

**CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS
SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO
Y PRÉSTAMO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE**

XXIX ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS

CONVOCATORIA

En los términos del Artículo 38 de las Bases Constitutivas, se convoca en Primera Convocatoria a los socios de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., a la XXIX Asamblea General Ordinaria de Socios, que se celebrará a las 17:00 horas, el día 17 de abril del 2024, en el Auditorio Jesús Hernández Juárez del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, ubicado en Calzada Manuel Villalongín N° 50, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, en la Ciudad de México, conforme al siguiente:

ORDEN DEL DÍA

- I. Verificación del Quórum e Instalación de la Asamblea.
- II. Bienvenida.
- III. Informe del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia sobre la marcha de la Sociedad durante el ejercicio del 2023.
- IV. Informe del Gerente General sobre los resultados de la sociedad durante el ejercicio 2023 y de los proyectos para el 2024.
- V. Presentación de los Estados Financieros dictaminados por el auditor externo de la sociedad al 31 de diciembre del 2023.
- VI. Capitalización de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo y aplicación del remanente de operación del ejercicio 2023.
- VII. Ratificación y/o nombramiento del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.
- VIII. Aceptación, exclusión y separación voluntaria de socios.
- IX. Lectura de acuerdos y designación del delegado para la protocolización del acta ante notario público.
- X. Asuntos generales.
- XI. Clausura de la asamblea.

Informe del Consejo de Administración

Contenido

- I. Preámbulo.
- II. Actividades del Consejo de Administración.
- III. Sesiones del Consejo de Administración.
- IV. Aprobación y autorización de créditos.
- V. Administración y aplicación de los fondos de obra social.
 - a) Becas.
 - b) Gastos funerarios.
 - c) Educación cooperativa.
 - d) Fondo de desastres naturales.

I. Preámbulo.

Estimados socios de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, es un honor dar inicio a la XXIX Asamblea General Ordinaria de Socios en este 2024.

Nos reunimos una vez más para informar sobre los logros obtenidos, los desafíos superados y las metas por alcanzar. La Caja de Ahorro de los Telefonistas, más que una institución financiera, es una columna fundamental en la vida de cada uno de nuestros socios, brinda seguridad, confianza, oportunidades de crecimiento y bienestar para todos.

Este año, nos enfrentamos a desafíos que pusieron a prueba la resiliencia y capacidad de adaptación, el reciente paso del huracán Otis en Acapulco, dejó a su paso una estela de destrucción y retos para nuestros socios de dicha localidad, recordándonos la importancia de la solidaridad, la colaboración y la empatía en momentos de adversidad. En respuesta a esta emergencia, desde la Caja de Ahorro de los Telefonistas y en coordinación con el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM), se brindó apoyo con despensas a quienes resultaron afectados, demostrando una vez más, nuestra vocación de servicio y cercanía con quienes más lo necesitan.

Nos encontramos en un contexto marcado por la creciente digitalización y la interconexión de los

servicios financieros, la seguridad informática se convierte en un pilar primordial para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información para nuestros socios. Los constantes avances tecnológicos, nos brindan oportunidades sin precedentes, pero también nos exigen estar a la vanguardia en materia de ciberseguridad, protegiendo nuestros activos y la confianza que todos ustedes depositan en nosotros.

Además, nos enfrentamos a la necesidad de adaptarnos a las recientes modificaciones de, las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, las cuales, buscan fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la estandarización y la sistematización de nuestro sector. Estas reformas, nos invitan a revisar y mejorar nuestros procesos internos, asegurando la solidez y sostenibilidad de nuestra cooperativa a largo plazo.

Tenemos un compromiso inquebrantable con todos ustedes, para continuar ofreciendo un servicio eficiente y oportuno. Este compromiso no solo busca beneficiar a nuestros actuales socios, sino también, atraer a nuevos miembros en el futuro. En este camino hacia la excelencia, contamos con la colaboración y respaldo incondicional del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, quien dio origen a la creación de la Caja de Ahorro de los Telefonistas.

Atentamente

Consejo de Administración

"Comprometidos con el bienestar de nuestros socios"

II. Actividades del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración, en apego a sus atribuciones y facultades, está vigilante al desarrollo de las operaciones de la institución, para garantizar el cumplimiento de los acuerdos que emanan de la Asamblea General Ordinaria de Socios, así como, de las definiciones estratégicas y lineamientos que el propio Consejo acuerda para garantizar el apego a los planes, programas y presupuestos anuales, en una dinámica de trabajo de plena coordinación con los comités, con la administración y los órganos de control interno.

Las actividades más relevantes del Consejo de Administración corresponden a los siguientes temas:

III. Sesiones del Consejo de Administración.

Por mandato de Ley, y con base en el artículo 52 de los estatutos sociales de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., se realizaron 12 reuniones ordinarias del Consejo de Administración y 14 reuniones extraordinarias, se convocó de manera formal a los integrantes, con la asistencia del Consejo de Vigilancia, del Gerente General, de la Contraloría Ejecutiva del Consejo de Administración y del Asesor Jurídico, en las cuales, se hizo una revisión y análisis de los informes, estados

financieros, de la marcha de la institución, los comunicados recibidos por parte de las autoridades y el seguimiento a los asuntos programados.

Para esta labor de coordinación continua, se realizaron también reuniones de trabajo para el seguimiento de los proyectos y procesos en marcha, de acuerdo con los requerimientos de la administración y de las áreas involucradas, para coadyuvar en el logro de los resultados programados.

IV. Aprobación y autorización de créditos.

La normatividad legal nos establece que es facultad del Consejo de Administración autorizar los créditos de los socios que requieran una ratificación especial, por lo que en este ejercicio 2023, se autorizaron 69 créditos hipotecarios, 22 créditos para la construcción y 53 créditos a personas relacionadas.

Este proceso se ha realizado en tiempo y forma, y cumple con el propósito de analizar que las condiciones crediticias de los socios estén dentro de las políticas internas y de las Disposiciones de Carácter General que nos establece la CNBV (Comisión Nacional Bancaria y de Valores).

V. Administración y aplicación de los fondos de obra social.

De acuerdo a lo que establece el artículo 53 de la Ley General de Sociedades Cooperativas, además de lo dispuesto en los artículos 28, 29, 30, 31 y 32 de nuestras Bases Constitutivas, las Cooperativas de Ahorro y Préstamo podrán constituir los siguientes fondos sociales.

I.- De reserva.

II.- De previsión social; y

III.- De educación cooperativa.

Caja de Ahorro de los Telefonistas como una organización social SIN FINES DE LUCRO, además de dar cumplimiento a los preceptos legales, con la constitución de estos fondos, se ayuda a nuestros socios a solventar algunas necesidades de carácter familiar, ocasionadas por desastres naturales, apoyo educacional y fomento a la educación cooperativa, en general, de manera conjunta con los servicios financieros, coadyuva como objetivo central, a mejorar la calidad de vida familiar.

En este sentido, la Caja de Ahorro de los Telefonistas viene cumpliendo con esta responsabilidad, aplicando mecanismos para integrar estos beneficios al mayor número de socios, de acuerdo con las condiciones y reglas que se deben aplicar. El Consejo de Administración, cumple con un seguimiento puntual de la administración y aplicación de los fondos que se tienen constituidos para los siguientes programas de obra social, beneficiando a nuestros socios y en razón de esto, les presentamos la información del ejercicio 2023 en cada uno de ellos.

INFORME DE LA GERENCIA GENERAL

Informe Anual 2023

De conformidad con lo establecido en el artículo 84 fracción IV de nuestras Bases Constitutivas y el artículo 202 fracción VIII de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, por medio del presente se informa a esta Honorable Asamblea, sobre la situación financiera de la cooperativa y los resultados de la operación correspondientes al ejercicio del 2023.

Contenido

- I. Análisis financiero.
- II. Crecimiento de membresía.
- III. Situación actual y estratificación de la cartera crediticia.
- IV. Cartera vencida y los resultados del proceso de recuperación.
- V. Créditos a personas relacionadas.
- VI. Apego a los límites de crédito establecidos por el Consejo de Administración.
- VII. Los acreditados más importantes de la sociedad en cuanto al monto de sus créditos, así como, los importes respectivos.
- VIII. Operaciones con personas morales.
- IX. Captación de recursos.
- X. Operación de nuevos productos.
- XI. Operación y administración.
- XII. Informe de la Contraloría Ejecutiva del Consejo de Administración.
- XIII. Cumplimiento de las proyecciones de crecimiento, presupuesto y proyectos 2023.
- XIV. Proyecciones de crecimiento en indicadores principales para el ejercicio 2024.

I. Análisis Financiero.

BALANCE GENERAL COMPARATIVO
DICIEMBRE DE 2023 - DICIEMBRE DE 2022
(COMPARATIVO CIFRAS EN MILES DE PESOS)

ACTIVO	DIC. '23	DIC. '22	VARIACIÓN	PASIVO Y CAPITAL	DIC. '23	DIC. '22	VARIACIÓN
DISPONIBILIDADES	60,612	48,383	12,229 25.3%	CAPTACIÓN TRADICIONAL	17,600,563	18,176,548	-575,985 -3.2%
INVERSIONES EN VALORES	10,165,395	10,758,186	-592,791 -5.5%	Depósitos de exigibilidad inmediata	3,259,718	3,249,268	10,450 0.3%
Títulos recibidos en reporto	10,165,395	10,759,186	-593,791 -5.5%	Depósitos a plazo	14,340,845	14,927,280	-586,435 -3.9%
CARTERA DE CREDITO VIGENTE				Cuentas sin movimiento	0	0	0
Créditos comerciales	0	0	0	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	728,261	500,436	227,825 45.5%
Créditos al consumo	10,233,957	9,728,599	505,358 5.2%	Impuesto a la utilidad por pagar	0	0	0
Créditos a la vivienda	931,545	911,219	20,326 2.2%	PTU por pagar	0	0	0
TOTAL CARTERA DE CREDITO VIGENTE	11,165,502	10,639,818	525,684 4.9%	Aportaciones para futuros aumentos de capital pendientes de formalizar por su órgano de gobierno	0	0	0
CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA				Fondo de Previsión Social	430,392	252,869	177,523 70.2%
Créditos comerciales	0	0	0	Fondo de educación cooperativa	61,146	51,123	10,023 19.6%
Créditos al consumo	73,908	71,929	1,979 2.8%	Acreedores diversos y otras cuentas por pagar	236,723	196,444	40,279 20.5%
Créditos a la vivienda	4,718	4,553	165 3.6%				
TOTAL CARTERA DE CREDITO VENCIDA	78,626	76,482	2,144 2.8%				
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO	11,244,128	10,716,300	527,828 4.9%				
ESTIMACION PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS	-194,101	-182,130	-11,971 6.6%	TOTAL PASIVO	18,328,824	18,676,984	-348,160 -1.9%
CARTERA DE CREDITO (NETO)	11,050,027	10,534,170	515,857 4.9%	CAPITAL CONTRIBUIDO	170,547	170,118	429 0.3%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NETO)	8,280	371	7,909 2131.8%	Capital social	170,547	170,118	429 0.3%
BIENES ADJUDICADOS	0	0	0	CAPITAL GANADO	4,455,882	3,961,905	493,977 12.5%
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)	1,428,175	1,252,165	176,010 14.1%	Fondo de Reserva	3,757,006	3,513,562	243,444 6.9%
INVERSIONES PERMANENTES EN ACCIONES	87	87	0 0.0%	Resultado de ejercicios anteriores	0	0	0
IMPUESTOS Y PTU DIFERIDOS (NETO)	0	0	0	Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta	0	0	0
OTROS ACTIVOS	242,677	215,645	27,032 12.5%	Resultados por tenencia de activos no monetarios	0	0	0
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles	242,677	215,645	27,032 12.5%	Resultado neto	698,876	448,343	250,533 55.9%
Otros activos	0	0	0	TOTAL CAPITAL CONTABLE	4,626,429	4,132,023	494,406 12.0%
TOTAL ACTIVO	22,955,253	22,809,007	146,246 0.6%	TOTAL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	22,955,253	22,809,007	146,246 0.6%

