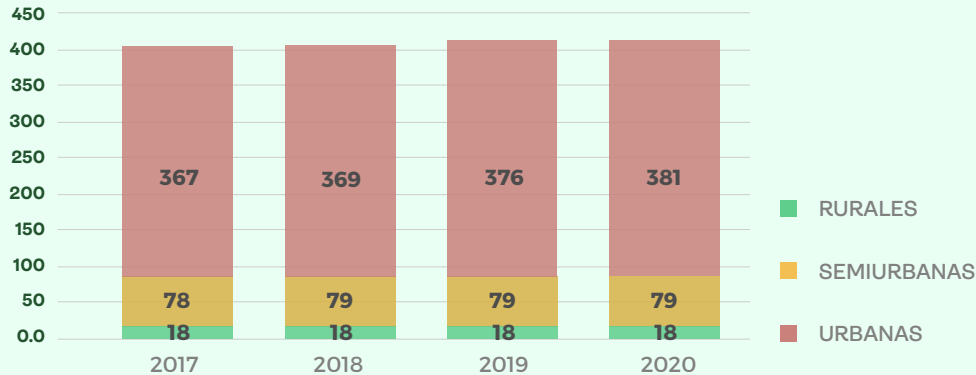


## 7.3 Área de influencia

La cooperativa mantiene un fuerte vínculo local por medio de las sucursales, primer punto de encuentro de los socios con los servicios y su forma de organización. Esta institución proporciona sus servicios tanto en zonas urbanas, semiurbanas y rurales.

Ahora con la incorporación de canales digitales el acceso es inmediato y en cualquier punto que cuente con cobertura, lo que generará una nueva dinámica de interacción.

UBICACIÓN SUCURSALES



La inclusión financiera es imperativo para el desarrollo de las comunidades. Las cooperativas ejercen un papel fundamental para abatir la pobreza y marginación.



## 8. PRINCIPIOS COOPERATIVOS

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI), desde su fundación en 1895, estableció los principios cooperativos, los cuales son los ejes rectores de las cooperativas, que al día de hoy suman 3 millones de entidades en el mundo y asocian al menos al 12% de la población.

Además de su representación ante órganos internacionales y estados, la ACI es garante del cumplimiento de los principios y valores cooperativos y promotora de este modelo económico social. La más reciente actualización de los principios cooperativos es de 1995.

*Toda cooperativa que se precie de serlo debe de revisar continuamente su actuación y el apego a estos principios, quienes lejos de ser marcos teóricos y conceptuales, en la práctica son guía para las cooperativas, que se centra en las personas y su capacidad de organización para el logro de sus propósitos particulares y comunes.*



<sup>2</sup>Alianza Cooperativa Internacional. <https://www.ica.coop/es>

# PRIMER PRINCIPIO COOPERATIVO

## 8.1 Membresía abierta y voluntaria

Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas que quieran utilizar sus servicios y que deseen aceptar las responsabilidades de la afiliación, sin discriminación de género, social, racial, política o religiosa.

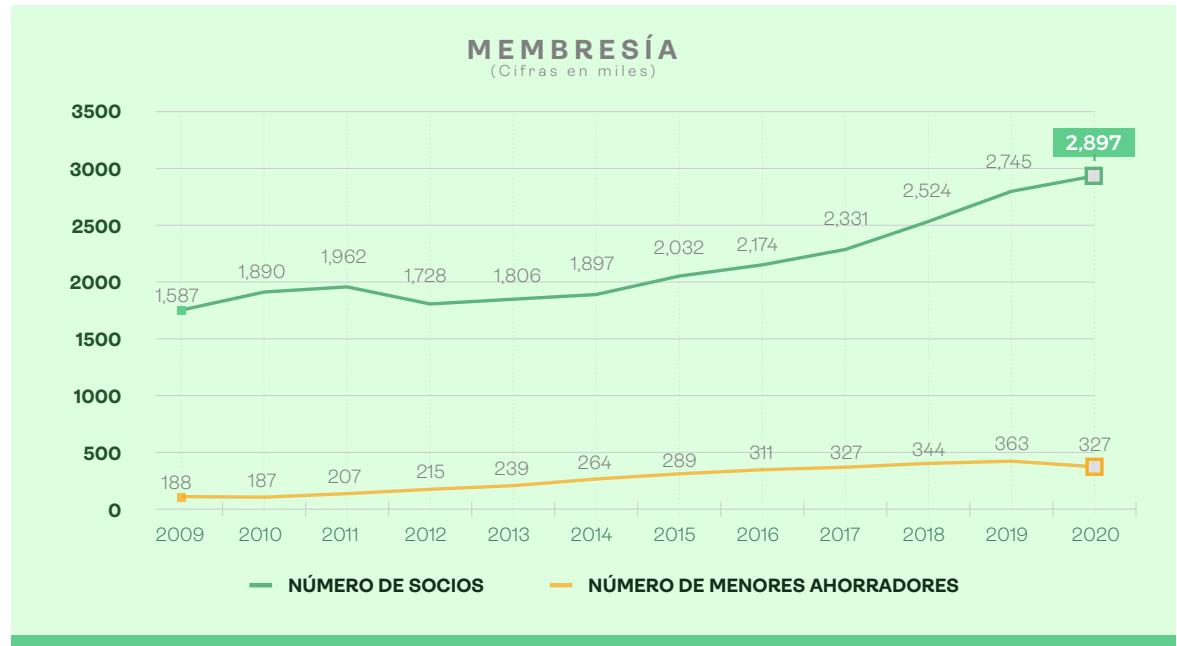


### Ingreso de socios

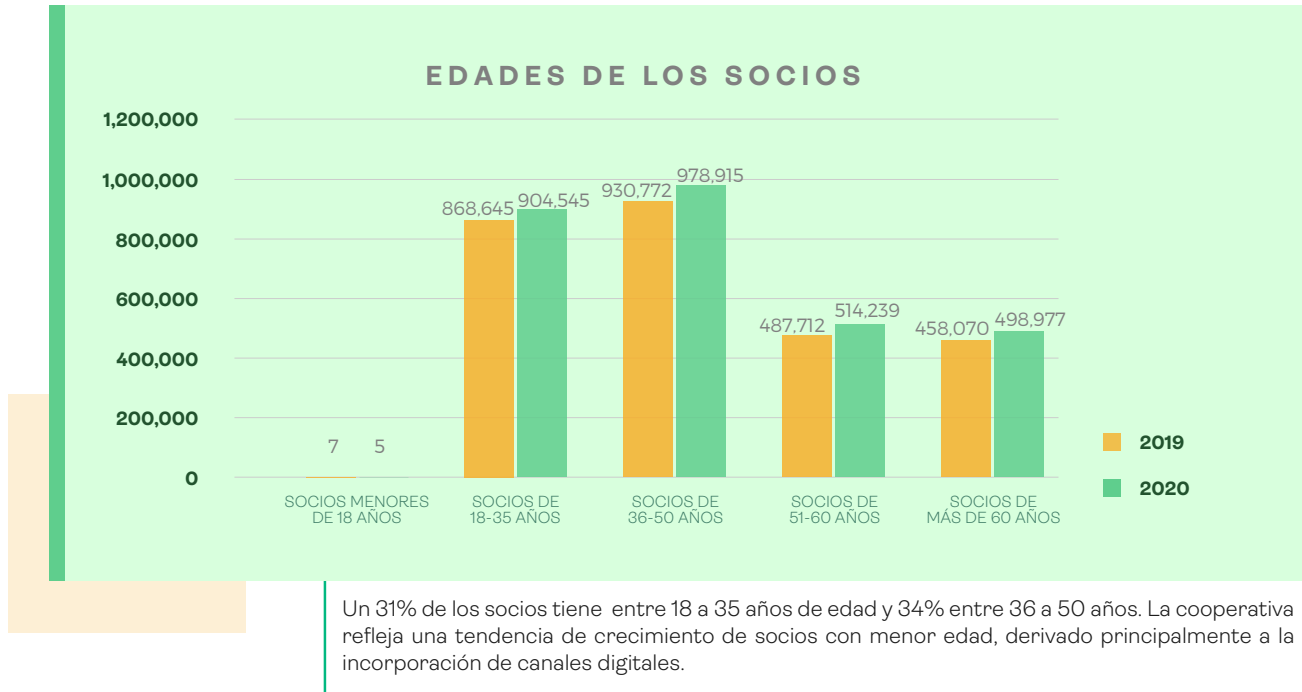
En el ejercicio que se informa, la cooperativa incorporó a 151,475 nuevos socios, cerrando el año con 2'896,681 miembros. Con base en estos números, en promedio, ingresaron por mes 12 mil 622 socios.

A continuación se presenta el comportamiento histórico de ingreso de socios en la cooperativa:

La cooperativa mantiene una dinámica de crecimiento en su membresía reflejo de su acción responsable en sus operaciones y compromisos, lo que genera confianza.



## Edades de los socios



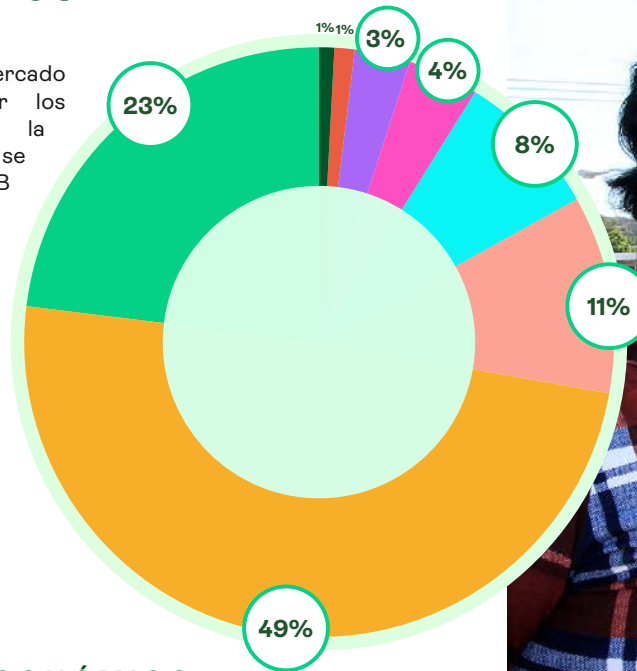


## Categorías por nivel socioeconómico de los socios

Tal como se identifica en la gráfica, la cooperativa está atendiendo los diferentes segmentos de la población. Con ello, se confirma el compromiso de la entidad por la inclusión financiera y el desarrollo de la comunidad.

Este tipo de clasificación, comúnmente se utiliza por las áreas de

inteligencia de mercado a fin identificar los segmentos de la población que se atienden. A y B refiere a segmentos de la población con mayores ingresos, mientras D y E con menores.



*Una cooperativa para todos*

### CATEGORÍAS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO DE LOS SOCIOS

- E
- SIN INFORMACIÓN
- A/B
- C+
- C
- -C
- D+
- D

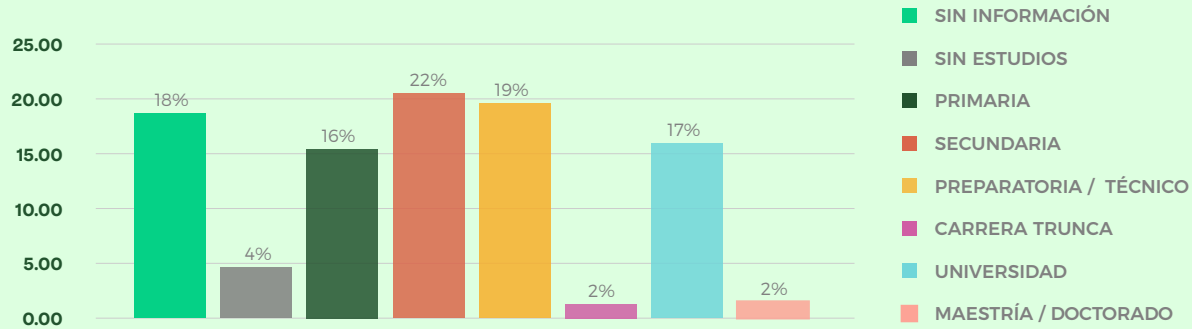


## Nivel de estudios

La cooperativa lleva a la práctica el principio cooperativo de membresía abierta y voluntaria en el que sin distinción del nivel de estudios, los socios ingresan y se benefician por igual de los servicios financieros y educativos.



NIVEL DE ESTUDIO DE SOCIOS



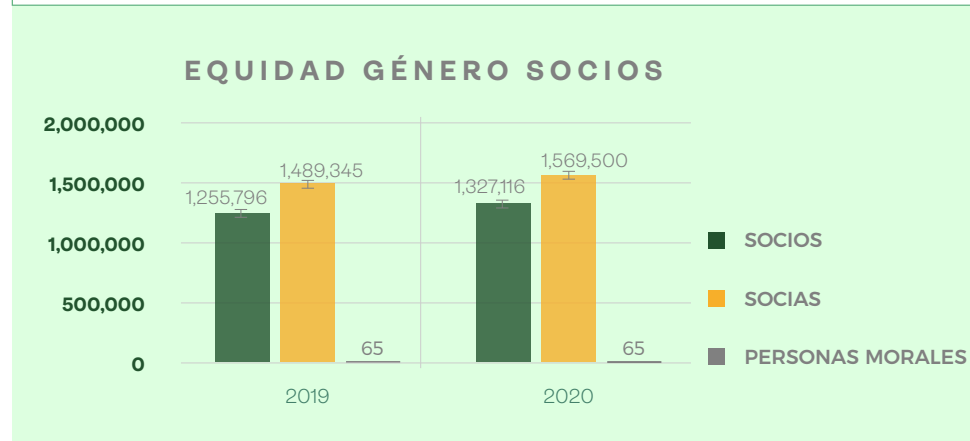
## Equidad de género

De forma voluntaria los socios ingresan a la cooperativa en el que se identifica un equilibrio en la conformación de género.