En el ejercicio 2023, los activos totales de la cooperativa crecieron un 0.6%, lo que representó un aumento de \$146.2 millones de pesos, como resultado principalmente de un aumento en la cartera de crédito (activos productivos) por \$527.8 millones de pesos, que significó un 4.9%, una disminución en las inversiones de \$592.7 millones de pesos, que representó el 5.5% y los activos fijos aumentaron en \$176 millones de pesos, que representó el 14.1%.

El crecimiento de la cartera de crédito, fue originado por la cartera denominada de consumo, por \$505.3 millones y \$20.3 millones de pesos en la de vivienda. La cartera de crédito vencida, presentó un aumento de \$2.1 millones de pesos, lo que significó el 2.8%.

La disminución en la cuenta de inversiones del 5.5%, se originó por el crecimiento de la cartera crediticia del 4.9%, combinado con la disminución que se presentó en las cuentas de captación del 3.2%.

El crecimiento de la cuenta de inmuebles, mobiliario y equipo, fue originado por la construcción en proceso de la sucursal Matriz, por \$204.8 millones de pesos, un aumento en la cuenta de equipo de cómputo de \$3.5 millones de pesos, la adquisición del inmueble que ocupa la sucursal Guadalajara en \$5.5 millones de pesos, mobiliario por \$2.1 millones de pesos, menos la depreciación acumulada del ejercicio de \$40 millones de pesos, dan como resultado el crecimiento en este rubro, del 14.1%.

Con relación a los pasivos, la captación tradicional disminuyó en \$575.9 millones de pesos, lo que representó el 3.2%, la principal disminución se originó en la cuenta de depósitos a plazo fijo por \$586.4 millones de pesos, lo que representó el 3.9%, y un crecimiento marginal en los depósitos a la vista, por \$10.4 millones de pesos, lo que significó un crecimiento del 0.3%.

De acuerdo a los análisis de mercado, las altas tasas de interés durante el ejercicio 2023, provocaron la disminución en las cuentas de captación.

ESTADOS DE RESULTADOS COMPARATIVO
DICIEMBRE 2023-DICIEMBRE 2022
 (Cifras en miles de pesos)

CONCEPTO	DIC. '23	DIC. '22	VARIACION \$	VARIACION %
Ingresos por intereses	2,701,907	2,302,046	399,861	17.4%
Gastos por intereses	1,143,732	1,053,440	90,292	8.6%
Resultado por posición monetaria neto (margen financiero)	0	0	0	
MARGEN FINANCIERO	1,558,175	1,248,606	309,569	24.8%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	20,024	17,166	2,858	16.6%
MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS	1,538,151	1,231,440	306,711	24.9%
Comisiones y tarifas cobradas	2,600	2,233	367	16.4%
Comisiones y tarifas pagadas	20,917	15,751	5,166	32.8%
Otros ingresos (egresos) de la operación	1,025	1,906	-881	-46.2%
TOTAL DE INGRESOS (EGRESOS) DE LA OPERACIÓN	1,520,859	1,219,828	301,031	24.7%
Gastos de administración y promoción	879,251	769,895	109,356	14.2%
RESULTADO DE LA OPERACIÓN	641,608	449,933	191,675	42.6%
Otros productos	73,683	3,614	70,069	1938.8%
Otros gastos	16,415	5,204	11,211	215.4%
RESULTADO NETO	698,876	448,343	250,533	55.9%

El resultado neto aumentó en 2023, \$250.5 millones de pesos con respecto al ejercicio pasado, lo que representó un crecimiento del 55.9%, lo anterior, como resultado de un aumento de los ingresos por intereses de \$399.8 millones de pesos, principalmente, los gastos por intereses presentaron un crecimiento de \$90.2 millones de pesos.

Por lo que se refiere al aumento de los ingresos por intereses, en \$399.8 millones de pesos, \$313.8 millones de pesos, corresponden a los ingresos que generan las inversiones bancarias y \$86.1 millones de pesos, corresponden a los ingresos de la cartera crediticia, es decir, el 78.5 % del aumento en los ingresos, se generó por las altas tasas de interés en el mercado y solo el 21.5%, corresponde al crecimiento de la cartera crediticia.

Los gastos de administración y promoción aumentaron en \$109.3 millones de pesos, esto representó un crecimiento del 14.2%. Los rubros del gasto que en mayor medida incidieron en este aumento fueron, el incremento del fondo de contingencia en \$29.9 millones de pesos, el cual no es un gasto, es más bien una reserva, los gastos de mantenimiento en \$23 millones de pesos, gastos relacionados a prestaciones y estimaciones de obligaciones laborales, en \$21.6 millones de pesos, los gastos de vigilancia en \$12.4 millones de pesos y otros gastos, en \$15.8 millones de pesos, entre los más significativos.

La estimación preventiva para riesgos crediticios, aumentó en \$2.8 millones de pesos, como resultado del crecimiento moderado en la cartera vencida, de \$2.1 millones pesos para el ejercicio.

ANÁLISIS INTEGRAL (Cifras en miles de pesos)

Captación de recursos	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación
Depósitos de exigibilidad inmediata	3,259,718	3,249,268	10,450
Depósitos a plazo	14,340,845	14,927,280	-586,435
CAPTACIÓN TRADICIONAL	17,600,563	18,176,548	-575,985
TOTAL ACTIVO	22,955,253	22,809,007	146,246
Porcentaje representativo respecto al Activo Total	76.67%	79.69%	-3.02%

La captación de recursos a diciembre del 2023, representa el 76.6% respecto al activo total, presentó una disminución de 3 puntos porcentuales, con respecto al 79.6% que representaba al cierre del 2022, lo anterior, como resultado de una disminución en la captación de \$575.9 millones de pesos.

APLICACIÓN DE RECURSOS

(Cifras en miles de pesos)

Aplicación de recursos	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación
INVERSIONES EN VALORES	10,165,395	10,758,186	-592,791
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE	11,165,502	10,639,818	525,684
Activos Productivos	21,330,897	21,398,004	-67,107
TOTAL ACTIVO	22,955,253	22,809,007	146,246
Porcentaje representativo respecto al Activo Total	92.92%	93.81%	-0.89%

El saldo de los activos productivos al cierre de diciembre del 2023, representa el 92.9% del activo total de la institución, las inversiones en valores contribuyen con el 44.2%, mientras que la cartera de crédito vigente, contribuye con el 48.6%.

CAPITAL CONTABLE

(Cifras en miles de pesos)

Capital Contable	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación
Capital social	170,547	170,118	429
Fondo de Reserva	3,757,006	3,513,562	243,444
Remanente del ejercicio	698,876	448,343	250,533
TOTAL CAPITAL CONTABLE	4,626,429	4,132,023	494,406
TOTAL ACTIVO	22,955,253	22,809,007	146,246
Porcentaje representativo respecto al Activo Total	20.15%	18.12%	2.04%

Este cuadro muestra un aumento en el capital contable por \$494.4 millones de pesos, representa un aumento del 12% con respecto al año anterior. Esta variación, es derivada en parte, por el aumento de \$250.5 millones de pesos, que se obtuvo en el ejercicio pasado.

MARGEN FINANCIERO

(Cifras en miles de pesos)

Rubro Contable	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación
CAPTACIÓN TRADICIONAL	17,600,563	18,176,548	-575,985
Ingresos por intereses	2,701,907	2,302,046	399,861
Gastos por intereses	1,143,732	1,053,440	90,292
MARGEN FINANCIERO	1,558,175	1,248,606	309,569
Tasa de Margen Financiero (anual)	8.85%	6.87%	1.98%

El margen financiero obtenido al cierre del año 2023, es decir, la diferencia entre los intereses cobrados a los acreditados y bancos, contra los intereses pagados a los ahorradores, aumentó en \$309.5 millones de pesos, respecto al 2022. La tasa anual del margen financiero obtenida por la institución al cierre del 2023, fue del 8.8%.

SALDOS AL CIERRE DEL EJERCICIO
(Cifras en miles de pesos)

Tesorería	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Variación
INVERSIONES EN VALORES	10,165,395	10,758,186	-592,791
TOTAL ACTIVO	22,955,253	22,809,007	146,246
Porcentaje representativo respecto al Activo Total	44.28%	47.17%	-2.30%
Intereses cobrados sobre inversiones	1,106,619	792,884	313,735
Tasa de inversión (anual)	10.89%	7.37%	3.52%

En el año 2023, se invirtieron diariamente montos que fluctuaron entre los \$10,758 y los \$10,165 millones de pesos, a una tasa de inversión anual del 10.89%, al cierre del ejercicio, las inversiones en valores representan el 44.2% del activo total.

De conformidad con el apartado "G" de la Circular Única para Entidades de Ahorro y Crédito Popular, por lo menos el 10% del pasivo, derivado de las operaciones correspondientes a la captación por vencer igual o menor a 30 días, se deberá mantener invertido en depósitos a la vista, títulos bancarios y valores gubernamentales, con plazos iguales o menores a 30 días.