*“La institución cooperativa no es un fin en sí misma; es, más bien, un medio en virtud del cual todos y cada uno de nosotros podremos llegar a ser económicamente más competentes y cívicamente más ilustrados.”*

- Florencio Eguía Villaseñor.

Equidad de género socios	2019	2020	Porcentaje
<b>Socios:</b>	<b>1,255,796</b>	<b>1,327,116</b>	<b>45.82</b>
<b>Socias:</b>	<b>1,489,345</b>	<b>1,569,500</b>	<b>54.18</b>
<b>Personas morales:</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>0.00</b>
<b>Total general</b>	<b>2,745,206</b>	<b>2,896,681</b>	<b>100.00</b>



## Indicadores

Como complemento y de acuerdo a la metodología de la DGRV/Raiffeisen Latina, la observancia y cumplimiento de este principio se analiza a partir del siguiente concepto, el cual

comprende para éste y el resto de los principios cooperativos y las otras dos dimensiones, la ponderación de indicadores y semaforización así como su interpretación.

## Apertura cooperativa y salida voluntaria

El sentido incluyente de las cooperativas y su apego al primer principio que rige su ubicación, el de membresía abierta y voluntaria, les lleva a proponer de forma permanente un portafolio de productos y servicios adaptado a los requerimientos y

necesidades de su membresía y pertenencia al sector, sin que medie ningún tipo de discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa, fortaleciendo aún más el sentido de la organización.



 Socios activos por transacción	 Socios con créditos vigentes*	 Socios ahorradores	 Ahorradores menores de edad
 Socias activas por transacción	 Socias con créditos vigentes	 Saldo de cartera mujeres	 Créditos con montos pequeños
 Iniciativas para satisfacción del socio	 Crecimiento neto cooperativo	 Bajas de socios	 Cuantificación de servicios no financieros

\*Indicador que tuvo un efecto a la baja derivado a la disminución en la demanda de crédito, producto de la situación sanitaria.



## Valoración:

El 100% de socios tiene una cuenta de ahorro abierta, sin embargo, solo el 29% cuenta con crédito. El préstamo busca un impacto económico en los socios y es clave para la rentabilidad.

La cooperativa garantiza su sostenibilidad con estrategias de renovación generacional. Los ahorradores menores de edad representan un porcentaje importante en la cooperativa.

En Caja Popular Mexicana las iniciativas de retención y satisfacción de socios se refleja con un índice de bajas de 2.9%, porcentaje aceptable para la cooperativa.

A través de servicios no financieros, se fomenta el bienestar de socios con un valor agregado.

Hay un equilibrio entre hombres y mujeres con créditos vigentes, así también, los saldos de cartera para ambos géneros están equilibrados. La cooperativa fomenta la equidad de género.

### Referencia general de indicadores:

- Socios activos por transacción. Operaciones del total de socios en los últimos 12 meses.
- Socios con créditos vigentes. Socios con créditos menores a 90 días de atraso o definición de vigencia.
- Socios ahorradores. Total de socios con saldo de ahorro.
- Ahorradores menores de edad. Porcentaje de ahorradores menores con relación al total de socios.
- Socias activas por transacción. Socias activas entre socios activos por transacción.
- Socias con créditos vigentes. Segmento entre los socios con crédito.
- Saldo cartera de mujeres. Porcentaje de cartera colocada de mujeres entre el total de cartera.
- Créditos con montos pequeños. Créditos igual o menor a 13,000.00
- Iniciativas para satisfacción del socio. Cumplimiento de iniciativas
- Nivel satisfacción socios. Porcentaje de satisfacción.
- Crecimiento neto cooperativo. Ingreso-bajas de socios entre el total de socios.
- Bajas de socios. Bajas entre el total de socios.
- Cuantificación de servicios no financieros. Servicios adicionales.



## SEGUNDO PRINCIPIO COOPERATIVO

### 8.2 Control democrático de los miembros

Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, que participan activamente en el establecimiento de sus políticas y en la toma de decisiones. Todas las personas que desempeñan la función de representantes seleccionados son responsables ante los miembros. En las cooperativas primarias, todos los miembros tienen el mismo derecho a voto (un miembro, un voto). En otros niveles, las cooperativas también se organizan de manera democrática.

Por su origen y a diferencia de la mayoría de las cooperativas, Caja Popular Mexicana tiene una estructura social y dirigencial particular, tal como ya se ha hecho referencia, en la esfera social, se tiene un proceso de participación que incluye asambleas de sucursal, plaza y nacional, estas dos últimas etapas por medio de delegados.

De igual forma, la estructura dirigencial se conforma por medio de promotores en cada una de las sucursales, directivos en las plazas y consejeros a nivel nacional.

De manera ordinaria, la mayoría de las cooperativas cuentan sólo con los dos consejos previstos en la ley.

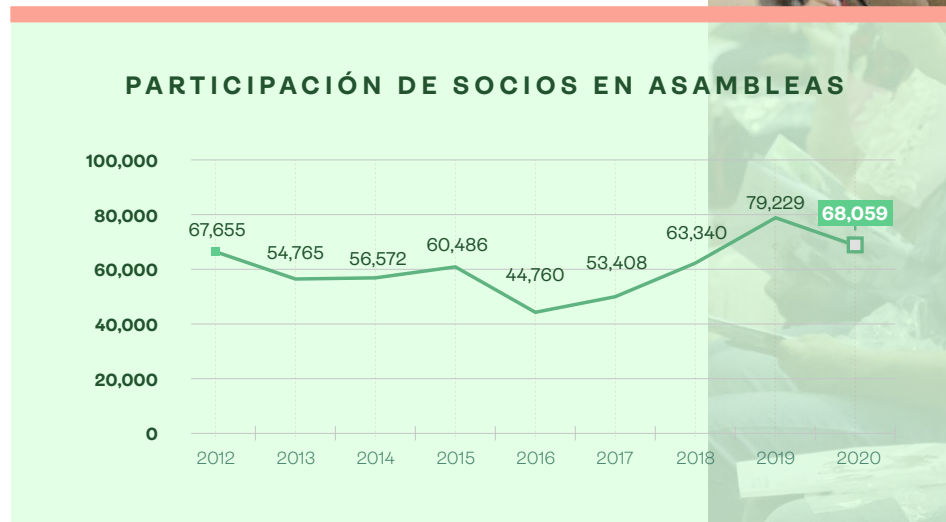
Por esta particularidad, en el primer apartado se muestra información general que comprende la esfera social (asambleas de sucursal, plaza y nacional) y la estructura dirigencial (promotores, directivos y consejeros) y en la segunda parte, lo referente a los consejeros, que conforme a la metodología de la DGRV/ Raiffeisen Latina, sólo se registra esta estructura.



## Participación en las asambleas

Año	Convocados	Asistencia	%
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	2.20
2017	2,173,714	53,408	2.46
2018	2,330,907	63,340	2.72
2019	2,523,922	79,229	3.14
2020	2,745,206	68,059	2.48

Se presenta información histórica así como del ejercicio 2020 de la asistencia de socios en las asambleas de sucursal.



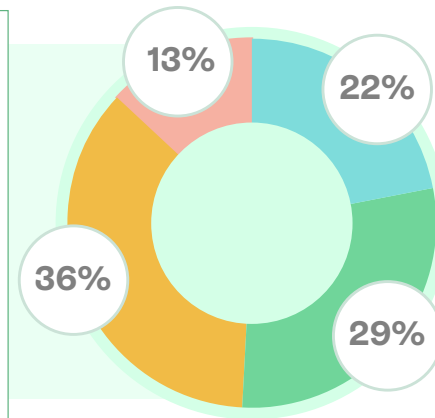
En el ejercicio que se reporta se tuvo un descenso en la participación de socios. En promedio, se tiene una asistencia por sucursal de 142 socios.



## Estructura dirigenal

### Edades

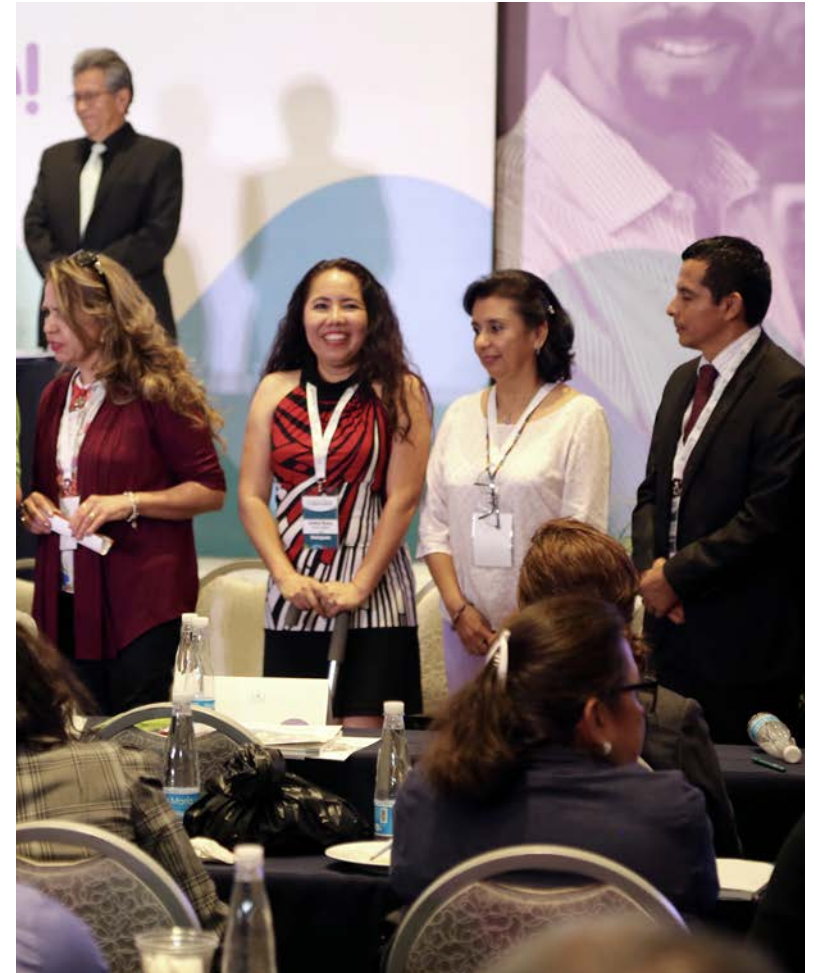
Edades de dirigentes	2019	2020	%
18 a 35 años	302	331	12.5
36 a 50 años	928	954	36.1
51 a 60 años	792	780	29.5
Más de 60 años	570	579	21.9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2,592</b>	<b>2,644</b>	<b>100.0</b>



La mayor representación comprende dirigentes de 36 a 50 años.

- 18 a 35 años
- 36 a 50 años
- 51 a 60 años
- Más de 60 años

Edad dirigentes



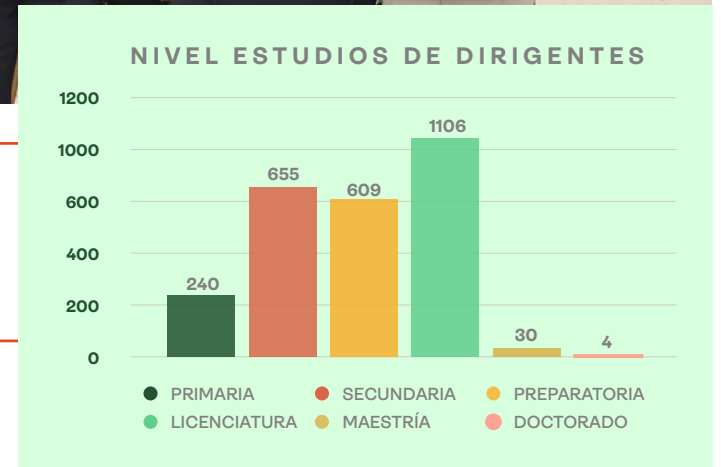


## Nivel de estudios

Nivel académico de los Dirigentes	Número	Porcentaje
Primaria	240	9.08
Secundaria	655	24.77
Preparatoria	609	23.03
Licenciatura	1106	41.83
Maestría	30	1.13
Doctorado	4	0.15
<b>Total general</b>	<b>2,644</b>	<b>100.00</b>

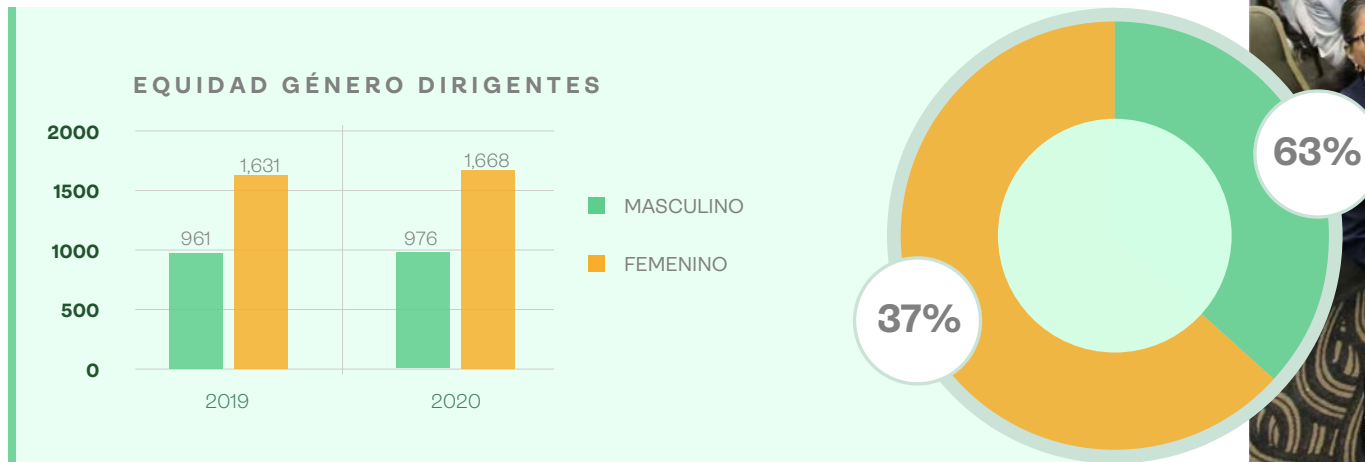


Un 23% de los dirigentes cuenta con estudios de preparatoria; mientras que un 41% de ellos registra estudios de licenciatura. En su normativa interna se tiene regulado la participación de dirigentes en los tres niveles de gestión, en el que se incorporan niveles mínimos de estudios.