RAZONES FINANCIERAS RELEVANTES

A continuación, se describen las razones financieras relevantes aplicables a la institución, con cifras al cierre del ejercicio 2023:

RAZONES FINANCIERAS RELEVANTES

Razones Financieras Relevantes	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Parámetro Ideal
REQUERIMIENTO DE CAPITALIZACIÓN POR RIESGOS (1)	354.13%	335.94%	> = 100%
COBERTURA DE CARTERA VENCIDA (1)	246.87%	238.14%	> = 90%
ÍNDICE DE MOROSIDAD (2)	0.70%	0.71%	< = 10%
SOLVENCIA (1)	102.18%	101.28%	> = 100%
COEFICIENTE DE LIQUIDEZ (1)	103.99%	109.08%	> = 10%
AUTOSUFICIENCIA OPERATIVA (4)	131.04%	124.14%	> = 100%
CRÉDITO NETO (3)	48.14%	46.18%	70 - 80%

Razones Financieras Relevantes	Diciembre 2023	Diciembre 2022	Parámetro Ideal
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN (4)	56.43%	61.66%	$\leq 70\%$
FONDEO DE ACTIVOS IMPRODUCTIVOS (2)	42.54%	39.85%	$\leq 100\%$
RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS (ROA) (4)	3.06%	2.00%	$\geq 0\%$
MARGEN FINANCIERO (4)	57.67%	54.24%	$\geq 70\%$

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores mide el desempeño de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, mediante la aplicación de razones financieras a las cuales, clasifica de conformidad a su naturaleza en relevantes, complementarias y de crecimiento.

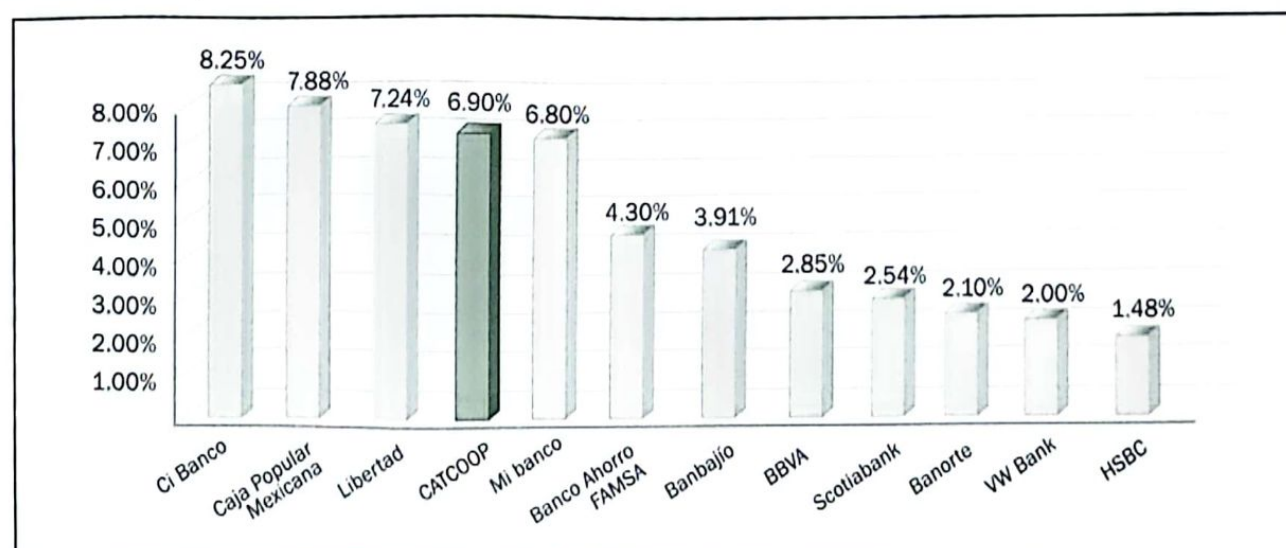
Las 11 razones financieras califican la seguridad y solidez de Caja de Ahorro de los Telefonistas, así como, el cumplimiento de las coberturas de estimaciones preventivas y de normas prudenciales.

Para efectos de su interpretación y análisis, éstas, se agrupan en 4 indicadores:

- (1) Cobertura Financiera: En este rubro todos los indicadores se ubican dentro de los límites que establece la CNBV, sin embargo, el coeficiente de liquidez sobrepasa con un margen muy amplio el indicador, sin repercusión sobre el margen financiero.
- (2) Calidad de los Activos: Los indicadores de este grupo, se ubican con un margen amplio, dentro de los parámetros establecidos.
- (3) Estructura Financiera: Se ubica 21.8 puntos porcentuales por debajo del indicador establecido, sin que el nivel de crédito neto, tenga repercusiones sobre el margen financiero.
- (4) Rentabilidad: De estos indicadores, el margen financiero está por debajo del indicador establecido.

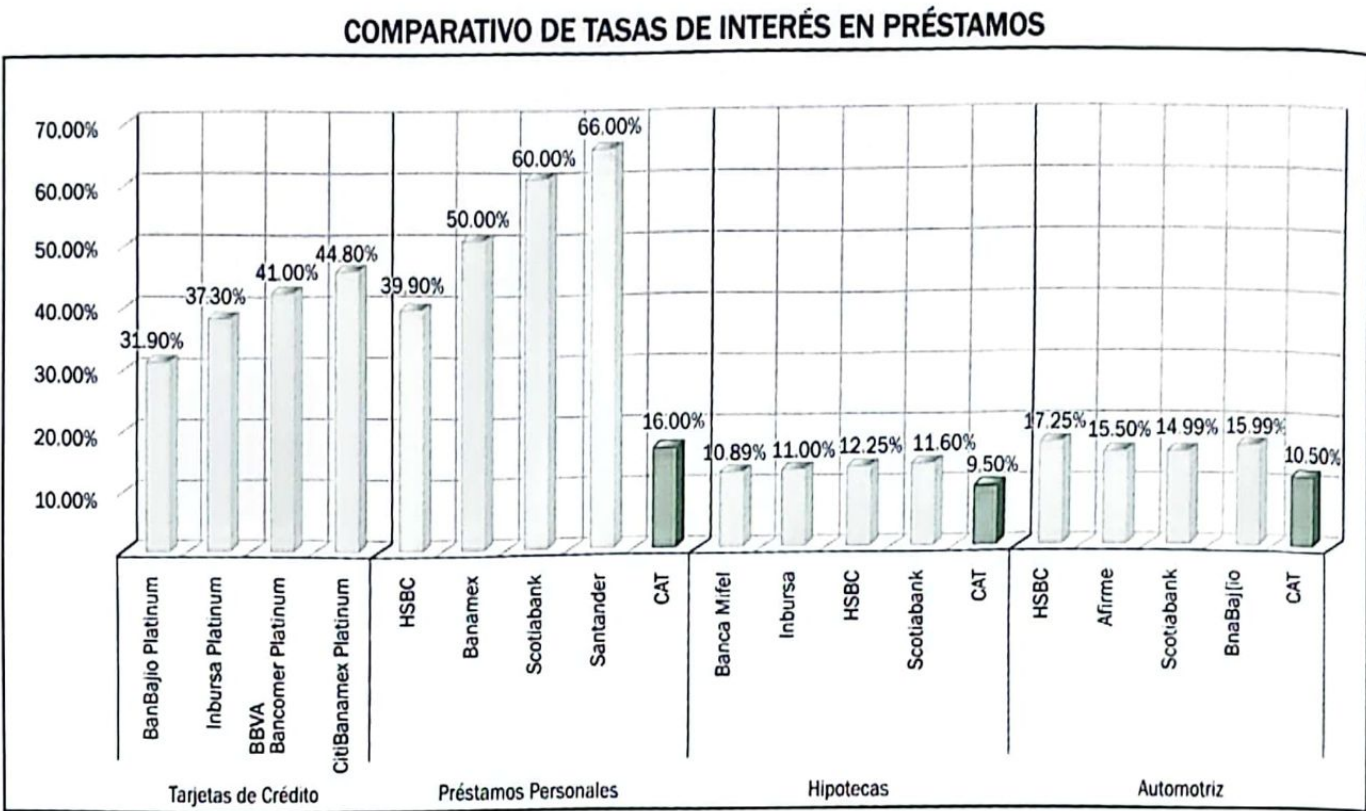
COMPARATIVOS DE TASAS DE INTERÉS

Si comparamos la tasa pagada por Caja de Ahorro de los Telefonistas, en inversiones a plazo fijo de 28 días, contra la tasa pagada en instituciones financieras como Caja Popular Mexicana y CI Banco, vemos que la tasa que ofrecemos, es menor en un rango de 0.98 puntos porcentuales y 1.35 puntos porcentuales respectivamente.



El cuadro anterior presenta tasas de interés anualizadas en pagarés bancarios para inversión a plazo fijo de 28 días. Personas físicas para montos de \$250,000.00 (Fuente: "El financiero, Economista, Condusef" y páginas de internet de las instituciones bancarias) con respecto a la tasa de interés anualizada para inversiones a plazo fijo de 28 días. Inversiones de \$250,000.00 de la Caja de Ahorro.

La gráfica siguiente, muestra el comparativo de tasas activas cobradas por la Caja de Ahorro de los Telefonistas con respecto a otras instituciones financieras, en las siguientes opciones de préstamo:



- Fuente:
- Tarjeta de Crédito: Comparativo obtenido de la página de Condusef para las Tarjetas Platinum y con tasas más bajas al 13/03/2024.
 - Préstamos personales: Comparativo obtenido de la página de Condusef para un préstamo de hasta \$250,000.00 mil pesos, plazo a 60 meses, con información de base de cálculo al 13/03/2024.
 - Crédito Hipotecario: Comparativo obtenido de la página de Condusef para un préstamo para un Inmueble con valor de \$1,020,000.00, enganche de \$204,000.00 pesos, a un plazo a 15 años, con información de base de cálculo al 13/03/2024
 - Crédito Automotriz: Comparativo obtenido de la página de Condusef para un préstamo de hasta \$276,900.00 pesos, con enganche de \$55,380.00 pesos, a un plazo a 48 meses, con información de base de cálculo al 13/03/2024

Tarjetas de crédito platinum: En esta opción de financiamiento, la tasa más baja fue del 31.9%.

En préstamos personales: El comparativo se realizó para un préstamo de \$250,000.00 pesos, a un plazo de 60 meses, del cual, la tasa más baja fue del 39.99%, con respecto a la tasa del 16% del préstamo Institucional Plus, que ofrecemos en la cooperativa.

En préstamos para auto: El comparativo se realizó para un préstamo de \$276,900.00, con un enganche de \$55,380.00 pesos, a un plazo de 48 meses, del cual, la tasa más baja fue del 14.99%, con respecto a la tasa del 10.5% del crediauto institucional.

En créditos hipotecarios: El comparativo se realizó para un préstamo de \$1,020,000.00, con un enganche de \$204,000.00 pesos, a un plazo de 15 años, del cual, la tasa más baja fue del 10.89%, con respecto a la tasa del 9.5% de nuestro crédito hipotecario.