## Equidad de género

Referente a la elección de dirigentes, su normativa interna, regula el proceso de participación prevaleciendo los méritos y cumplimiento de compromisos de cada dirigente, siendo electo de forma abierta y democrática. En la cooperativa se mantiene la participación de las mujeres en cargos directivos



A continuación se presentan los indicadores definidos por la DGRV/Raiffeisen Latina que observan el comportamiento de la cooperativa en el cumplimiento del segundo principio cooperativo.

Cabe señalar, que conforme a dicha metodología, en el apartado directivo, sólo se incorpora información referente a los Consejos de Administración y Consejo de Vigilancia.

Socias asistentes a la asamblea	Inclusión de mujeres en cargos electivos	Composición diversa en cargos electivos	Asistencia de miembros Consejo de Administración a sesiones
Asistencia de miembros Consejo de Vigilancia a sesiones	Consejeros participantes en zonas significativas	Concentración captación	Concentración colocación
Uso de medios digitales para participación democrática	Sesiones ordinarias reglamentarias CA	Sesiones ordinarias reglamentarias CV	Socios asistentes a la asamblea

### Referencia general de indicadores.

- Socias asistentes a asamblea. Porcentaje de socias asistentes a la asamblea.
- Inclusión de mujeres en cargos electivos. Porcentaje de mujeres entre el total de cargos directivos.
- Composición diversa en cargos electivos. Equidad en cargos y rangos de edad.
- Asistencia miembros del Consejo de Administración a sesiones. Nivel de asistencia.
- Asistencia miembros del Consejo de Vigilancia a sesiones. Nivel de asistencia.
- Consejeros participando desde zonas significativas. Participación de consejeros originarios de zonas de marginación, difícil acceso u otra condición.
- Concentración captación. Saldo de mayores depositantes entre el total de captación.
- Concentración colocación. Saldo de mayores adquirientes entre el total de contratantes.
- Socios asistentes a asamblea. Porcentaje de socios asistentes a la asamblea en relación a los convocados.





## Valoración:

Más de la mitad de los asociados asistentes a la asamblea fueron mujeres.

Existe una composición diversa en los cargos electivos con participación de mujeres y hombres, y una distribución etaria (similar edad) que refleja una representación equilibrada

Se cumple con el 100% de las sesiones del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia así como con la asistencia de sus miembros, reflejando su compromiso participativo.

La cooperativa refrenda el compromiso de incluir en sus consejeros a personas provenientes de zonas consideradas de atención especial, promoviendo con ello su amplio sentido social.

Se mitigan riesgos y se fomenta la igualdad en acceso a los servicios, evitando la concentración de ahorros en un número limitado de cuentas.

Los esfuerzos para desconcentrar la colocación de créditos y beneficiar a una base amplia de asociados se visualizan en un índice de concentración de mayores deudores de menos del 1%.

La cooperativa realiza esfuerzos para fomentar la participación de socios y empleados en la toma de decisiones, a través diferentes medios digitales.

*“El éxito del modelo cooperativo, ha sido posible porque combina por un lado, la lógica de la empresa y, por otro, la de la solidaridad: solidaridad interna con sus miembros y solidaridad externa con los destinatarios”*

- Papa Francisco





## TERCER PRINCIPIO COOPERATIVO

### 8.3 Participación económica de los miembros

Los socios contribuyen de forma equitativa al capital de la cooperativa y lo controlan democráticamente. Al menos una parte del capital suele ser propiedad común de la cooperativa. Cuando corresponde, los miembros suelen recibir una compensación limitada sobre el capital suscrito como requisito de la afiliación. Los miembros destinan los beneficios a cualquiera de las siguientes finalidades: desarrollar su cooperativa (por ejemplo mediante la constitución de reservas, una parte de las cuales es indivisible), beneficiar a los miembros en proporción a sus transacciones con la cooperativa; o apoyar otras actividades aprobadas por la afiliación.

### Crecimiento en activos

En 2020 los activos crecieron 6,866 mdp de 7,008 proyectados, es decir, un 97.98% de cumplimiento; sus principales fuentes fueron la captación y el remanente del ejercicio.

En el ejercicio que se informa, pese a la situación emergente de salud, la cooperativa creció en activos 11.24%.

*“El cooperativismo, además de ser el mejor regulador de la economía para un país, tiene otra virtud de la que nos disponen las sociedades anónimas o comerciales: enseña al pueblo a trabajar por el mejoramiento económico de la familia y por el desarrollo integral de las naciones”*

- Isabel Monsalve Cuellar

La cooperativa mantiene un crecimiento sostenido, que se traduce en confianza por parte de sus socios.



## Nivel de Capitalización (NICAP)

El indicador se ubicó en 268.16% de una meta proyectada de 262.64%, lo anterior a pesar de un menor resultado neto logrado y una disminución de los Certificados de Aportación Excedente (CAE) derivado del término del programa de emisión.

Este indicador es fundamental para efecto de analizar la sanidad de la entidad y que pueda responder a los compromisos con sus asociados. El indicador regulatorio establece como mínimo que sea  $\geq 150\%$ .

Conforme la metodología de la DGRV/ Raiffeisen Latina, el cumplimiento de este principio se atiende con base en cinco indicadores.

## Valoración:

El capital social representa el 32% del total del patrimonio, mostrando una adecuada política de asignación de reservas en favor de la capitalización.

La cooperativa ha sido eficiente para generar excedentes a través de la intermediación y de las mejores prácticas de fortalecimiento del capital.

La cooperativa busca generar reservas a través de la eficiencia en su operación para fortalecer la solvencia institucional antes que el reparto de excedentes.

La cooperativa evita barreras de entrada para la comunidad, fomentando el ingreso de nuevos socios a través de aportación social accesible para todos.

## Indicadores



## CUARTO PRINCIPIO COOPERATIVO

### 8.4 Autonomía e independencia

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus miembros. Si se llega a un acuerdo con organizaciones externas –incluidos los gobiernos–, o se aumenta su capital de fuentes externas, deberá hacerse de forma que se asegure el control democrático de sus miembros y se mantenga la autonomía de la cooperativa.

La naturaleza de este principio se orienta a mantener una adecuada gestión administrativa en la cooperativa a fin de asegurar que la toma de decisiones sea de manera interna, sin tener dependencia de terceros ya sea por influencia ideológica o interés económico.

La cooperativa, a lo largo de su historia ha mantenido una relación cordial y constructiva con los diferentes niveles de gobierno sin distingos de posiciones partidistas.

#### TABLERO FINANCIERO DE DECISIÓN

Razón financiera	Parámetro regulatorio	Ejercicio 2020
<b>Cobertura financiera</b>		
Nivel de capitalización	>=150%	268.16%
Cobertura de cartera vencida	>=90%	135.23%
Solvencia	>=100%	101.69%
Coefficiente de liquidez	>=10%	12.73%
<b>Calidad de activos</b>		
Índice de morosidad	<=10%	4.54%
Fondeo de activos improductivos	<=100%	11.46%
<b>Estructura financiera</b>		
Crédito neto	70%-80%	54.82%
<b>Rentabilidad</b>		
Autosuficiencia operativa	>=100%	110.76%
Gastos de administración y promoción	<=70%	71.94%
Rendimiento sobre los activos	>=0%	1.47%
Margen financiero	>=0%	74.59%

A continuación se comparte los indicadores que comprende el Tablero Financiero de Decisión establecido por la autoridad regulatoria, en el que se registra el comportamiento financiero de la cooperativa y su sanidad.

Caja Popular Mexicana da seguimiento y cuida los indicadores financieros para asegurar su cumplimiento.



## Supervisión

A continuación se informa de las estructuras tanto internas como externas que la cooperativa atiende para efecto supervisión de la operación y el apego a la normatividad.

### Estructura regulatoria interna

- Áreas de control: auditoría interna, contraloría, riesgos
- Consejo de Vigilancia
- Consejo de Administración
- Comités regulatorios

### Organismos regulatorios externos

- Banco de México. Regulación
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público/ Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Regulación y supervisión
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)
- Auditoría externa por firma independiente. Supervisión y dictamen de estados financieros
- Fideicomiso Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas. de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores (Focoop). Supervisión

## Indicadores

De acuerdo a la metodología de la DGRV/Raiffeisen Latina, el cumplimiento de este principio cooperativo se mide con base en los siguientes indicadores.

### Referencia general de indicadores.

- Niveles de aprobación créditos y captaciones. Evidencia de normativa.
- Cobertura del activo con captación. Monto de captación frente al total de activo.
- Endeudamiento externo. Saldo de este rubro entre el total del activo.
- Cobertura con capital institucional. Capital ganado entre el total del activo.
- Índice de solvencia patrimonial. Total patrimonio entre los activos ponderados por riesgo.
- Cobertura de riesgo de crédito. Estimaciones preventivas entre la cartera vencida.

Niveles de aprobación créditos y captaciones

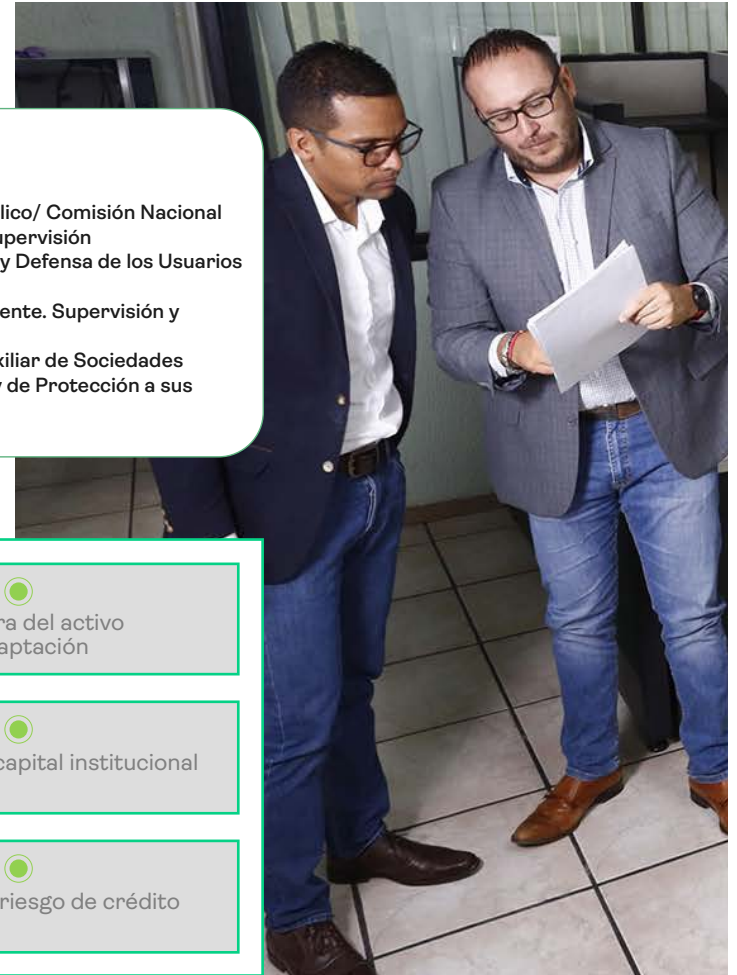
Cobertura del activo con captación

Endeudamiento externo

Cobertura con capital institucional

Índice de solvencia patrimonial

Cobertura de riesgo de crédito





## Valoración:

Se cumple de manera estricta con los estándares de políticas de aprobación de créditos y captaciones.

El principio de autonomía, se visibiliza en la iniciativa de financiar el activo con la captación como principal fuente de fondeo, fomentando la intermediación financiera y autosuficiencia.

El ahorro y capital de la propia cooperativa sirven para financiar la cartera, sin depender de préstamos externos que encarezcan la operación y por ende el beneficio para los socios.

La cooperativa tiene solvencia para hacer frente a pérdidas eventuales con sus propios recursos, sin considerar las aportaciones (partes sociales)

La solvencia patrimonial de la cooperativa, refleja su fortaleza para hacer frente a sus obligaciones societarias a través de las aportaciones.

La cooperativa cuenta con la protección adecuada frente al riesgo crediticio con una cobertura de estimaciones preventivas del 135%.