II. Crecimiento de membresía.

Crecimiento en Socios:

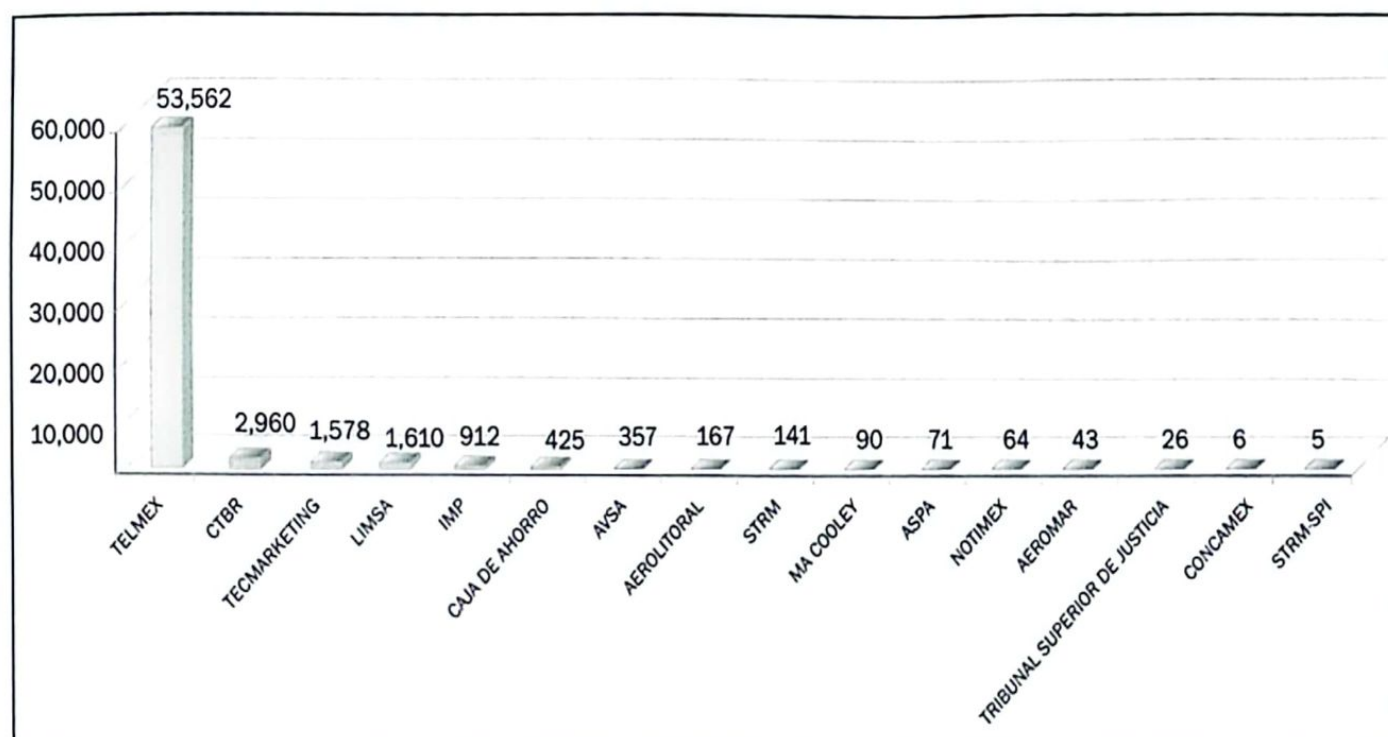
SOCIOS

Años	1995	2000	2005	2010	2015	2020	2021	2022	2023
SOCIOS	12,948	39,126	48,555	51,730	56,670	62,252	61,978	61,861	62,017
CRECIMIENTO DE SOCIOS	12,948	26,178	9,429	3,175	4,940	5,582	-274	-117	156
CRECIMIENTO EN PORCENTAJE	100.0%	202.2%	24.1%	6.5%	9.5%	9.9%	-0.4%	-0.2%	0.25%

Durante el año 2023, hubo un crecimiento en el número de socios inscritos con su parte social totalmente pagada en 156, pasando de 61,861 socios que había al cierre del ejercicio 2022, a 62,017 socios al cierre del 2023.

La Caja de Ahorro de los Telefonistas está integrada por los trabajadores de 16 empresas, de éstas, los trabajadores de TELMEX representan el 86.4% del total de socios.

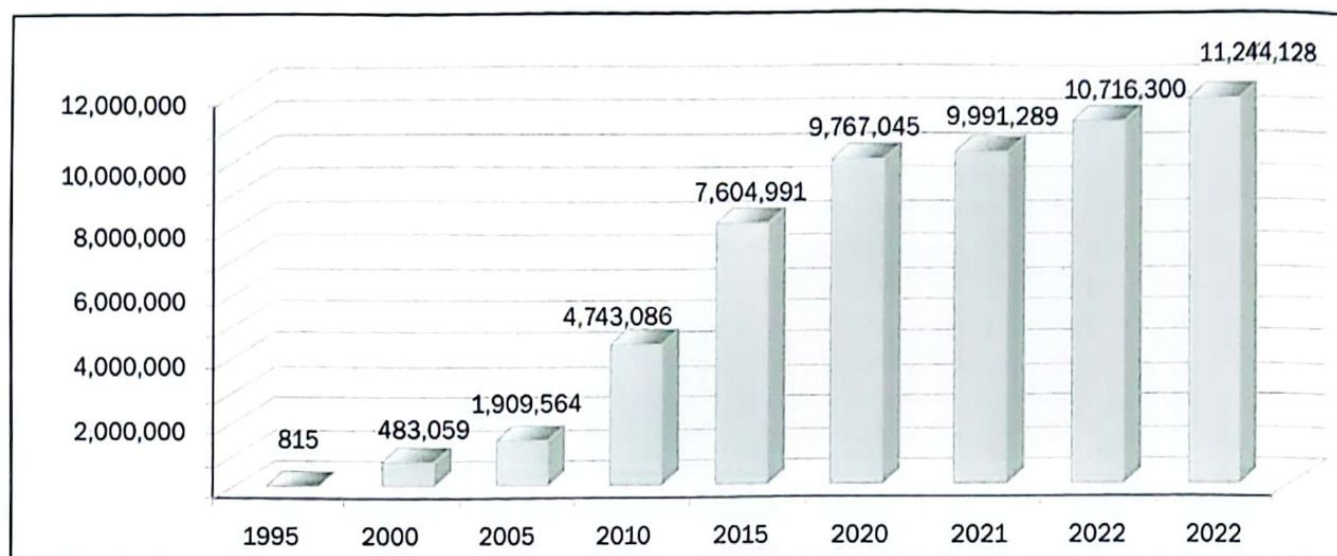
EMPRESAS



III. Situación actual y estratificación de cartera crediticia.

Cartera de crédito:

(Cifras en miles de pesos)



COLOCACIÓN

Años	1995	2000	2005	2010	2015	2020	2021	2022	2023
COLOCACIÓN	815	483,059	1,909,564	4,743,086	7,604,991	9,767,045	9,991,289	10,716,300	11,244,128
CRECIMIENTO EN CANTIDAD	815	482,244	1,426,505	2,833,521	2,861,905	2,162,054	224,244	725,011	527,828
CRECIMIENTO EN PORCENTAJE	100.0 %	59170.3%	295.3%	148.4%	60.3%	28.4%	2.3%	7.3%	4.93%

Los socios acreditados en este periodo, disminuyeron en 413, al cierre del año 2022, se tenían 37,674 mientras que al cierre del 2023, se contaban con 37,261.

Comportamiento de la cartera crediticia

Institucional Plus.

Se colocaron 14,385 créditos, los cuales, presentaron un incremento en cuanto a monto otorgado en un 7.4%, en relación con el año anterior, toda vez que en este año se otorgaron \$5,395 millones de pesos y en el año 2022, \$5,019 millones.

Préstamo Personal Inmediato.

En esta opción se colocaron 83 créditos, por un monto de \$1.1 millones de pesos.

Credifacil.

De igual forma, se otorgaron 222 créditos, por un monto de \$8.5 millones de pesos.

Gastos Médicos.

Se otorgaron 81 créditos de este tipo, por un importe de \$1.3 millones de pesos.

Emergente.

Se colocaron 6,266 créditos, por un importe de \$180.5 millones de pesos.

Express.

Se otorgaron 10,192 créditos, por un importe de \$800.7 millones de pesos.

Crédito sobre inversión.

Este año, se otorgaron 461 créditos, por un importe de \$74.9 millones de pesos.

Crédito Covid-19.

Debido a la contingencia sanitaria, este año se otorgaron 13,461 créditos, por un importe de \$646.9 millones de pesos.

Siniestros por sismos.

Este año se otorgaron 79 créditos, por un importe de \$11.3 millones de pesos.

TOTAL DE CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS

TIPO	CRÉDITOS AUTORIZADOS	IMPORTE COLOCADO (MILLONES)
CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS	45,230	\$7,120.2

Crediauto.

Con la posibilidad que brinda la cooperativa para que los socios puedan elegir un auto de cualquier marca, este año se otorgaron 651 créditos, por un monto de \$263.9 millones de pesos.

Crédito para autos seminuevos.

En este tipo de préstamo, cuya finalidad es ofrecer una alternativa más para la adquisición de un vehículo, se otorgaron 135 créditos, por un monto de \$40 millones de pesos.

Crédito Hipotecario.

Este producto, cuenta con las mejores condiciones del mercado en cuanto a tasa y porcentaje de crédito que se otorga, lográndose colocar 69 créditos, por un monto de \$118 millones de pesos.

Crédito para Construcción o Remodelación.

Este producto, cuenta con las mejores condiciones del mercado en cuanto a tasa, lográndose colocar 22 créditos, por un monto de \$20.8 millones.

CONCENTRACIÓN DE CARTERA POR PRODUCTO (cifras en miles de pesos)

CONCEPTO	TASA ANUAL	PLAZO MESES	SALDO 2023	SALDO 2022	CRECIMIENTO \$	CRECIMIENTO %	Integración
Crédito Institucional plus	16.00%	60	7,525,152	7,125,466	399,686	5.61%	66.93%
Crédito express 2012	13.00%	60	1,229,663	1,199,331	30,332	2.53%	10.94%
Crédito hipotecario 2006	9.50%	20	892,603	893,338	-735	-0.08%	7.94%
Crédito Covid-19	7.00%	36	767,606	765,801	1,805	0.24%	6.83%
Crediauto	12.50%	60	434,300	345,778	88,522	25.60%	3.86%
Crédito emergente 2012	12.00%	36	214,238	202,213	12,025	5.95%	1.91%
Crédito para autos seminuevos	12.50%	240	70,300	56,256	14,044	24.96%	0.63%
Orgullo PPV	8.00%	120	36,600	56,052	-19,452	-34.70%	0.33%
Crédito para construcción o ampliación	9.50%	120-180	40,473	22,435	18,038	80.40%	0.36%
Crédito sobre inversión *	3+ Inversión		13,449	21,840	-8,391	38.42%	0.12%
Crédito siniestro por sismo	7.00%	60	10,570	19,297	-8,727	-45.22%	0.09%
Credifacil	14.50%	24	7,089	6,757	332	4.91%	0.06%
Préstamo personal inmediato	14.00%	18	1,105	1,111	-6	-0.54%	0.01%
Gastos médicos mayores	14.00%	18	980	590	390	66.10%	0.01%
Gastos por desastres naturales	9.20%	60	0	35	-35	-100.00%	0.00%
Totales			11,244,128	10,716,300	527,828	4.93%	100.00%

La tabla anterior muestra el grado de concentración de cartera por producto, reflejando que el 66.9% de la cartera, está colocada en el crédito Institucional Plus, el crédito Express, concentra el 10.9%, el Hipotecario el 7.9% y el crédito Covid-19, el 6.8%, la sumatoria de estos productos representan el 92.5% del total de la colocación institucional.

IV. Cartera vencida y los resultados del proceso de recuperación.

El índice de morosidad se ubicó en el 0.70% del total de la cartera crediticia, lo que representa un monto de \$78.6 millones de pesos, este índice, se compone de la mora de los siguientes productos:

INTEGRACIÓN DE CARTERA VENCIDA POR PRODUCTO								
PRODUCTO	31-dic-23		% Morosidad por Producto	31-dic-22		% Morosidad por Producto	VARIACIÓN	
	No.	Monto		No.	Monto		No.	Monto
Institucional Plus	286	45,519	0.61%	265	40,318	0.57%	21	5,201
Express	260	12,934	1.05%	240	12,129	1.01%	20	805
Crédito Siniestro por Sismo	17	3,782	35.78%	54	8,305	38.03%	-37	-4,523
Hipotecario	3	1,532	0.17%	6	4,553	0.51%	-3	-3,021
Emergente	244	4,900	2.29%	180	3,321	1.64%	64	1,579
Credito Covid-19	234	5,363	0.70%	154	3,190	0.42%	80	2,173
Institucional	35	1,821	100.00%	35	1,823	100.00%	0	-2
Crediauto	9	1,438	0.33%	9	1,465	0.42%	0	-27
Crediauto Semi-Nuevos	4	788	1.40%	4	788	1.40%	0	0

PRODUCTO	31-dic-23		% Morosidad por Producto	31-dic-22		% Morosidad por Producto	VARIACIÓN	
	No.	Monto		No.	Monto		No.	Monto
Préstamo Personal Inmediato	51	445.8	40.33%	54	459	41.27%	-3	-13
Credifácil	4	96	1.42%	4	96	1.42%	0	0
Desastres Naturales	0	0	0.00%	2	35	99.99%	-2	-35
Credievento	0	0	0.00%			0.00%	0	0
Crédito PPV	0	0	0.00%			0.00%	0	0
Crédito Sobre Inversión	0	0	0.00%			0.00%	0	0
Gastos Médicos	1	7.45	0.76%			0.00%	1	7
	1,148	78,626	0.70%	1,007	76,482	0.71%	141	2,144

El 57.9% de la cartera vencida, es originada por el crédito Institucional Plus, seguido del Express con el 16.5%, el Emergente con el 6.2%, el Crédito Covid-19 con el 6.8% y el préstamo de Siniestro por Sismo el 4.8%, los cuales en su conjunto agrupan el 92.2% del total cartera vencida.

La cartera vencida, aumentó en \$2.1 millones de pesos al cierre del 2023, al pasar de \$76.4 a \$78.6 millones de pesos, es decir, un crecimiento del 2.8%. El crédito por sismos y el crédito hipotecario, presentaron una recuperación de cartera vencida en \$4.5 y 3 millones de pesos, respectivamente.

INTEGRACIÓN DE CARTERA VENCIDA POR EMPRESA								
(CIFRAS EN MILES DE PESOS)								
EMPRESA	31-dic-23		% Morosidad por Empresa	31-dic-22		% Morosidad por Empresa	VARIACIÓN	
	No.	Monto		No.	Monto		No.	Monto
NOTIMEX	36	1,359	91.97%	34	1,320	93.43%	2	39
AEROMAR	5	1,074	65.38%	6	2,241	78.49%	-1	-1,167
MACOOLEY	9	502	31.29%	9	502	24.44%	0	0
ASPA	4	529	15.71%	2	203	6.77%	2	326
LIMSA	187	5,991	11.71%	120	3,240	7.35%	67	2,751
AEROLITORAL	7	1,170	7.91%	5	1,086	8.18%	2	84
CATSCAP	17	4,644	5.48%	23	5,239	6.63%	-6	-595
AVSA	7	1,384	3.99%	7	1,140	5.50%	0	244
TSJCDMX	1	18	2.25%	1	18	2.33%	0	0
STRM	2	75	2.24%	2	106	2.95%	0	-31
IMP	10	1,577	1.47%	8	1,479	1.63%	2	98
TECMARKETING	9	163	0.85%	11	170	1.00%	-2	-7
CTBR	30	3,123	0.84%	24	1,739	0.50%	6	1,384
TELMEX	333	57,016	0.54%	350	57,999	0.57%	-17	-983
CEN	0	0	0.00%	0	-	0.00%	0	
STRM-SPI	0	0	0.00%	0	-	0.00%	0	
TOTAL	657	78,626	0.70%	602	76,482	0.71%	55	2,144

De acuerdo a lo que se informa en la tabla anterior, los trabajadores de las empresas con el mayor grado de morosidad son los de: Aeromar y Notimex, las cuales, tienen suspendido el otorgamiento de créditos. El mayor monto de cartera vencida se acumula con los socios trabajadores de Telmex con \$57 millones de pesos, sin embargo, la cartera presenta un sano índice de mora, de solo el 0.54%.

INTEGRACIÓN DE CARTERA VENCIDA POR ETIQUETA						
	31-dic-23		31-dic-22		VARIACIÓN	
CONCEPTO	No.	Monto	No.	Monto	No.	Monto
INSOLVENCIA ECONÓMICA	219	29,145	179	24,602	40	4,543
FINIQUITO	257	23,569	214	21,958	43	1,611
LITIGIO	92	16,281	82	14,248	10	2,033
FINIQUITO PAGADO	53	3,616	54	3,716	-1	-100
DEFUNCIONES	21	3,368	21	2,549	0	819
PRÉSTAMO DE SISMOS	12	2,588	50	8,122	-38	-5,534
DEMANDA MERCANTIL	3	58	2	1,286	1	-1,228
TOTAL:	657	78,626	602	76,481	55	2,145

De acuerdo a la información que se describe en el cuadro anterior, el 37.1% de la cartera vencida está compuesta por créditos que presentan insolvencias económicas, es decir, trabajadores que mantienen su relación laboral, pero no ha sido posible hacer descuentos de sus volantes de pago. El 20.7% la componen créditos en litigio, de los cuales, están en proceso de emitir el laudo, por lo cual, se estima hacer alguna recuperación antes de solicitar el castigo.

El 34.6%, la componen créditos con etiquetas de finiquitos o finiquitos pagados, los cuales, presentan bajas probabilidades de recuperación.

El 4.3%, se compone por cartera de crédito que presenta morosidad, debido al fallecimiento de los socios, esta es transitoria, hasta que se haga efectiva la recuperación con la aseguradora.

V. Créditos a Personas Relacionadas.

Con fundamento en el artículo 26 de la LRASCAP, se informa que el monto agregado de los créditos a personas relacionadas al 31 de diciembre del 2023, fue de \$23.1 millones de pesos en cartera vigente, con 0 días de mora

VI. Apego a los límites de crédito establecidos por el Consejo de Administración.

Opciones y límites de crédito aprobados por el Consejo de Administración.

Producto	Monto mínimo	Monto máximo
Institucional plus	\$1,000.00	\$600,000.00
PPI	\$1,000.00	\$15,000.00
Credifácil	\$1,000.00	\$48,000.00
Gastos médicos	\$1,000.00	\$20,000.00
Desastres naturales	\$1,000.00	\$50,000.00
Emergente	\$1,000.00	\$30,000.00

Producto	Monto mínimo	Monto máximo
Express	\$1,000.00	\$80,000.00
Crediauto	\$1,000.00	Capacidad de Pago
Crediauto seminuevo	\$1,000.00	90% del valor
Hipotecario	\$1,000.00	\$3,000,000.00
Sobre inversión	\$1,000.00	95% de la Inversión
Crédito por sismos	\$1,000.00	\$300,000.00
Crédito orgullo PPV	\$1,000.00	50% antigüedad
Crédito Covid-19	\$1,000.00	\$30,000.00 y 50,000.00
Crédito para construcción o Remodelación	\$150,000.00	\$1,500,000.00

En razón a la información presentada en tablas anteriores, se informa que, ningún crédito rebasó los límites autorizados por el Consejo de Administración en el manual de crédito.

De la cartera vigente al cierre del ejercicio, el monto máximo de un crédito quirografario, corresponde a uno sobre inversión, por \$787,300.00 pesos, el monto máximo en un crédito prendario, corresponde a un crédito para la compra de auto por \$838,223.75 pesos y el monto máximo de crédito para compra de vivienda, es de \$2,988,125.00 pesos.

VII. Los acreditados más importantes de la sociedad en cuanto al monto de sus créditos, así como los importes respectivos.

Al cierre de diciembre del 2023, en la Caja de Ahorro de los Telefonistas se tenían 37,261 socios acreditados, de los cuales, el 66.8% concentraron el 93% de la cartera total, con promedios aproximados de \$429 mil pesos por socio, por lo cual, se considera que, en la cooperativa, no existe la figura de acreditados más importantes.

Sin embargo, se anexan los 20 créditos de mayor cuantía al cierre del mes de diciembre del 2023.