*“Las cooperativas son señaladas de forma explícita junto con la economía social y solidaria como un factor clave para enfrentar los desafíos del futuro del trabajo y del desarrollo sostenible.”*

- Pauline Green



## QUINTO PRINCIPIO COOPERATIVO

### 8.5 Educación, capacitación e información

Las cooperativas ofrecen educación y formación a sus miembros, representantes elegidos, directores y empleados, para que puedan contribuir de forma efectiva al desarrollo de sus cooperativas. Asimismo, informan al público general –particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión– sobre la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

### Formación Cooperativa

En el ejercicio, Caja Popular Mexicana invirtió 42.34 mdp en programas de educación dirigidos a menores de edad, socios, colaboradores y dirigentes.

La institución cuenta con una variedad de programas dirigidos para cada segmento de la cooperativa, destacándose a su vez la formación cooperativa y la capacitación empresarial para socios.

En total, en el ejercicio que se informa participaron 374,535 personas entre socios, menores de edad, dirigentes y público en general.



## Proyecto piloto

Con el propósito de retomar la práctica de antaño del sector respecto a la relación y cercanía de la cooperativa con la comunidad, ahora con la implementación de nuevas tecnologías, la Sociedad sumó a la implementación del proyecto denominado “nuevo modelo de educación” mediante la incorporación de más educadores, nuevos indicadores y herramientas tecnológicas a las plazas: Querétaro y Orizaba.

*“La naturaleza del movimiento cooperativo y la condición de su sano desarrollo no consiste sólo en buscar la producción y distribución de los bienes, sino también el hombre mismo y su conducta”.*

*- George Fauquet.*

### IMPACTO EDUCATIVO

PROGRAMA	No. PARTICIPANTES
Fomento de la cultura cooperativa	5,401
Educación financiera	5,395
Charlas en sucursal	314,038
Capacitación empresarial y talleres productivos	164
Nivel básico	5,643
Actividades con jóvenes y menores ahorradores	9,355
Educación Cooperativa a dirigentes	6,028
Actividades contingentes de educación cooperativa en Línea con socios y socios potenciales (Enlace Cooperativo)	12,661
Actividades contingentes de educación cooperativa en sucursal con socios (Momentos de educación)	15,850
<b>Número total de socios, socios potenciales y menores ahorradores (+ CJC) impactados por los programas de Educación cooperativa y financiera</b>	<b>374,535</b>





## Capacitación

La cooperativa invierte en su talento interno al contar con programas específicos de capacitación para sus dirigentes y colaboradores. En el primer grupo, se ha trazado un programa denominado Sistema de Capacitación a Dirigentes (Sicadi) así como temas de especialización para sus consejeros. En el segundo grupo, los colaboradores reciben capacitación relacionada con sus funciones. Derivado de la contingencia sanitaria, en el ejercicio la capacitación se realizó de forma virtual.



## Difusión

Con el compromiso de informar a sus públicos de interés y población general, la cooperativa promueve por sus diferentes canales institucionales el uso de sus productos, servicios y la educación cooperativa.



¿Piensas solicitar un crédito?  
Inscríbete a la sesión

**Saca provecho a tu crédito cooperativo**




## Campañas

- Publicitarias institucionales para promover productos de colocación.
- Institucionales: **#CooperandoporMéxico**, a fin de informar los programas de apoyo de plazo en espera y planes de recuperación para los socios y **“Aquí Pertenece”**, orientada a impulsar la marca, identidad del socio así como la evolución de los servicios con el programa de transformación digital.
- Regionales, para incentivar el Servicio Electrónico por Internet, cajeros automáticos y tarjeta de débito así como la difusión por inauguración de sucursal y cambios de domicilio.
- Cuenta Mi Alcañía y Rendicuenta, para incentivar el ahorro para gastos escolares.



Descubre nuestras plataformas digitales en [www.cpm.coop](http://www.cpm.coop)

Haz transferencias

Solicita créditos

Invierte

**Aquí pertenece™**





## Indicadores

De acuerdo con la metodología de la DGRV/Raiffeisen Latina se mide el cumplimiento de este principio con base en los siguientes indicadores:

 Acciones formativas al personal	 Acciones formativas para cargos electivos
 Colaboradores y dirigentes capacitados	 Formación cooperativa*
 Educación financiera*	 Capacitación anticorrupción y Prevención de Lavado de Dinero
 Canales de comunicación interna	 Canales de comunicación externa

\*Indicadores que registraron una ponderación menor derivado de los efectos de la pandemia al reducir actividades presenciales.



### Referencia general de indicadores

- Acciones formativas al personal. Clasificación de actividades de capacitación y educativas en función de horas.
- Acciones formativas a cargos electivos. Clasificación de actividades de capacitación y educativas en función de horas.
- Colaboradores y dirigentes capacitados. Número de personas capacitadas entre el total
- Formación cooperativa. Cumplimiento de iniciativas de formación cooperativa.
- Educación financiera. Cumplimiento de iniciativas en educación financiera.
- Capacitación anticorrupción y PLD. Número de colaboradores y miembros de cargos electivos que han recibido esta capacitación.
- Canales comunicación interna. Cumplimiento de iniciativas de comunicación interna.
- Canales comunicación externa. Cumplimiento de iniciativas de comunicación externa.

## Valoración:

Se prioriza esta capacitación con acciones formativas y no solamente informativas, tanto a colaboradores como a personas en cargos electivos.

Para mejorar el desempeño de colaboradores en sus puestos y miembros en cargos electivos, se ha promovido la capacitación de los mismos, alcanzando un 96% de cobertura.

Se fomenta la transparencia y comunicación eficaz a nivel interno, con iniciativas como boletines, grupos de trabajo, la intranet, correo institucional, entre otros canales.

La comunicación externa a través de radio, tv, folletos, redes sociales, publicaciones; fomenta la identidad corporativa, posicionamiento y transparencia frente a su público de interés.

*“Casi todas las cosas buenas que suceden en el mundo, nacen de una actitud de aprecio por los demás”*

- Dalai Lama



## SEXTO PRINCIPIO COOPERATIVO

### 8.6 Cooperación entre cooperativas

Las cooperativas sirven de forma más efectiva a sus miembros y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando con estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Fiel a sus orígenes, Caja Popular Mexicana ha aplicado este principio al participar en todo momento en la integración y desarrollo del sector cooperativo a nivel nacional e internacional.

El mismo origen de Caja Popular Mexicana describe su vocación de integración y unidad al fusionar a más de 60 cooperativas en un propósito común.

Con el paso del tiempo, la cooperativa ha apoyado en el país, la constitución de organismos de representación.

- Asociación Mexicana de Sociedades de Ahorro y Préstamo (*Amsap*), 1996.
- Consejo Mexicano de Ahorro y Crédito Popular (*Comacrep*), 2001.
- Confederación de Cooperativas Financieras de la República Mexicana (*Cofirem*), 2007.
- Federación Mexicana de Entidades de Ahorro y Crédito, 2009.
- Confederación de Cooperativas de ahorro y préstamo de México (*Concamex*), 2010.
- Federación Integradora Central de Cooperativas de Ahorro y Crédito, 2010.
- Consejo Superior del Cooperativismo, 2010 (*Pascual Boing, Alcona, Federación de Cajas Populares Alianza, Confederación Nacional Cooperativa de Actividades Diversas de la República Mexicana -Cruz Azul-, Tradoc*)
- Consejo Superior del Cooperativismo de la República Mexicana (*Mexicoop*) integrado por las confederaciones, 2014.

“Debemos sumar la voz del cooperativismo en aquéllos lugares donde no está presente, en aquéllos lugares donde se dirimen las agendas internacionales. (...) América debe tener voz y presencia en esos lugares, ya que el cooperativismo es el instrumento válido para avanzar en el desarrollo”

- Graciela Fernández



A nivel internacional, Caja Popular Mexicana es miembro activo de la Alianza Cooperativa Internacional, Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Woccu, por sus siglas en inglés) y la Unión Internacional Raiffeisen. En el anexo 1 se presenta información de los organismos de representación a nivel nacional e internacional.

## Integración

En cada país, se tienen diferentes modelos de organización del sector cooperativo. En el caso de México, se ha adoptado el modelo confederado (mediante cooperativas de base, organismos de representación de segundo y tercer nivel) así como la integración del máximo organismo del sector que es el Consejo Superior del Cooperativismo de la República Mexicana (Mexicocoop), que de acuerdo a la Ley General de Sociedades Cooperativas, aglutina a las diferentes confederaciones.





## Estructura del sector cooperativo en México



## Gestión y unidad

Gracias a la Concamex y Méxicoop se ha desarrollado una importante gestión en representación del sector tanto con legisladores como con las autoridades reguladoras y dependencias de gobierno.

## Sector cooperativo de ahorro y préstamo

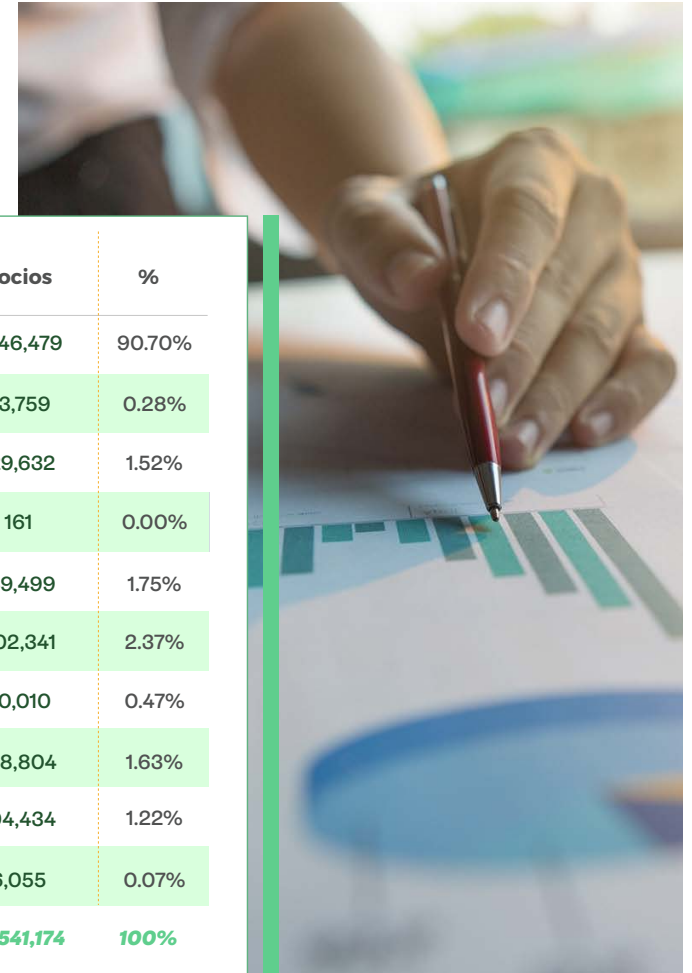
En particular, el sector cooperativo de ahorro y préstamo tiene importantes retos, principalmente en el fortalecimiento de sus indicadores financieros claves, salida ordenada de algunas sociedades, mejorar su propuesta de valor a fin de mantener su posición histórica en el mercado y a su vez expandir sus servicios.

Al cierre del ejercicio 2020, el sector cooperativo financiero de México contaba con los siguientes resultados.

*“Caja popular mexicana fue de las primeras sociedades cooperativas reguladas”*

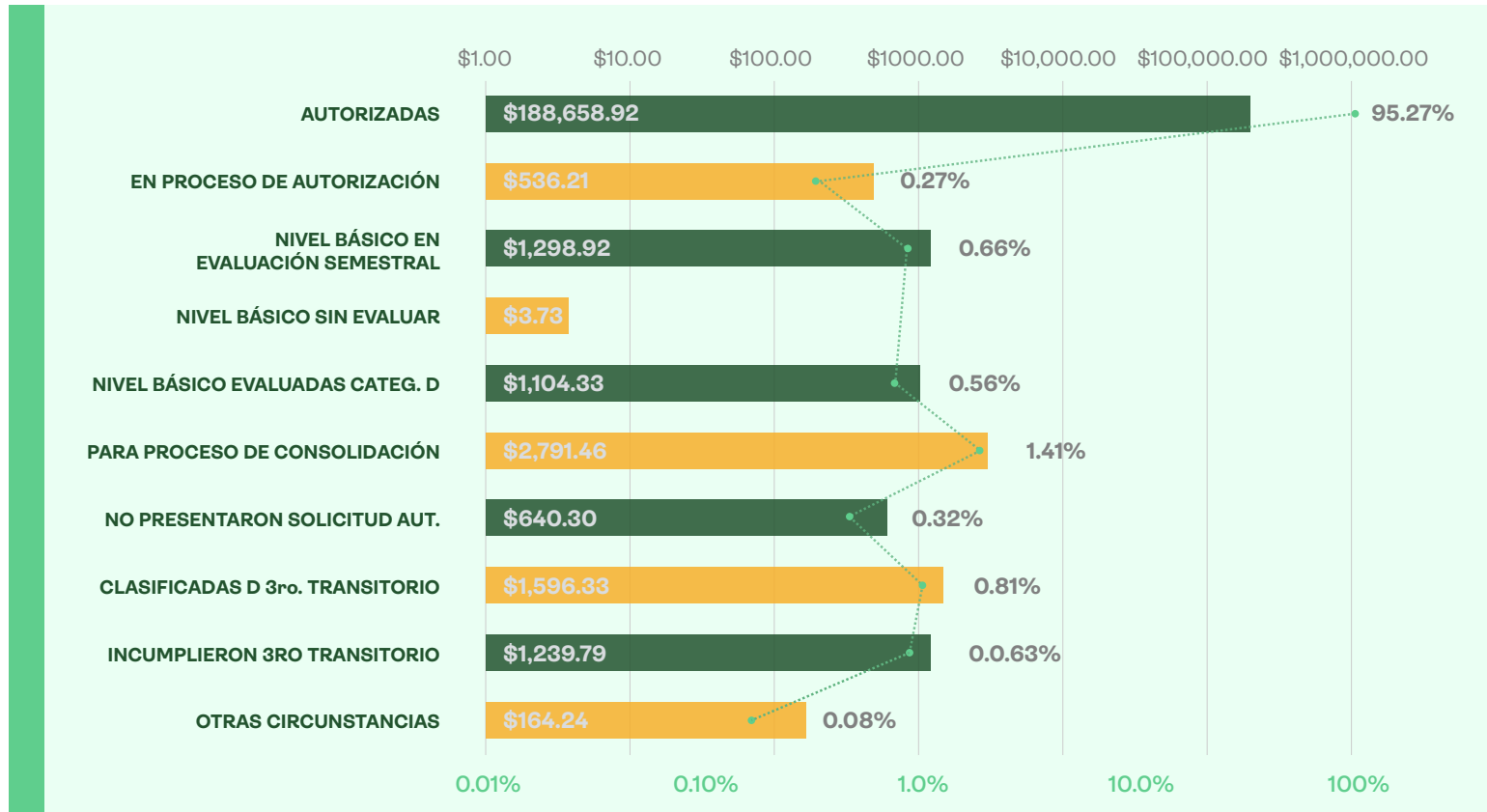
Al 31 de diciembre del 2020

SOCIEDADES		%	Activos	%	Socios	%
Autorizadas	155	20%	\$188,658.92	95.27%	7,746,479	90.70%
En proceso de autorización	5	1%	\$536.21	0.27%	23,759	0.28%
Nivel básico en evaluación semestral	201	26%	\$1,298.92	0.66%	129,632	1.52%
Nivel básico sin evaluar	4	1%	\$3.73	0.00%	161	0.00%
Nivel básico evaluadas categoría D	296	39%	\$1,104.33	0.56%	149,499	1.75%
Para proceso de consolidación	38	5%	\$2,791.46	1.41%	202,341	2.37%
No presentaron solicitud de autorización	11	1%	\$640.30	0.32%	40,010	0.47%
Clasificadas D. 3ro. Transitorio	24	3%	\$1,596.33	0.81%	138,804	1.63%
No presentaron solicitud de autorización	25	3%	\$1,239.79	0.63%	104,434	1.22%
Clasificadas D. 3ro. Transitorio	3	0%	\$164.24	0.08%	6,055	0.07%
<b>Total</b>	<b>762</b>	<b>100%</b>	<b>\$198,034.23</b>	<b>100%</b>	<b>8,541,174</b>	<b>100%</b>

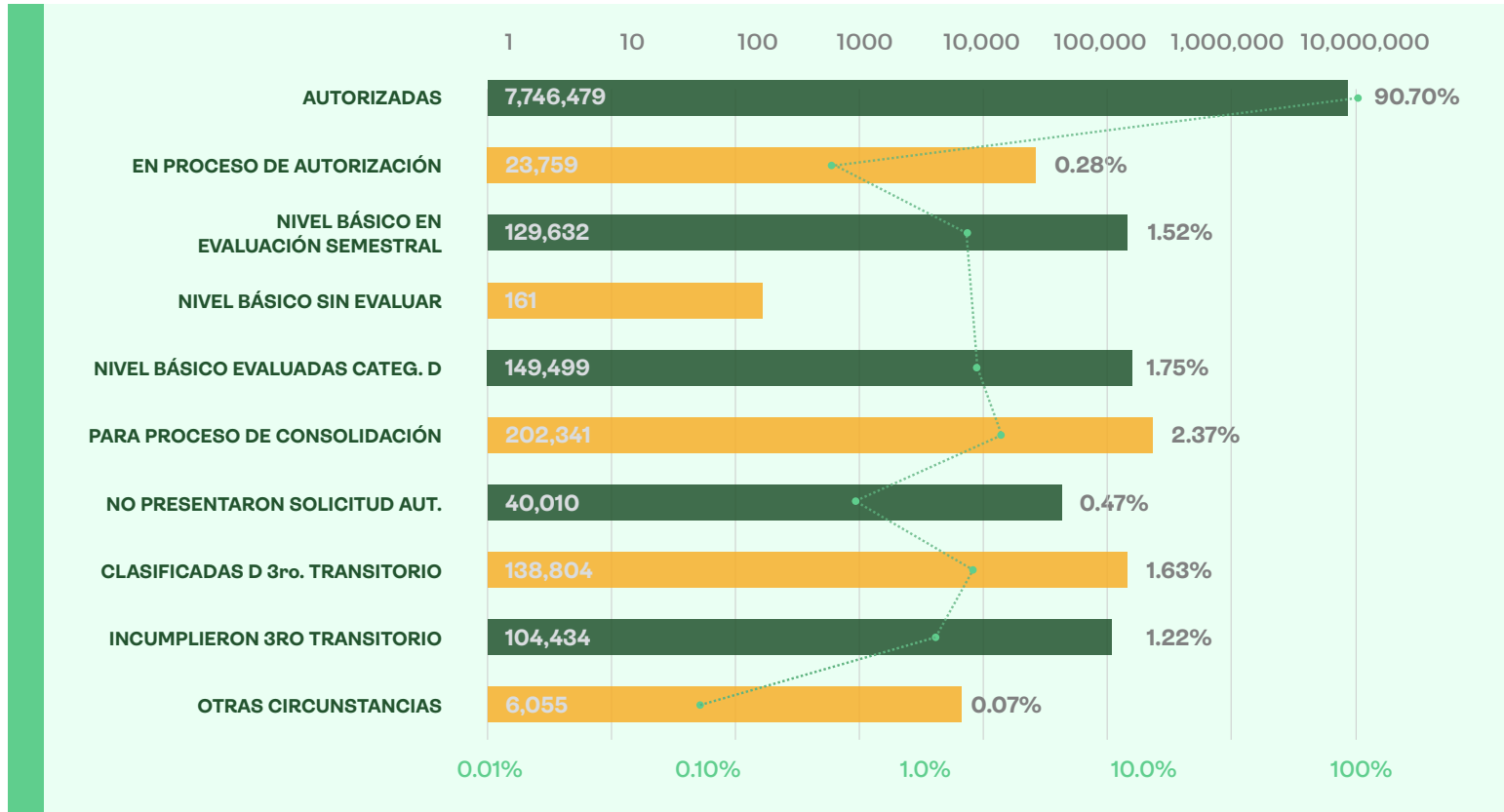


## Activos del sector de ahorro y crédito

(Millones de pesos)



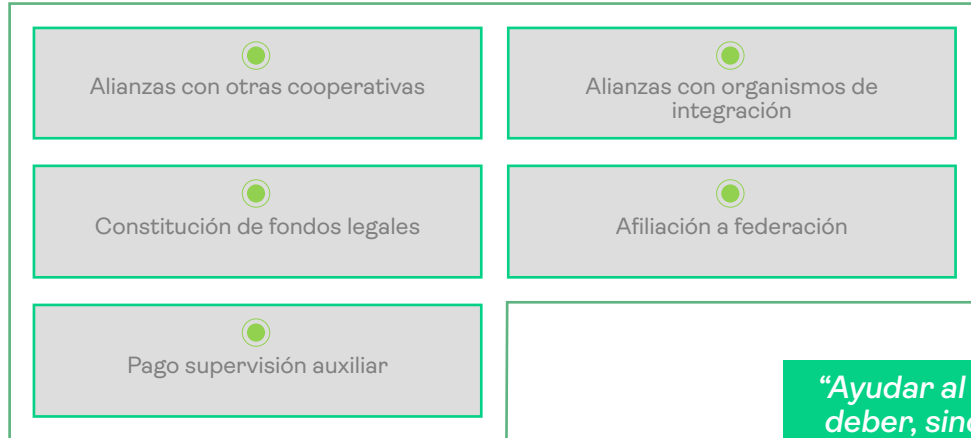
## Socios en el sector de ahorro y crédito





## Indicadores

Conforme la metodología de la DGRV/Raiffeisen Latina, este principio cooperativo se mide con base en los siguientes indicadores.



### Referencia general de indicadores.

- Alianzas con otras cooperativas. Todo tipo de vínculo financiero y no financiero con otras cooperativas.
- Alianzas con organismos de integración. Cumplimiento de objetivos de integración y de colaboración.
- Constitución de fondos legales. Cumplimiento de fondos legales.
- Afiliación a federación. Cumplimiento de cuota de afiliación.
- Pago supervisión auxiliar. Cumplimiento de aportación al Focoop.

## Valoración:

Por medio de iniciativas como el intercambio de experiencias y pasantías con otras cooperativas, se establecen alianzas que fortalecen al sector de manera ampliada.

Cuentan con alianzas estratégicas que fortalecen el movimiento cooperativo con organismos del sector.

La cooperativa da cumplimiento exhaustivo a la constitución de fondos legales que son requeridos por la normativa aplicable.

La cooperativa se encuentra afiliada a una federación, promoviendo de esta manera su experiencia en beneficio del sector y beneficiándose de los servicios que ésta presta a sus afiliadas.

Los pagos que la cooperativa realiza en relación a la supervisión auxiliar, se efectúa en tiempo y forma.

*“Ayudar al que lo necesita no solo es parte del deber, sino de la felicidad”*

- José Martí



## SÉPTIMO PRINCIPIO COOPERATIVO

### 8.7 Compromiso con la comunidad

*Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de sus comunidades a través de políticas aprobadas por sus miembros.*

Las cooperativas, por su naturaleza social, son entidades comprometidas con las comunidades en donde están presentes.

Cuentan con al menos tres características que las hacen diferentes: el alcance de su operación no se limita a proporcionar los servicios, sino que realiza acciones perdurables a favor de la comunidad, impulsa la economía local mediante la generación de empleos y movilización de recursos y

sus dirigentes son electos de forma local.

Caja Popular Mexicana está comprometida con el desarrollo de sus comunidades mediante múltiples acciones como son: la inclusión financiera, educación cooperativa, cultura democrática, apoyo a la educación de excelencia, vinculación comunitaria, innovación y cuidado del medio ambiente, lo que permite fortalecer el tejido social y contribuir a abatir muchos de los rezagos de las localidades.



## Apoyo a la excelencia académica

En el ejercicio 2020, Caja Popular Mexicana otorgó más de 26 millones de pesos en ayudas escolares a 8 mil 677 estudiantes con excelencia académica en 26 estados del país.

Mediante una convocatoria amplia y procesos transparentes, fueron seleccionados los estudiantes con un alto nivel académico.



ESCOLARIDAD	SOLICITUDES	IMPORTE
Primaria	4,131	9,583,920
Secundaria	2,814	9,145,500
Preparatoria	1,184	4,943,200
Técnico Superior Universitario/Licenciatura	548	2,794,800
<b>Total</b>	<b>8,677</b>	<b>26,467,420</b>



## Programa de apoyo ante contingencia sanitaria

A fin de apoyar a los socios de Caja Popular Mexicana ante los efectos económicos de la pandemia, se implementó el programa para dar flexibilidad de hasta seis meses de plazo de espera en los pagos de los créditos, así como el otorgamiento de préstamos en condiciones preferentes en la tasa de interés, plazos y garantías, entre otros.

Tras la implementación de este programa se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se aplicó el plazo de espera a 307,791 préstamos, beneficiando a 231,303 socios.
- Se colocaron 6,945 créditos por un monto total de \$227'114,823.00.

## Apoyo ante desastre natural

Derivado de las inundaciones que afectaron al estado de Tabasco, en la cooperativa se estableció este programa para ofrecer a los socios de la región flexibilidad de condiciones y medidas de apoyo en el otorgamiento y recuperación de créditos.

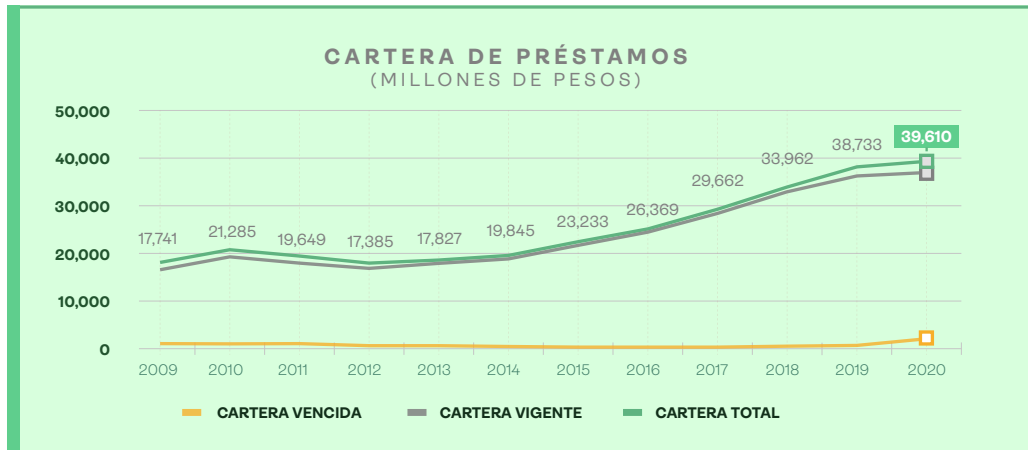
## Beneficios

- Plazo de espera a 141 créditos, beneficiando a 141 socios.
- Pago del préstamo con fecha efectiva a 23 créditos.
- Se colocaron 5 créditos por un monto total de \$225,000.00.