11982214	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	01/09/2023	3,000,000.00	24/08/2043	9.50%	4.75%	240	2,984,371.06
12011711	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	25/10/2023	3,000,000.00	16/10/2043	9.50%	4.75%	240	2,994,349.03
11666454	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	03/12/2021	3,000,000.00	25/11/2041	9.50%	4.75%	240	2,901,342.61
11256745	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	16/05/2019	2,800,000.00	09/05/2039	9.50%	4.75%	240	2,105,855.94
11301447	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	13/08/2019	2,723,175.00	04/08/2039	9.50%	4.75%	240	2,518,630.86
11728703	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	01/04/2022	2,715,000.00	23/03/2040	9.50%	4.75%	216	2,203,694.59
11987409	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	12/09/2023	2,658,200.00	03/09/2043	9.50%	4.75%	240	2,649,814.83
11987460	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	12/09/2023	2,548,100.00	03/09/2043	9.50%	4.75%	240	2,514,320.92
11917298	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	27/04/2023	2,530,000.00	20/04/2043	9.50%	4.75%	240	2,489,071.92
11884177	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	06/03/2023	2,430,000.00	25/02/2043	9.50%	4.75%	240	2,380,323.59
10933956	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	30/10/2017	2,414,600.00	21/10/2037	9.50%	4.75%	240	1,132,028.69
12026144	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	07/12/2023	2,400,000.00	30/11/2043	9.50%	4.75%	240	2,400,203.30

No. DE CONTRATO	PRODUCTO DE CRÉDITO	FECHA DE OTORGAMIENTO	MONTO ORIGINAL	FECHA DE VENCIMIENTO	TASA ORDINARIA NOMINAL ANUAL	TASA MORATORIA NOMINAL ANUAL	PLAZO DEL CRÉDITO (meses)	SALDO TOTAL
11790307	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	29/07/2022	2,389,000.00	22/07/2039	9.50%	4.75%	204	2,319,733.04
11960067	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	10/07/2023	2,385,000.00	01/07/2042	9.50%	4.75%	228	2,356,919.04
11150992	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	22/11/2018	2,361,787.59	15/11/2038	9.50%	4.75%	240	1,909,140.59
11340090	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	04/11/2019	2,357,664.40	26/10/2039	9.50%	4.75%	240	2,185,999.24
11825984	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	19/10/2022	2,350,110.00	10/10/2042	9.50%	4.75%	240	2,311,517.83
11885354	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	07/03/2023	2,332,900.00	26/02/2043	9.50%	4.75%	240	2,310,047.22
11879429	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	27/02/2023	2,321,800.00	18/02/2043	9.50%	4.75%	240	2,290,340.13
11627336	CRÉDITO HIPOTECARIO 2006	02/09/2021	2,312,900.00	26/08/2041	9.50%	4.75%	240	2,233,720.63

VIII. Las operaciones realizadas con personas morales con las que la sociedad mantenga vínculos patrimoniales, así como la información que soporte, que tales operaciones, fueron pactadas en condiciones de mercado.

Para el cierre del 2023 se informa que, no se realizaron operaciones crediticias con personas morales con las cuales, la Caja de Ahorro de los Telefonistas mantenga vínculos patrimoniales.

IX. Captación de recursos.

(Cifras en miles de pesos)

CAPTACIÓN

Años	1995	2000	2005	2010	2015	2020	2021	2022	2023
CAPTACIÓN	15,833	712,012	2,386,361	4,874,093	9,993,941	16,363,296	17,817,327	18,176,548	17,600,563
CRECIMIENTO EN CANTIDAD	15,833	696,179	1,674,349	2,487,732	5,119,848	1,865,849	1,454,031	359,221	575,985
CRECIMIENTO EN PORCENTAJE	100.0 %	4397.05%	235.16%	104.25%	105.04%	12.87%	8.89%	2.02%	-3.17%

Nota: De la captación a diciembre de 1995, el 96.2 % corresponde a un financiamiento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana por un importe de 15.2 millones de pesos.

La captación de recursos está integrada por depósitos de exigibilidad inmediata (vista), que representan el 14.2% del activo total y los depósitos a plazos fijos, que representan el 62.4% del activo total.

X. Operación de nuevos productos.

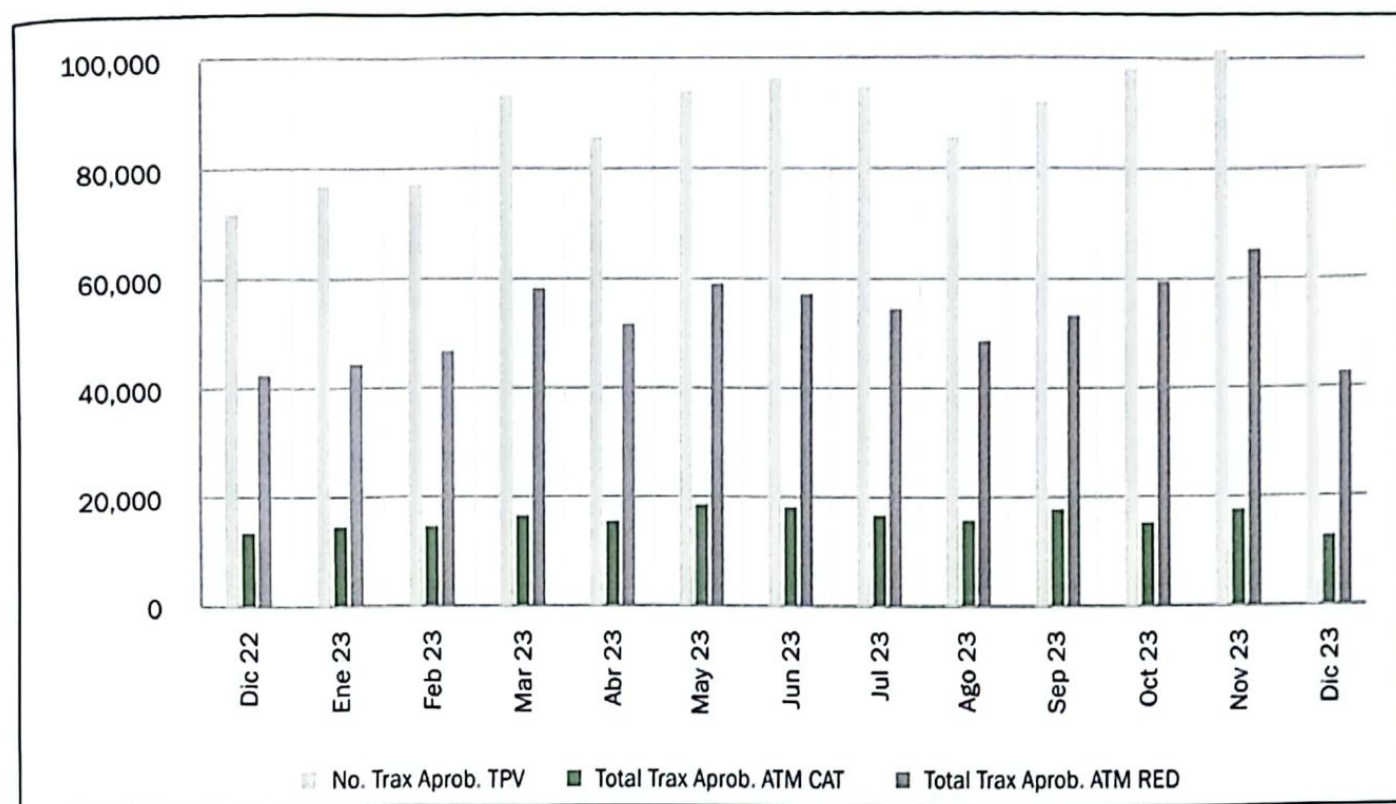
Tarjeta de Débito

Al 31 de diciembre del 2023, la caja se integraba por 62,017 socios, de los cuales, 37,537 han solicitado la tarjeta de débito, es decir, un alcance del 60.5%.

La tarjeta de débito, es una forma adicional para que los socios tengan la portabilidad de sus ahorros, esta portabilidad, permite procesar 130 mil operaciones de manera mensual, tomando como referencia el mes de diciembre del 2023, de las cuales, el 9% se realizó en cajeros de la cooperativa, el 60% se

realizó en terminales punto de venta y el 31% utilizan cajeros red.

En esta gráfica, se muestra el crecimiento transaccional que han presentado las tarjetas de débito, en los últimos 12 meses.



Cajeros Automáticos.

La Caja de Ahorro de los Telefonistas, cuenta con 28 cajeros automáticos propios en operación, ubicados en sucursales, centros de trabajo y plazas comerciales, en los cuales, se procesan en promedio 12,000 transacciones, por un monto aproximado de \$10 millones de pesos de manera mensual, estos datos, de acuerdo al reporte de diciembre del 2023.

De los cajeros instalados en los centros de trabajo, el cajero ubicado en Parque Vía, procesa alrededor de 2,000 operaciones mensuales, el cajero del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) procesa alrededor de 1,200, y el cajero del Centro Operativo San Juan, procesa alrededor de 1,150 operaciones.

Portal Cooperativo:

Al cierre de diciembre del 2023, 24,940 socios tienen contratado el servicio del portal cooperativo, estos, representan el 48.2% del total de socios, de los cuales, de acuerdo al reporte del mismo mes, procesan alrededor de 25,000 transferencias interbancarias y 2,300 operaciones de inversión.

Reestructuras de Créditos de Sismos

Derivado del vencimiento de los créditos de apoyo otorgados a los socios que sufrieron daños por el sismo del 2017, hubo la necesidad de implementar un esquema de reestructuras, lo cual, permite otorgar a los socios, otro plazo de 5 años, para pagar dicho crédito.

Cabe mencionar que si los créditos otorgados en 2017, se pagaban antes de su fecha de su vencimiento, éstos no contemplaban el cobro de interés.

XI. Operación y Administración.

Infraestructura

Proyectos

Sucursal Matriz (parte posterior edificio SR-125).

Al cierre del ejercicio 2023, la obra presenta un avance del 89%.

Proceso Constructivo.

Los trabajos realizados durante el 2023 en la obra de Serapio Rendón 125 etapa II, fueron los siguientes:

Se concluyó al 100% la excavación, montaje de estructura, troqueles correspondientes a los sótanos, colado de plantilla, así como, las rampas de estacionamiento del sótano 3, 2, 1 y planta baja.

Respecto a la superestructura, concluyó al 100% la colocación de los elementos principales y secundarios, la colocación de losacero en los 5 niveles, instalación de los sistemas contra incendio, extracción, instalaciones hidrosanitarias, alumbrado, aire acondicionado, así como los trabajos correspondientes para la colocación de lambrines y muros de tablaroca, la colocación de la cancelería de aluminio, sobre la fachada que da a la calle de Miguel Schultz.

Como parte del proceso de supervisión, se ha verificado que el material que llega, cumpla con los estándares de calidad dispuestos en las normas oficiales. Así mismo, se han realizado las pruebas de laboratorio para verificar la calidad de la soldadura.

Como parte de las actividades para minimizar el impacto ambiental, se ha solicitado la recolección de la chatarra para su posterior reciclaje.



Programa de protección civil

Conforme a la Ley General de Protección Civil de la CDMX y de los estados, se atendieron los requerimientos de los trámites para los dictámenes de actualización del Programa de protección civil, las gestiones de las licencias de funcionamiento, así como, los pagos de derechos correspondientes para el año 2023.

Centros de atención y servicio a socios - CASS

Se mantiene en operación el programa de mantenimiento de nuestros centros de atención y servicio a socios (CASS), con la finalidad de preservar la imagen institucional y así, continuar ofreciendo los servicios en condiciones favorables a nuestros socios.

Activo fijo

Se concluyó con la realización de los inventarios en cada una de nuestras sucursales y centros de atención a socios CASS, con lo cual, la actualización del activo fijo, alcanzó un 85% de avance.