## Financiamiento

Pese a la situación de la contingencia sanitaria, en el cual, se observó una disminución en la demanda de préstamos, la cooperativa mantuvo el acceso al crédito en sus diferentes modalidades, llámase de consumo, hipotecario o productivo, significando un respaldo sustancial para los socios.



*“El crédito es una poderosa palanca auxiliar de todo género de operaciones económicas hasta el punto de que su existencia y utilización puede decirse que es un elemento primordial e indispensable para las manifestaciones de la actividad humana”.*

- Masso Simo

## Pago de remesas

Caja Popular Mexicana representa un importante vínculo económico entre las personas que radican en los Estados Unidos de América y sus familiares en México, al proporcionar el servicio de remesas.

En el ejercicio que se informa, se recibieron 586,770 remesas por un importe de \$6,799,825,238. Los estados que más remesas operaron fueron: Guanajuato, Oaxaca, Michoacán, Jalisco y Zacatecas.

Con este servicio, Caja Popular Mexicana apoya el vínculo familiar y económico y dinamiza el desarrollo de las comunidades.



# Indicadores

El cumplimiento de este principio, de acuerdo a la metodología de la DGRV/Raiffeisen Latina se mide conforme los siguientes indicadores.



 Créditos para destinos sociales	 Créditos para actividades productivas	 Acceso a personas con discapacidad
 Apoyo comunitario*	 Formación cooperativa a la comunidad*	 Educación financiera a la comunidad*
 Medición de la percepción de la comunidad	 Sanciones y multas por incumplimiento	 Transparencia de la información
 Iniciativas de cuidado del medio ambiente*	 Apoyo a adultos mayores	 Acondicionamiento a instalaciones seguras

### Referencia general de indicadores.

- Créditos para destinos sociales. Saldo cartera destinos sociales entre el total de cartera.
- Crédito para actividades productivas. Saldo de cartera con fines productivos entre el total de cartera.
- Acceso a personas con discapacidad. Iniciativas para mejorar el acceso a las personas con discapacidad para eliminar barreras en instalaciones.
- Apoyo comunitario. Cumplimiento iniciativas de apoyo comunitario.
- Formación cooperativa a la comunidad. Cantidad de personas de la comunidad en general que fueron alcanzadas con actividades de educación.
- Educación financiera a la comunidad. Cantidad de iniciativas de educación financiera dirigidas a la comunidad en general.
- Medición de percepción de la comunidad. Percepción que tiene la comunidad sobre la cooperativa.
- Sanciones y multas por incumplimientos. Atención de sanciones por parte de la cooperativa.
- Transparencia de información. Impacto de los canales de comunicación externa en la transparencia, políticas de información.
- Iniciativas de cuidado del ambiente. cumplimiento iniciativas de cuidado del ambiente.
- Apoyo a adultos mayores. Programas de fomento a adultos mayores.
- Acondicionamiento instalaciones seguras. Iniciativas cumplidas para el acondicionamiento de instalaciones seguras.

\*Indicadores que registraron una ponderación menor derivado de los efectos de la pandemia al reducir actividades presenciales.



## Valoración:

Los créditos para destinos sociales, como educación, salud y vivienda, representan 37.5% de la cartera. Las cooperativas son agentes genuinos de generación de valor social en sus comunidades.

Actualmente se mide el nivel de incidencia social de la cooperativa, contribuyendo así a su posicionamiento y se fomenta el cooperativismo en la comunidad.

El 100% de los canales de comunicación externa fomentan la transparencia frente a la comunidad, dando información precisa sobre los productos y servicios que la cooperativa ofrece.

*"Las cooperativas y la economía social: claves para el equilibrio económico"*

- Joseph Stiglitz



## 9. DIMENSIONES

### 9.1 Público interno - Talento humano

Los expertos en desarrollo organizacional coinciden que el mayor activo de una organización es su talento interno, ya que éste es el detonante para el crecimiento o no de la misma.

Históricamente, las cooperativas, han mantenido como eje central de su actuar al ser humano y su dignidad, en el entendido que precisamente éstas han surgido para corregir la desviación en el mercado de solo centrarse en el capital. De ahí el despliegue de sus acciones, para ofrecer a los asociados sus productos en mejores condiciones de

mercado con un trato digno y justo.

En este mismo sentido, las cooperativas de manera general, han velado por cuidar y reconocer al colaborador como uno de los elementos claves, no sólo por el cumplimiento de una función específica que dé valor a la organización, sino al reconocerle como un aliado que comparte la misma filosofía y participa de forma activa en su desarrollo.

A continuación se detallan algunos elementos informativos del capital humano con que cuenta la cooperativa.

*“El papel fundamental de las nuevas generaciones en la economía mundial es qué su conciencia está cambiando, frente a la libertad, al poder y a la pertenencia comunitaria”.*

*- Joseph Eugene Stiglitz*



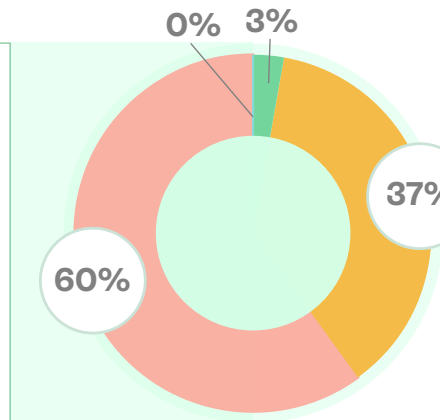


# INFORMACIÓN GENERAL COLABORADORES

## Edades

Se identifica que la cooperativa cuenta con el 60% de colaboradores de entre 18 y 35 años y un 35% entre 36 a 50 años. Lo que permite que se tenga un mosaico muy enriquecedor entre juventud y experiencia.

EDADES	No.	PORCENTAJE
18 a 35 años	4,205	59.74
36 a 50 años	2,620	37.22
51 a 60 años	204	2.90
Mayores de 60 años	10	0.14
<b>TOTAL</b>	<b>7,039</b>	<b>100.00</b>



### Edad colaboradores

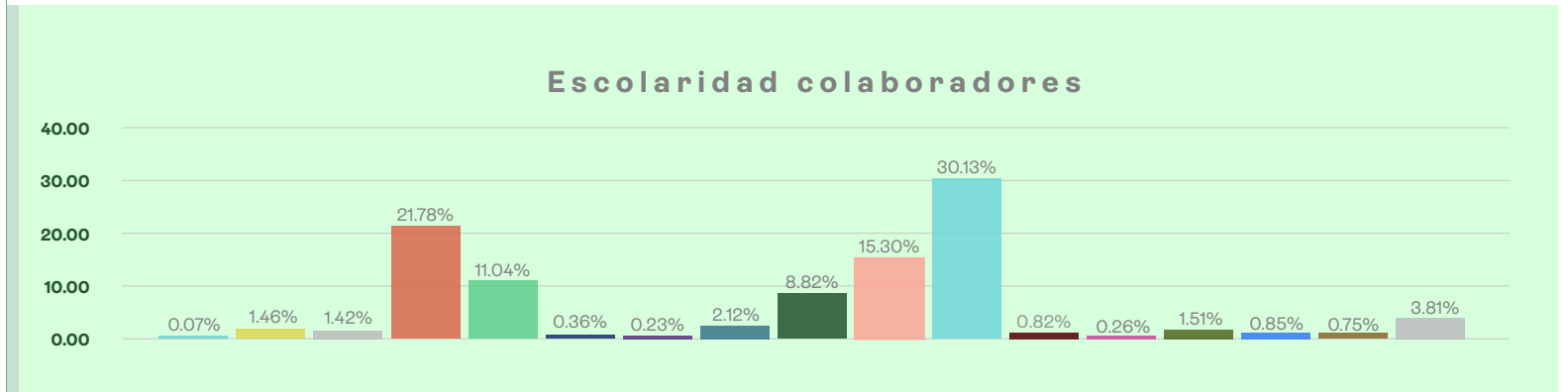
- 18 a 35 años
- 51 a 60 años
- 36 a 50 años
- Más de 60 años



## Nivel de estudios

ESCOLARIDAD COLABORADORES	NÚMERO
Primaria	5
Secundaria	103
Preparatoria trunca	100
Preparatoria o equivalente	1,533
Carrera técnica	777
TSU trunco	25
TSU pasante	16
TSU titulado	149
Licenciatura trunca	621
Licenciatura pasante	1,077
Licenciatura titulado	2,121
Especialidad	58
Maestría trunca	18
Maestría pasante	106
Maestría titulado	60
Doctorado	2
Otro	268
<b>TOTAL</b>	<b>7,039</b>

Caja Popular Mexicana cuenta con talento humano con diversidad de conocimientos académicos.

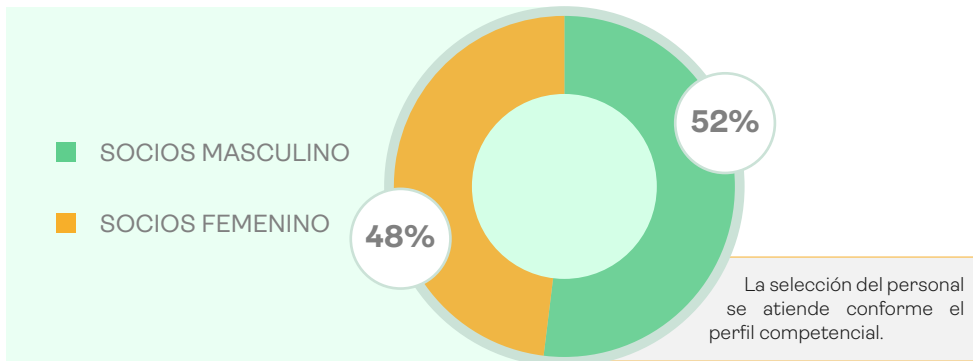


- PRIMARIA
- TSU TRUNCO
- LICENCIATURA TITULADO
- DOCTORADO
- SECUNDARIA
- TSU PASANTE
- ESPECIALIDAD
- OTRO
- PREPARATORIA TRUNCA
- TSU TITULADO
- MAESTRÍA TRUNCA
- PREPARATORIA O EQUIVALENTE
- LICENCIATURA TRUNCA
- MAESTRÍA PASANTE
- CARRERA TÉCNICA
- LICENCIATURA PASANTE
- MAESTRÍA TITULADO

# Género

## Género colaboradores

GÉNERO	NO.	%
Masculino	3,665	52.07%
Femenino	3,374	47.93%
<b>Total</b>	<b>7,039</b>	<b>100%</b>



## Indicadores

Conforme la metodología de la DGRV, esta dimensión se evalúa conforme los siguientes indicadores.

<p>Relación salarial</p>	<p>Índice rotación de personal</p>
<p>Desarrollo profesional interno</p>	<p>Política salarial efectiva</p>
<p>Desempeño profesional de colaboradores*</p>	<p>Igualdad salarial por género</p>
<p>Inclusión de colaboradores con discapacidad</p>	<p>Nivel de estudios de colaboradores</p>
<p>Mujeres en jefaturas y gerencias</p>	<p>Estructura organizacional joven</p>

\*La cooperativa cuenta con esquemas de evaluación al personal; sin embargo, por la situación sanitaria, en el ejercicio no se aplicó.

## Valoración:

<p>El índice de rotación de personal es de 2.4%, refleja una adecuada gestión de capital humano, así como un alto sentido de pertenencia por parte de los colaboradores.</p>	<p>El 70% de las vacantes disponibles durante el año evaluado se cubrieron con personal interno; esto demuestra el compromiso hacia el desarrollo profesional y crecimiento de los colaboradores.</p>
<p>Se cuenta con una política salarial equitativa que no presente mucha diferencia entre el más alto y más bajo salario de un mismo nivel.</p>	<p>Se cumple con el compromiso de contratación de jóvenes en la cooperativa.</p>

### Referencia general de indicadores.

- Relación salarial. Comparación entre el salario más alto y el más bajo, incluyendo salarios y beneficios del puesto. Promedio diferencial por nivel.
- Índice rotación de personal. Porcentaje de rotación del personal que se retira con el promedio del personal habilitado en el periodo.
- Desarrollo profesional interno. Colaboradores promovidos entre las vacantes disponibles.
- Política salarial efectiva. Normativa salarial.
- Desempeño profesional de colaboradores. Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación para el mejoramiento de sus competencias.
- Igualdad salarial por género. Promedio de la diferencia salarial por género.
- Inclusión de colaboradores con discapacidad. Identificación de políticas de integración de talento, considerando aspectos de inclusión.
- Nivel de estudios de colaboradores. Cumplimiento del nivel de estudios esperado.
- Mujeres en jefaturas y gerencias. Mujeres en jefaturas y gerencias entre el total de las mismas.
- Estructura organizacional joven. Nivel de participación de jóvenes en la estructura.





## 9.2 Gestión institucional

Toda empresa tiene como propósito el satisfacer con sus productos y servicios las necesidades de sus usuarios y mantenerse en el tiempo.

*Las cooperativas, están conscientes de esta responsabilidad cuya dimensión trasciende del resto de sus competidores tradicionales al no proporcionar sus productos a los usuarios sino dar cuenta de su gestión a sus socios -que son los dueños-, proporcionar un valor diferenciable, justo y mejor y mantenerse en el tiempo de forma eficiente y rentable.*

Caja Popular Mexicana se ha mantenido en el mercado de forma consistente, consolidándose como una cooperativa referente no solo en el país sino a nivel regional.

Su enfoque hacia el servicio del socio le ha permitido evolucionar y ampliar su oferta de productos y servicios.

Si bien, se identifican áreas de oportunidad, como en toda organización, al interior se efectúan importantes esfuerzos por la mejora

continua y cumplimiento de su misión.

Entre los factores de éxito que se identifican que la cooperativa ha implementado en el tiempo de su operación son:

- Apego a la normatividad
- Participación democrática
- Disciplina financiera
- Estrategia
- Innovación
- Fortalecimiento del capital humano
- Apego a la doctrina cooperativa

## Comportamiento económico

Tal como se ha hecho referencia en el cuarto principio cooperativo “Autonomía e independencia”; en el Tablero Financiero de Decisión se refleja la sanidad de la cooperativa y el cumplimiento de la mayoría de los indicadores regulatorios.

Cabe señalar, que derivado de la pandemia se tuvo una menor demanda del crédito y disminución de ingresos derivados del cobro de intereses.

Sin embargo y con base al histórico de la cartera crediticia y apertura de la actividad económica para el 2021, se estima una mejora en estos rubros.



*“Sólo los esfuerzos de miles de inteligencias trabajando sobre los problemas pueden cooperar al desarrollo de un nuevo sistema social y hallar las mejores soluciones para las miles de necesidades concretas”.*

- Pedro Kropotkin



## Evolución digital

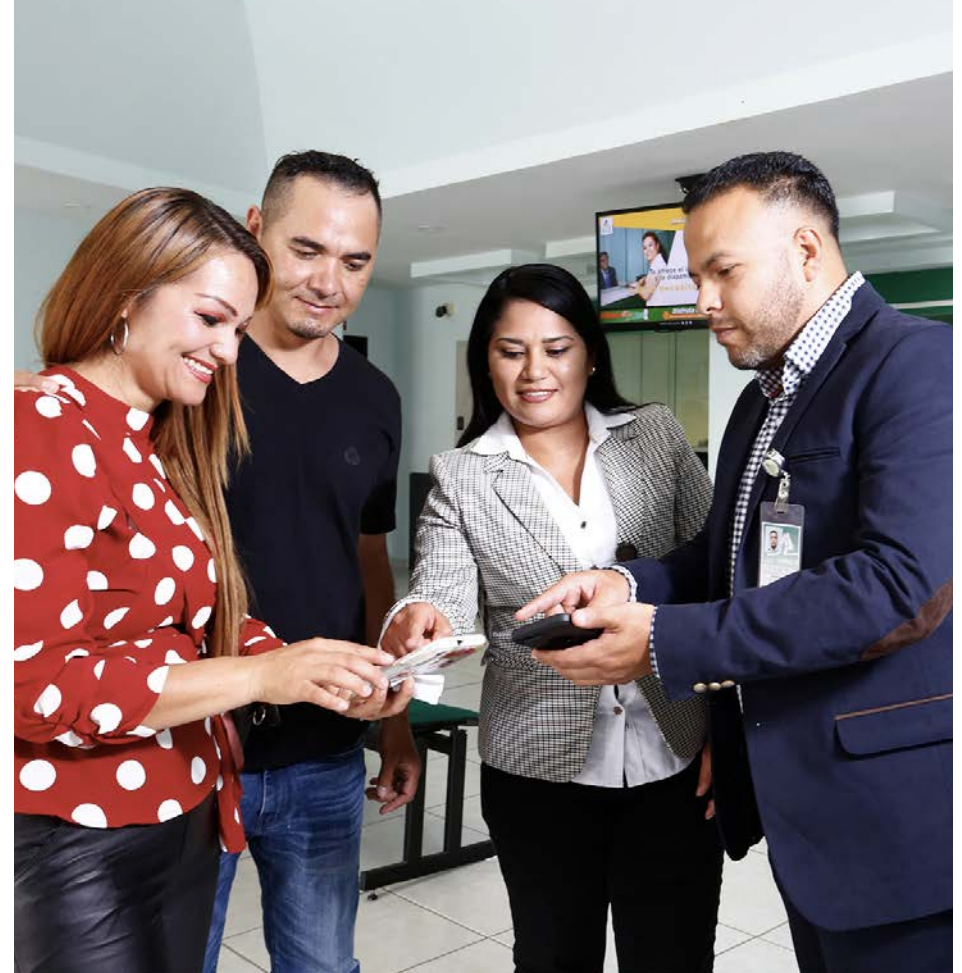
Una de las tendencias globales es el impulso a la digitalización por parte de las organizaciones a fin de que éstas sean cada vez más competitivas y ocupen una mejor posición en el mercado.

Sin lugar a dudas, la pandemia vino a detonar el aceleramiento de este cambio mediante la identificación de procesos claves por transformar digitalmente y poder proporcionar a sus usuarios más y mejores alternativas de servicio de forma ágil, al instante y en las mejores condiciones.

Esta disrupción, en el cual, elimina las fronteras geográficas y modifica la forma de consumo, representa para las cooperativas un formidable reto y oportunidad no sólo por la ventaja que comprende la tecnificación de sus procesos y oferta de valor sino por la posibilidad de acercarse a más personas que aún no tienen acceso a sus servicios.

Si bien, Caja Popular Mexicana, en su estrategia, trazó este camino -incorporando nuevos canales digitales que amplíen la oferta de servicios para los diferentes segmentos de socios-; en el 2020, se ha puesto especial énfasis para consolidar en corto y mediano plazo un ecosistema digital a fin de facilitarle las operaciones a los socios, tanto en su cooperativa como con terceros.

El tema digital está muy alineado a la parte de la contribución a favor del medio ambiente, ya que en la medida que la mayoría de las operaciones evolucionen a medios digitales, se reducirá el consumo de recursos naturales y la emisión de bióxido de carbono.

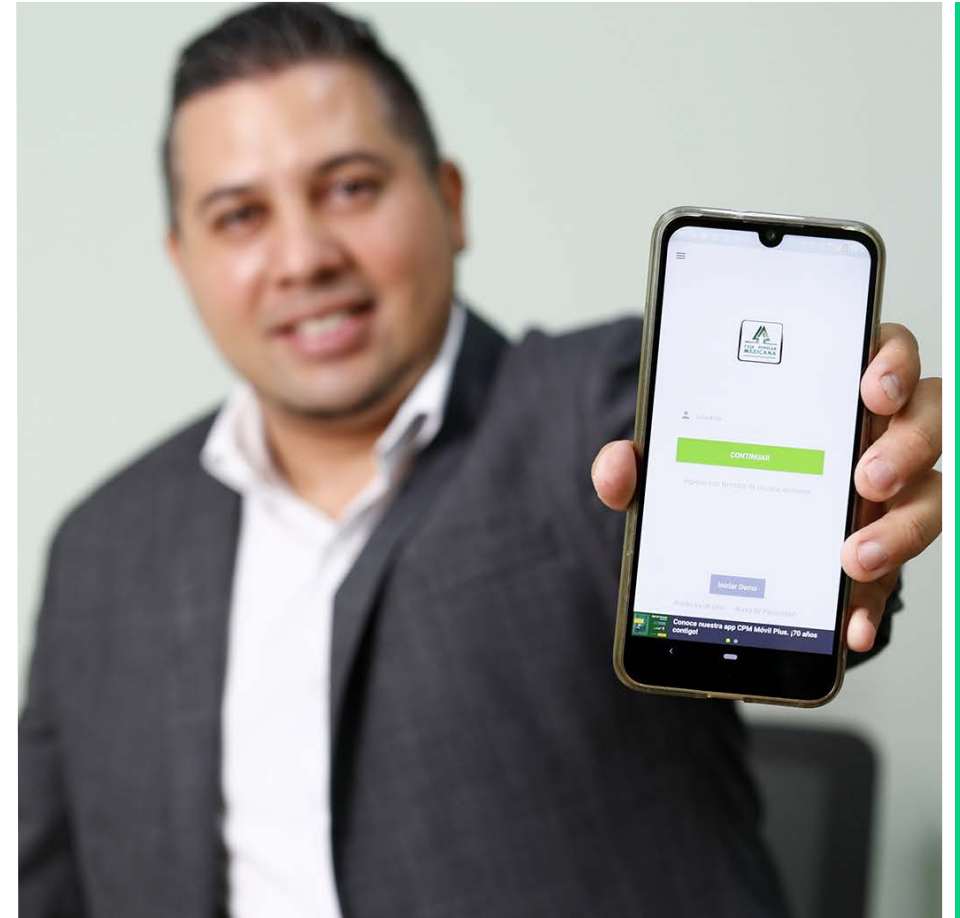


## Principales avances digitales en la cooperativa:

- Operaciones por internet y móvil
- Implementación del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)
- Educación cooperativa en línea
- Automatización de procesos administrativos y operativos
- Proceso de asamblea de plaza y nacional en formato virtual (por contingencia sanitaria)
- Portales administrativos para colaboradores y consejeros
- Capacitación en línea
- Sesiones de trabajo virtual
- Medios de comunicación digital: portales, redes sociales
- Originador de crédito (CRM)
- Sistema de evaluación automático del riesgo de crédito
- Metodologías ágiles para análisis de crédito
- Programa de lealtad en línea
- Scoring de comportamiento de pago
- Gestor de cobranza virtual
- Big data de crédito y cobranza
- Sistemas automatizados de control interno y planeación: auditoría, contraloría, riesgos y estrategia
- Registro digital de riesgos operativos

*“Ser sustentable no es sólo lavar las culpas ni sólo cuidar el medio ambiente, sino ser socialmente justo, responsable con el ambiente y, por lo tanto, también económicamente viable”.*

*- Cecilia Goya de Riviello,*



# Indicadores

Por parte de la DGRV la dimensión de gestión institucional se mide conforme los siguientes indicadores.

<p>Valor económico directo generado y distribuido</p>	<p>Medidas anticorrupción</p>
<p>Pronunciamiento sobre el balance social</p>	<p>Gastos administrativos vs margen financiero</p>
<p>Beneficios en tasas de captación</p>	<p>Beneficios en tasas de colocación</p>
<p>Cumplimiento en planes de colocación*</p>	<p><i>*Indicador que tuvo un efecto a la baja derivado a la disminución en la demanda de crédito, producto de la situación sanitaria.</i></p>

## Valoración:

<p>Los datos sobre creación y distribución de valor económico son indicativos sobre la forma en que la cooperativa ha creado riqueza para sus grupos de interés.</p>	<p>La cooperativa administra y mitiga exitosamente la vulnerabilidad a la corrupción solucionando posibles eventos ocurridos, fortaleciendo la transparencia frente a sus grupos de interés.</p>
<p>La publicación del balance social fortalece su legitimidad, al ser revisada y validada por las instancias organizacionales que aseguran el cumplimiento de las normativas de la gestión.</p>	<p>Tanto las tasas de ahorro como de crédito que la cooperativa promueve, comparativamente con los de la competencia son más favorables, lo que genera un alto valor a sus asociados.</p>

### Referencia general de indicadores.

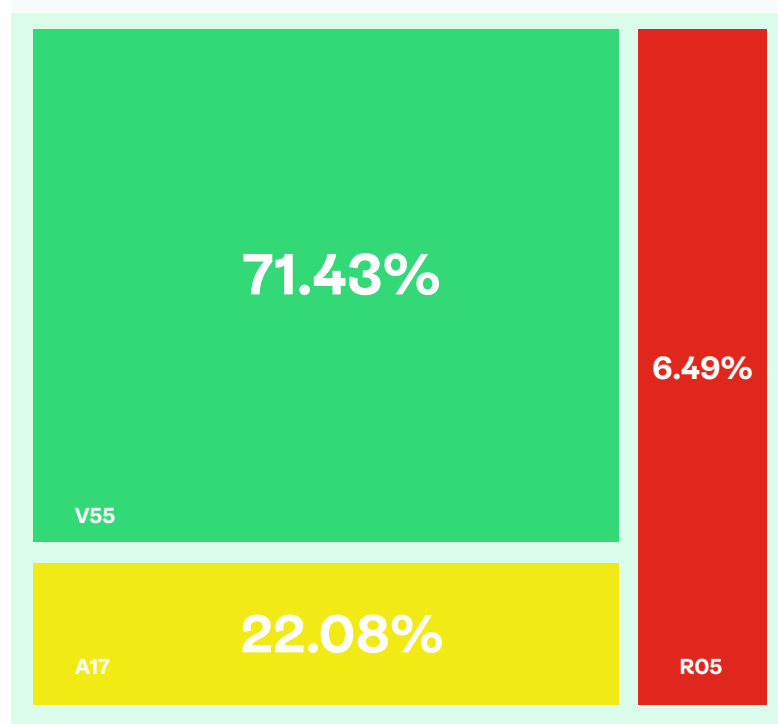
- Valor económico directo generado y distribuido. Valor distribuido entre el valor generado. Distribución del valor económico directo hacia distintos públicos de interés (empleados, proveedores, comunidad, clientes, gobierno, etc).
- Medidas anticorrupción. Seguimiento a casos de desviaciones regulatorias.
- Gastos administrativos vs margen financiero. Evidencia de que la cooperativa asegura la cobertura de los gastos administrativos con el margen financiero.
- Pronunciamiento sobre el balance social. Evidencia sobre el pronunciamento.
- Beneficio en tasas de captación. Medida representativa en ventaja para los socios de la cooperativa. Puede ser un servicio a menor costo que el mercado o una ventaja respecto al mismo. En este caso en el interés recibido en pago por sus ahorros.
- Beneficio en tasas de colocación. Este beneficio puede ser un servicio a menor costo que el mercado o una ventaja respecto al mismo; en este caso en el interés pagado por el préstamo recibido.
- Cumplimiento en planes de colocación. Cumplimiento plan colocación.