Sistemas informáticos y equipo de cómputo:

◊ Atención a temas normativos:

- Cambio de NIP en CASS y sucursales.
- Reestructuración de créditos y pago sostenido en cartera vencida.

◊ Mejora de seguridad en las operaciones:

- Aplicación de un código de seguridad en operaciones en efectivo, cheques en ventanilla, trámites de becas y portal cooperativo.

◊ Mejora de la infraestructura tecnológica:

- Migración de enlaces de telecomunicaciones a fibra óptica.

◊ Mejora en el portal cooperativo:

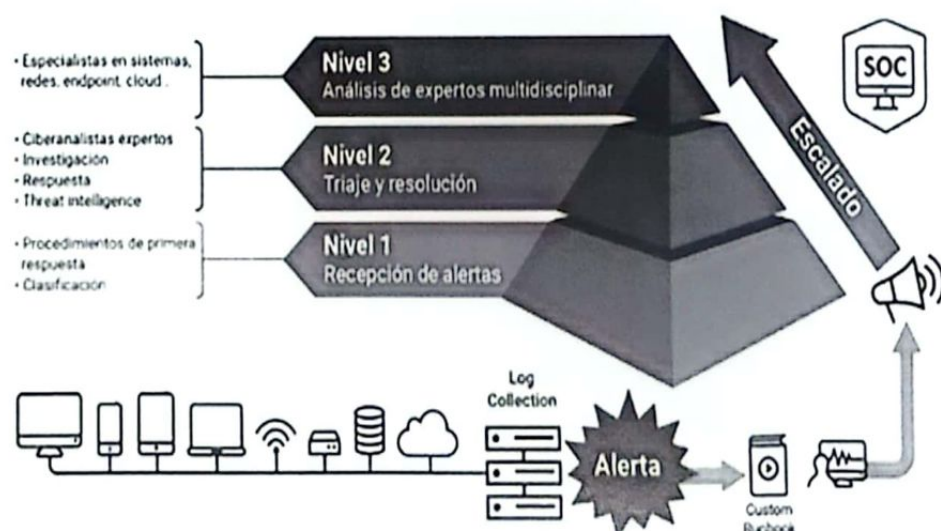
- Conectividad de operaciones spei en 24/7.
- Horario extendido en fines de semana, días inhábiles.
- Se estabilizó y mejoró la operación en el portal cooperativo.

◊ Personal de sistemas:

- Se incorporó nuevo personal para mantener y mejorar la operación.
- Se capacitó al personal para la implementación de nuevas tecnologías en pro de nuestros socios.

SEGURIDAD INFORMÁTICA

Se implementó un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), para alcanzar un ecosistema más robusto en gestión de servicio, correlación y análisis, administración de bitácoras y análisis, inteligencia de amenazas, monitoreo proactivo de una forma escalable de un nivel 1 a un nivel 2, hasta lograr un nivel 3, el cual, se ejecutará mediante un proyecto en la CAT, para el logro de estos objetivos y/o niveles de seguridad informática.



Actualmente, se trabaja en la implementación de herramientas de seguridad de la información denominadas SIEM y SPLUNK, con el objetivo de monitorear toda la infraestructura de la Caja de Ahorro de los Telefonistas.

Se dio inicio al monitoreo de la infraestructura con las herramientas de seguridad perimetral, LUMU, SPLUNK y WAZUH, para el comportamiento de la red y de los usuarios, mediante los servidores SPEI.

Se realizó un análisis de marco de gobierno de seguridad de la información, del cual, se originó una serie de recomendaciones a considerar para la aplicación de las políticas en Caja de Ahorro de los Telefonistas, con base en la Certificación de la Norma ISO 27001.

Como parte del proyecto de fortalecimiento para la Caja de Ahorro de los Telefonistas en materia de ciberseguridad, se han determinado 5 pilares, los cuales, tienen como objetivo mitigar los riesgos tecnológicos. Dichos pilares son:

- 1) Fortalecimiento del área de seguridad informática: Contempla la creación de 4 puestos de analistas en materia de seguridad, combinado con la integración de un monitoreo externo por parte de una empresa especializada en ciberseguridad.
- 2) Los pilares 2, 3 y 4, contemplan la implementación de un SOC (Centro de operación de seguridad), capacitación en materia de ciberseguridad e implementación de un Sistema de gestión basado en el estándar internacional, ISO 27001.
- 3) Finalmente, el pilar 5, el cual consiste en la renovación de la infraestructura tecnológica relacionada con los SWITCHS de comunicación del edificio corporativo.

Apoyo INFONAVIT.

Como resultado del programa firmado con esta institución, al cierre del ejercicio 2023, se tenían 80 socios firmados con convenio, de los cuales, se acreditó un monto total de \$2.7 millones de pesos, directamente al capital del saldo de crédito hipotecario de los socios.

Informe anual de las actividades de cumplimiento en prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo del ejercicio 2023.

En materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo, al igual que todas las instituciones financieras, somos supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, entre las obligaciones más significativas, se dio cumplimiento a:

- 1) Realización de la Auditoría, para evaluar el cumplimiento en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo del ejercicio 2023, por el despacho OTERCES CONSULTORES DE MÉXICO S.A. DE C.V. / GMC360.

2) Envío de reportes a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de forma:

- ◊ **Trimestral.** Para las operaciones relevantes, operaciones en efectivo a partir de cierto monto.
- ◊ **Mensual.** Para las operaciones inusuales, operaciones que se apartan del perfil transaccional del socio sin una justificación.
- ◊ **Mensual.** Para las operaciones internas preocupantes, relacionadas con la conducta u operaciones de los trabajadores y consejeros, que puedan vulnerar lo dispuesto en la Ley o Disposiciones en Prevención de Lavado de Dinero.

3) Celebración de 12 sesiones ordinarias del Comité de Comunicación y Control, y una sesión extraordinaria para la presentación del informe de auditoría en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita.

4) Capacitación anual en materia de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo para trabajadores y consejeros, impartida por el despacho SALLES, SAINZ – GRANTTHORNTON, S.C.

Administración de personal y relaciones laborales

Plantilla de Personal

Plantilla de Personal	Diciembre 2023
Sindicalizado	183
No Sindicalizado	115
Total	298

En el ejercicio 2023, se realizaron 26 contrataciones, de las cuales, 9 fueron sindicalizadas y 17 de confianza, se presentaron 17 bajas, de las cuales, 9 fueron de personal sindicalizado y 8 de confianza.

Como parte del cumplimiento de la NOM-035-STPS-2018 y después de la aplicación de las guías señaladas, se llevaron a cabo reuniones con el cuerpo gerencial, con la finalidad de adoptar medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial y promoción de un entorno organizacional favorable.

En el mes de marzo del 2023, se recibió por parte del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), el certificado dónde se reconoce a la Caja de Ahorro de los Telefonistas como una “Empresa de Diez Plus”, por mostrar el compromiso con sus colaboradores al crear empleos de calidad y favorecer el desarrollo económico de nuestro país.



Trámites Obrero Patronales.

Se llevaron a cabo 17 reuniones obrero patronales y más de 84 reuniones de trabajo con el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Sociedad Cooperativa de los Telefonistas (SNCT), incluyendo las realizadas por la revisión contractual, en las que se trataron más de 871 asuntos, así mismo, se atendieron todas y cada una las peticiones sindicales durante el año 2023, concluyendo y acordando, de manera favorable para el SNCT, más del 98% de ellos.

Capacitación.

Durante el ejercicio 2023, se llevaron a cabo 47 cursos de capacitación para el personal de la cooperativa, equivalentes a 741 horas. En el año, se proporcionó capacitación en el puesto por ascenso y nuevo ingreso, a 24 trabajadores, equivalentes a 4,952 horas de capacitación.

Educación financiera.

Se participó en la 16ª edición de la Semana Nacional de Educación Financiera, celebrada del 19 al 28 de octubre del 2023, retomando el formato presencial, teniendo como foro la sede central, el "Complejo Cultural Los Pinos", registrando más de 61,745 visitantes (*Fuente CONDUSEF*).

En agosto del 2023, se firmó con la CONDUSEF el convenio de colaboración en materia de educación financiera, el cual contempla:

- Difusión del material "Consejos para tu Bolsillo", mismo que se envía semanalmente, vía correo electrónico para aproximadamente 59 mil socios.
- Espacio de difusión en la página web de la caja, el cual, está vinculado al micro sitio de educación financiera de la CONDUSEF en la sección, "Educa tu Cartera."

- Programa de educación financiera a los trabajadores de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, mediante el cual, se envía material electrónico con información de finanzas personales.

XII. Contraloría ejecutiva del Consejo de Administración

En ejercicio de sus funciones, la Contraloría Ejecutiva del Consejo de Administración, detectó y reportó en el transcurso del año ante el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comité de Auditoría, diversa problemática relevante sobre aspectos de orden financiero, administrativo, operativo y legal, revisando entre otras las siguientes:

- ◊ Políticas y manuales turnados por la gerencia general.
- ◊ Atención y seguimiento de oficios enviados por las autoridades (CNBV, BANXICO, SHCP).
- ◊ Seguimiento a modificaciones de cartera vencida.
- ◊ Seguimiento a observaciones de contratación de servicios y obras especializadas.
- ◊ Elaboración de dictámenes de revisiones solicitadas por la CNBV.
 - Revisión de inversiones permanentes.
 - Revisión de activo fijo.
 - Revisión de procesos legales a cargo de la Institución.
 - Revisión de funcionalidades de cartera de crédito.

Proponiendo ante las mismas instancias, diversas acciones preventivas y/o correctivas para reforzar el control interno.

Asistencia en forma virtual a los siguientes órganos corporativos.

- ◊ Sesiones de Consejo de Administración.
- ◊ Comité de Auditoría.
- ◊ Comité de Riesgos.
- ◊ Comité de Comunicación y Control.
- ◊ Comité de Tesorería
- ◊ Comité SPEI

Auditoría interna

Durante el ejercicio, se realizaron las auditorías programadas en el plan anual de auditoría 2023, así como las ordenadas por las diferentes autoridades que nos regulan.

Revisiones plan anual de auditoría

- ◊ Seguimiento a observaciones realizadas por auditoría interna, auditoría externa y autoridades que nos regulan.
- ◊ Contenido de la información que se presenta en los reportes regulatorios.
- ◊ Recursos humanos (NOM-035).
- ◊ Reporte regulatorio de operaciones relevantes (PLD).
- ◊ Información que se envía a las autoridades en los diferentes reportes regulatorios.
- ◊ Supervisión a los CASS.
- ◊ Subcontratación de servicios y obras especializadas.
- ◊ Seguimiento a observaciones de activo fijo.
- ◊ Perfiles de abacore.