## 10. MAPA DE RESULTADOS SEMAFORIZADOS POR PERIODO

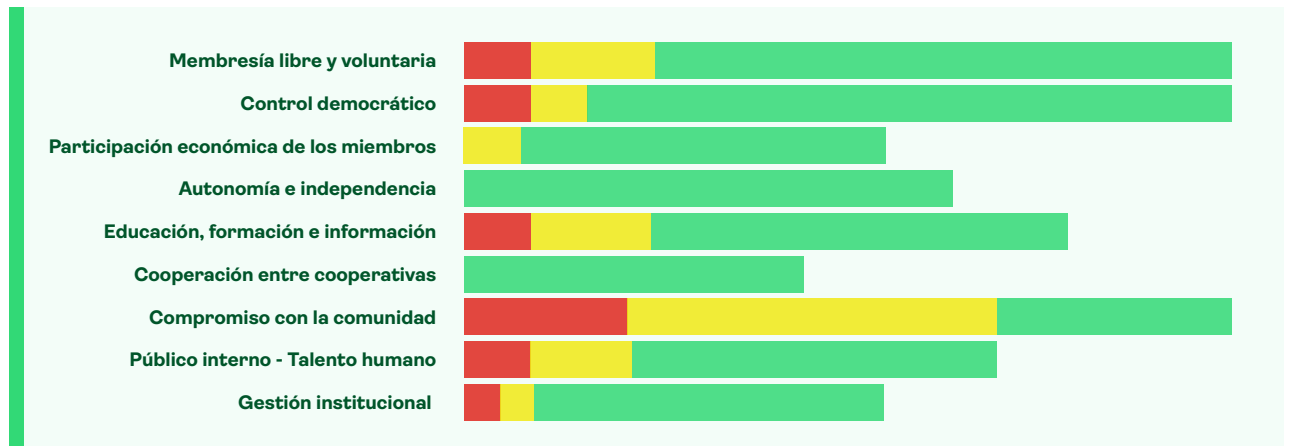
El siguiente gráfico muestra la distribución del total de los indicadores agrupados por nivel.



SEMÁFORO	DICIEMBRE 2020
VERDE	55 71.43%
AMARILLO	17 22.08%
ROJO	05 6.49%
	77 100%

Los indicadores con resultado insuficiente constituyen la base crítica de mejora, desde la perspectiva de balance social y las acciones correctivas deberán necesariamente formar parte del plan estratégico de la cooperativa, evitando así que se realicen acciones aisladas o desintegradas de las estrategias asociadas a los objetivos que la organización persigue.

### POR PRINCIPIO Y SEMÁFORO



## 11. CONCLUSIONES GENERALES POR PARTE DE LA DGRV/RAIFFEISEN LATINA

Derivado del proceso llevado a cabo, se puede concluir que Caja Popular Mexicana ha venido cumpliendo satisfactoriamente con los fundamentos establecidos por los principios cooperativos, resultados que son visibles a través de la medición de indicadores cualitativos y cuantitativos y que, producto de la metodología aplicada reflejan todos aquéllos aspectos de relevancia frente a la responsabilidad social y siempre enmarcados en el cumplimiento normativo y regulatorio.

Entre los elementos de mayor fortaleza se pueden mencionar la eficiencia lograda en la operación a través del constante fomento del ahorro y la oferta de productos y servicios financieros adaptados y competitivos en beneficio de sus asociados. Este elemento se consolida con un modelo de profesionalización de sus colaboradores, permitiendo una gestión eficiente.

Este modelo a través de la medición efectuada refleja una proactividad recurrente, mientras

que la adecuada administración ha permitido igualmente que los esfuerzos de este último año se vean reflejados en índices de fidelización relevantes de parte de sus asociados, así como niveles de crecimiento con perspectiva de gestión y administración integral del riesgo, lo cual conlleva a mantener una solidez no únicamente financiera, sino desde la perspectiva social, necesariamente complementaria desde la visión cooperativa.

Un elemento clave corresponde igualmente al fomento de la participación democrática, con una importante representación de mujeres tanto a nivel de asociatividad como en el caso de la ocupación de posiciones de liderazgo dentro del esquema organizacional.

En cuanto a su participación comunitaria, Caja Popular Mexicana ha sabido integrarse de manera adecuada en una variedad de iniciativas a favor de la protección del medio ambiente, de la inclusión financiera y del desarrollo de sus asociados; así como a través de la generación de

alianzas que han sido establecidas con organismos que promueven y fomentan el desarrollo del sector y en la integración y firma de convenios que entre otros aspectos, buscan garantizar una serie de beneficios a favor de sus asociados.

Caja Popular Mexicana y su equipo de trabajo muestra un compromiso permanente para la propuesta e integración de planes de mejora que promuevan las mejores prácticas enfocadas en fortalecer los indicadores asociados a través de esta metodología a los principios cooperativos y dos dimensiones complementarias, buscando como fin último la ejecución de acciones que impacten en el quehacer social y cooperativo como parte integrante de la responsabilidad social corporativa.



DGRV  
DIE GENOSSENSCHAFTEN



raiffeisen.  
latina

**Metodología de Evaluación del  
Balance Social Cooperativo:  
Confederación Alemana de Cooperativas  
DGVR-Raiffeisen Latina**

## 12. ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS

Como elementos complementarios de análisis, Caja Popular Mexicana consideró enriquecedor, que además del tratamiento de acciones para atender las áreas de oportunidad identificadas en el reporte técnico de

la DGRV/Raiffeisen Latina se dé seguimiento a los vectores identificados en el estudio de materialidad de la consultora McBride; estas acciones se estarán atendiendo de forma funcional.



VECTORES	ÁREA DE OPORTUNIDAD	TEMA MATERIAL	ACCIÓN
SOCIAL	Se carece de indicador para medir la calidad de vida del socio	Mejorar calidad de vida de socios (patrimonio) / medición	Medición de calidad de vida del socio
AMBIENTAL	Se identifica la necesidad de organizar los esfuerzos institucionales en materia ambiental	Promover buenas prácticas medioambientales y disminuir impacto ambiental	Lineamientos de compromiso ambiental
ECONÓMICO	Se identifica la necesidad de mejorar la difusión del balance social con los públicos de interés	Comunicación deficiente, no integrada a estrategia de Balance Social	Lineamientos de comunicación del Balance Social

## 13. TRATAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

Con el propósito de analizar y atender las acciones de mejora derivadas de este reporte se orientará su tratamiento conforme los procesos formales de planeación, en el que se ponderará su impacto, contribución y requerimientos de recursos, manteniendo como rectoría y punto de referencia la estrategia vigente.





## 14. RESUMEN

El año 2020, fue sin duda un parteaguas para la humanidad como consecuencia de la pandemia, dejando, lamentablemente, millones de pérdidas humanas, la caída de la economía, el cierre de negocios y el mayor índice de desempleo.

Caja Popular Mexicana, gracias a su solidez financiera y oportunas decisiones supo sortear con éxito esta situación y apoyar a sus socios para que en la medida de lo posible salieran adelante.

Derivado de esta situación externa, muy seguramente en los primeros meses del ejercicio del 2021, se estarán reflejando en la cooperativa los efectos de la disminución de la colocación de cartera, el incremento de la mora y disminución de ingresos; sin embargo, se pronostica una mejoría en sus indicadores, gracias al cumplimiento de compromisos por parte de los socios y a la activación de la economía.

En términos generales la cooperativa muestra indicadores del balance social en su mayoría satisfactorios, recomendando atender los rubros con área de oportunidad.



## 15. ANEXO ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN

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



**Fuentes:**

- <http://www.ica.coop>
- <http://www.woccu.org/>
- <https://www.wocculatam.com/>
- <http://www.iru.de>
- <http://www.concamex.coop/>
- <http://www.integradoracentral.coop/>

 <p><b>Alianza Cooperativa Internacional</b> Alianza Cooperativa Internacional (ACI)</p>	<p>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>3</sup>.</p> <p>Sede: Bruselas, Bélgica. Miembros de las cooperativas: 12% de la humanidad.</p>
 <p><b>World Council of Credit Unions</b> Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Préstamo (Woccu)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Proveer educación y redes globales para intercambiar información e ideas.</li> <li>• Promover el modelo de las cooperativas de ahorro y crédito e instituciones financieras cooperativas a escala mundial.</li> <li>• 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>4</sup>.</li> </ul> <p>Número de asociados individuales: 291 millones. Sede: Madison, Wisconsin.</p>
 <p><b>IRU</b> International RAIFFEISEN Union Unión Internacional Raiffeisen (IRU)</p>	<p>Promover el pensamiento y la filosofía del fundador del cooperativismo de ahorro y préstamo Federico Raiffeisen<sup>5</sup>.</p> <p>Sede: Bonn, Alemania</p>
 <p><b>CONCAMEX</b> Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México (CONCAMEX)</p>	<p>Órgano de consulta y colaboración del estado para el diseño, difusión y ejecución de las políticas, programas e instrumentos para el fomento, consolidación, desarrollo de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y sus federaciones.</p> <p>Sede: Ciudad de México, CDMX.</p>
 <p><b>Integradora Central</b> Cooperativas de Ahorro y Préstamo Federación Integradora Central</p>	<p>Organismo de segundo nivel que integra cooperativas de ahorro y préstamo, con intereses comunes, no lucrativo, a fin de representarlas, defenderlas y promover su presencia ante organismos nacionales e internacionales, asociaciones, órganos de gobierno y demás instituciones pertinentes, propiciando con todo ello la integración y fortalecimiento del sector cooperativo.</p> <p>Sede: León, Guanajuato, México.</p>

## 16. GLOSARIO



**Balance Social (CPM).** Estrategia de negocio alineada a los 7 principios cooperativos que permite alcanzar los objetivos de la organización siempre en miras de crear valor para los grupos de interés en materia social, económica y ambiental dentro de un marco ético.

**Cooperativa.** Asociación autónoma, formada por personas unidas voluntariamente para satisfacer sus comunes necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad compartida gobernada democráticamente.

**Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México (CONCAMEX).** Órgano de consulta y colaboración del estado para el diseño, difusión y ejecución de las políticas, programas e instrumentos para el fomento, consolidación, desarrollo de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y sus federaciones.

**Coprosu.** Comité Promotor de Sucursal.

**Corresponsalías.** Establecimientos o negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución financiera, con el propósito de que las personas puedan realizar algunas transacciones financieras cotidianas, de manera más fácil y accesible.

**CPM Móvil.** Herramienta por la cual el socio podrá realizar consulta de saldos, realizar pagos a créditos, realizar transferencias a cuentas propias y cuentas de otros socios, así como realizar transferencias a terceros (SPEI), mediante una aplicación para dispositivos móviles (Celulares, tablet's, etc.).

**World Council of Credit Unions (WOCCU).** Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito. Principal asociación internacional de comercio y agencia de desarrollo para cooperativas de crédito e instituciones financieras cooperativas.

**LGSC.** Ley General de Sociedades Cooperativas.

**LRASCAP.** Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

**Comisión Nacional Bancaria y de Valores.** Entidad federal reguladora de las instituciones que forman parte del sistema financiero mexicano.

**Organización de las Naciones Unidas (ONU).** Organización internacional existente que se creó para mantener la paz y seguridad internacional, fomentar relaciones de amistad entre las naciones, lograr la cooperación internacional para solucionar problemas globales y servir de centro que armonice las acciones de las naciones.

**Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS).** Documento que incluye 17 Objetivos para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático sin que nadie quede atrás para el 2030. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, y sus 169 metas, inciden en las causas estructurales de la pobreza, combaten las desigualdades y generan oportunidades para mejorar la calidad de vida de la población en un marco de desarrollo sostenible.

**Responsabilidad social.** Responsabilidad de una organización ante los que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el entorno, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.

**Grupos de interés.** Es una persona o un conjunto de personas o entidades privadas, o públicas, reunidas y organizadas con particulares intereses lícitos u ilícitos, razonables o no, en relación a una empresa, entidad, proyecto, etc., los cuales en forma individual o colectiva pueden generar a la empresa valor o destruirlo.

## 17. FUENTES DE CONSULTA



- Principios universales del cooperativismo, Alianza Cooperativa Internacional, [www.ica.coop](http://www.ica.coop)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible, Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI).
- Norma ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social.
- Eguía Villaseñor, Florencio. Identidad Cooperativa. Alianza Cooperativa Internacional. Segunda edición, 2003, Confederación Mexicana de Cajas Populares, Caja Popular Mexicana, México.
- Eguía Villaseñor, Florencio. ABC de la Cooperación. Cuarta edición, 2014, Caja Popular Mexicana, México.
- Acta de asamblea constitutiva de Caja Popular Mexicana del 02 de diciembre de 1995.





**CAJA POPULAR MEXICANA, S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.**

**INFORME BALANCE SOCIAL**

**DIRECCIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES**

**CIFRAS A DICIEMBRE DEL 2020**

DERECHOS RESERVADOS®

**OFICINA DE DIRECCIÓN GENERAL**

BLVD. MILENIO 902, ESQ. BLVD. CAÑAVERAL, SAN JUAN DE OTATES

C.P. 37670, LEÓN, GUANAJUATO, MÉXICO.

TEL. 01 (477) 788 95 00

[www.cpm.coop](http://www.cpm.coop)

---