Revisiones mensuales fijas

- ◊ Durante el ejercicio, se realizaron 76 visitas a sucursales, verificando el correcto manejo de efectivo, así como de los procesos y servicios prestados en cada una de las sucursales, realizando 155 arqueos a las cajas de atención a socios y 59 arqueos de fondos fijos asignados a gerentes de sucursal y áreas administrativas.
- ◊ Verificación del manejo de efectivo en sucursales, determinando recursos sin movimiento.
- ◊ Seguimiento a los deudores diversos, generados por errores u omisiones en la operación diaria de atención a socios.
- ◊ Seguimiento a las diferencias presentadas en la dotación de efectivo, a través del servicio de traslado de valores a las sucursales.
- ◊ Revisión de la presentación oportuna de reportes regulatorios.
- ◊ Seguimiento a depósitos bancarios referenciados en forma incompleta o realizada en cuentas bancarias no referenciadas, hasta su identificación y aplicación a la cuenta vista correspondiente.
- ◊ Cotejo mensual de la contabilidad contra los reportes emitidos del sistema informático en los siguientes rubros: cartera de crédito, aportaciones de partes sociales de socios y pre socios, cuenta vista, ahorro, depósitos a plazo fijo, portal cooperativo, tarjetas de débito, y remesas de efectivo suministradas a las sucursales.
- ◊ Revisión de las tasas autorizadas por el Comité de Tesorería incorporadas al sistema operativo abacore.
- ◊ Revisión de modificaciones realizadas a los diferentes manuales operativos y políticas de la institución, así como la revisión de nuevas políticas y procedimientos.
- ◊ Durante el ejercicio 2023, se revisó en forma conjunta con la Gerencia General, un total de 87 documentos (manuales, reglamentos y políticas de la institución), así como el código de ética.

Revisiões ordenadas por CNBV

- ◊ Inversiones permanentes.
- ◊ Activo fijo.
- ◊ Procesos legales a cargo de la institución.
- ◊ Efectividad del sistema informático, que cuenta con las funcionalidades siguientes:
 - Clasificación en cartera vigente o vencida, de conformidad con los criterios establecidos para la definición de pago sostenido.
 - Clasificación de cartera crediticia en Tipo 1 y Tipo 2, de conformidad con el procedimiento para la calificación y constitución de la EPRC (estimación preventiva de riesgos crediticios).

Comités institucionales

Se participó en los siguientes:

- ◊ Comité de Auditoría.
- ◊ Comité de Riesgos.
- ◊ Comité de Comunicación y Control.
- ◊ Comité SPEI.
- ◊ Sesiones del Consejo de Administración.

XIII. Cumplimiento de proyecciones de crecimiento, presupuesto y proyectos del ejercicio 2023.

COMPARATIVO DE CRECIMIENTOS ALCANZADOS EN 2023 SOBRE LOS CRECIMIENTOS PROYECTADOS				
CONCEPTO	SALDOS REALES AL 31/12/2023	SALDOS PROYECTADOS AL 31/12/2023	DIFERENCIAS \$	% DESVIACIÓN
INVERSIONES EN VALORES	10,165,395	10,843,249	-677,854	-6.3%
CARTERA DE CRÉDITO	11,244,502	11,363,762	-119,260	-1.0%
ACTIVO TOTAL	22,955,253	24,001,406	-1,046,153	-4.4%
CAPTACIÓN TOTAL	17,600,563	18,991,230	-1,390,667	-7.3%
CAPITAL SOCIAL	170,547	170,668	-121	-0.1%
PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	22,955,253	24,001,406	-1,046,153	-4.4%
INGRESOS POR INTERESES	2,701,907	2,606,934	94,973	3.6%
GASTOS POR INTERESES	1,143,732	1,286,964	-143,232	-11.1%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN	879,251	818,335	60,916	7.4%
EXCEDENTE NETO	698,876	522,167	176,709	33.8%

De acuerdo a la información que se presenta en la tabla anterior, las proyecciones de crecimiento planteadas para el ejercicio que termina, muestran los siguientes comportamientos: una desviación negativa en inversiones en valores del 6.3%, desviación negativa del 1% en la cartera de crédito,

desviación negativa en la captación del 7.3%.

El crecimiento detallado en el cuadro anterior, refleja una recuperación general en el crecimiento institucional, que ha permitido la recuperación de los indicadores que se tenían en la cooperativa antes de la pandemia, lo cual, generó una desviación positiva en los ingresos por intereses del 3.6%, una desviación negativa en los gastos por intereses del 11.1%, los gastos de administración presentan una desviación negativa del 7.4%. Esta combinación de crecimiento en los ingresos y crecimiento marginal en los gastos, tuvo como resultado una desviación positiva en el resultado del 33.8%, que significó, superar la meta del resultado esperado en \$176.7 millones de pesos, alcanzando un total de \$698.8 millones de pesos de excedente neto anual.

Planeación

Cumplimiento de planeación.

Durante el 2023, se definieron 35 proyectos estratégicos, logrando un avance del 71% de cumplimiento conforme al plan de trabajo anual. A los proyectos en proceso, se les dará continuidad en la planeación del 2024.

XIV. PROYECCIONES DE CRECIMIENTO EN INDICADORES PRINCIPALES PARA EL EJERCICIO 2024.

CRECIMIENTO EN INDICADORES PRINCIPALES PARA EL EJERCICIO 2024				
CONCEPTO	SALDOS REALES AL 31/12/2023	SALDOS PROYECTADOS AL 31/12/2024	\$ CRECIMIENTO	% CRECIMIENTO
INVERSIONES EN VALORES	10,165,395	10,137,547	-27,848	-0.27%
CARTERA DE CREDITO	11,244,502	11,932,412	687,910	6.12%
ACTIVO TOTAL	22,955,253	24,034,659	1,079,406	4.70%
CAPTACIÓN TOTAL	17,600,563	18,345,032	744,469	4.23%
CAPITAL SOCIAL	170,547	172,263	1,716	1.01%
PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	22,955,253	24,034,659	1,079,406	4.70%
INGRESOS POR INTERESES	2,701,907	2,836,740	134,833	4.99%
GASTOS POR INTERESES	1,143,732	1,432,107	288,375	25.21%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN	879,251	971,876	92,625	10.53%
EXCEDENTE NETO	698,876	465,721	-233,155	-33.36%

Con respecto al crecimiento que se tiene estimado para el ejercicio 2024, de manera general, se proyectó un aumento en el activo total del 4.7%, originado principalmente por el incremento en la cartera crediticia del 6.1%, así como una disminución en las inversiones en valores, del 0.27%, entre los rubros más significativos.

Por lo que se refiere al pasivo, se proyectó un crecimiento en la captación total del 4.2%, así como un crecimiento del 1%, en el capital social.

El estado de resultados, presenta una proyección de crecimiento en los ingresos por intereses del 4.9%, los gastos por intereses se estima que se incrementen en 25.2%, los gastos de administración presentarían un crecimiento del 10.5%, y el excedente neto, una disminución del 33.3%.

Objetivos estratégicos y proyectos para el 2024

Para el despliegue de la planeación estratégica 2024, se desarrolló tomando en consideración los enfoques financieros, de procesos, recursos humanos y tecnología, además del más importante, desde la perspectiva del socio, son cuatro ejes o puntos de vista que cubren el desarrollo integral de la Caja de Ahorro de los Telefonistas.

De los proyectos más significativos que daremos continuidad y los nuevos que iniciaremos en 2024 son:

Perspectiva del Socio	Nuevos productos de crédito (motos)
	Crédito consolidación de pasivos
	Verificación de datos credencial INE y huella biométrica
	Sistema de atención y comunicación a socios
	Rediseño de la página WEB de la cooperativa
	Modernización del portal cooperativo
	Cajero automático interactivo (Interactive Teller)
	Retiro de efectivo en tiendas comerciales con tarjeta de débito

Perspectiva Financiera	Mantener los programas de obra social.
	Seguimiento al grado de madurez del gerenciamiento basado en riesgos.
	Mantener las tasas de interés

Perspectiva de Procesos	Fortalecimiento de la ciberseguridad
	Reestructura de créditos
	Aplicación de pagos anticipados y pagos adelantados
	Registro contable diario de la cartera vencida
	Eficientar dispersión SPEI para socios
	Mantener procesos bajo la metodología COSO
	Reportes regulatorios

Perspectiva de Recursos Humanos y Tecnología	Análisis de cargas de trabajo y revisión de los perfiles de puesto
	Actualización de la infraestructura de la CAT (Software)

Conclusión:

De acuerdo a la información estadística y financiera que emite la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de manera trimestral, a septiembre del 2023, el Sector de Ahorro y Crédito Popular estaba compuesto por 155 entidades autorizadas, con activos totales, que suman \$247,327 millones de pesos, la cartera de crédito representa \$145,172 millones de pesos y \$188,695 millones de pesos en pasivos totales.

En el sector, Caja de Ahorro de los Telefonistas ocupa el segundo lugar de participación en cuanto a nivel de activos, con el 9.2% y de colocación con el 7.7%. La caja que ocupa el primer lugar, tiene el 36.9% de participación en cuanto a nivel de activos, al margen de ser un participante relevante, existen otros indicadores que muestran también que, en Caja de Ahorro de los Telefonistas, somos líderes en los beneficios que hacemos llegar a nuestros socios, tomando en consideración a las diez cajas con mayor volumen de activos, tenemos la tasa implícita de cartera más baja (14.34%) y dentro de las tres más altas en tasa pasiva (6.52%), en otras palabras, de éstas cooperativas, somos la institución que menos tasa de interés cobra por los créditos a los socios, y la que mejor tasa de interés paga a sus ahorradores.

Para este ejercicio, la encuesta sobre expectativas económicas realizada por Banco de México en el mes de febrero del 2024, estima una inflación media del 4.14% y una tasa de fondeo interbancaria del 9.4% al cierre del 2024. Ante escenarios de altas tasas de interés e inflación, en Caja de Ahorro de los Telefonistas se mantiene la premisa de realizar los análisis financieros a fin de no repercutir los aumentos de las tasas en los préstamos, así como, de mantener competitivas las tasas pagadas a los ahorradores, y fortalecer aún más, los indicadores financieros.

En aspectos administrativos y operativos que benefician a los socios, es necesario continuar con el fortalecimiento de temas relacionados a la ciberseguridad, y la modernización de nuestras plataformas digitales, simultáneamente, con la mejora en la atención personalizada que brindamos en nuestras sucursales y CASS.

La coordinación de los trabajos por parte del Consejo de Administración, el compromiso de quienes integramos la administración, la colaboración y la responsabilidad de los funcionarios que tenemos la oportunidad de atender a nuestros socios y el sindicato como ente de cohesión y representación laboral, serán elementos esenciales para seguir dando buenos resultados.

Estos resultados, se han logrado gracias al invaluable apoyo del Secretario General del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, Ing. Francisco Hernández Juárez.

“Comprometidos con el bienestar de nuestros socios”

Atentamente

C. P. Juan Manuel Juárez Ruiz

Gerente General